

COBIT[®]



Mengaktifkan Proses

COBIT[®]
5
AN ISACA[®] FRAMEWORK

: Mengaktifkan Proses

ISACA®

Dengan 95.000 konstituen di 160 negara, ISACA (www.isaca.org) adalah penyedia global terkemuka untuk pengetahuan, sertifikasi, komunitas, advokasi dan pendidikan tentang jaminan dan keamanan sistem informasi (IS), tata kelola perusahaan dan manajemen TI, dan TI- terkait risiko dan kepatuhan. Didirikan pada tahun 1969, ISACA nirlaba dan independen menyelenggarakan konferensi internasional, menerbitkan Jurnal *ISACA®*, dan mengembangkan standar audit dan kontrol IS internasional, yang membantu konstituenya memastikan kepercayaan, dan nilai dari, sistem informasi. Ini juga memajukan dan membuktikan keterampilan dan pengetahuan TI melalui Certified Information Systems Auditor® (CISA®) yang dihormati secara global , Certified Information Security Manager® (CISM®), Bersertifikat dalam Tata Kelola Perusahaan IT® (CGEIT®) dan Bersertifikat dalam Risiko dan Penunjukan Information Systems ControlTM (CRISCTM) . ISACA terus memperbarui COBIT®, yang membantu profesional TI dan pemimpin perusahaan memenuhi tanggung jawab tata kelola dan manajemen TI mereka, khususnya di bidang jaminan, keamanan, risiko, dan kontrol, serta memberikan nilai bagi bisnis.

Penafian

ISACA telah merancang publikasi ini, *COBIT® 5: Enabling Processes ("Pekerjaan")*, terutama sebagai sumber pendidikan untuk tata kelola TI perusahaan (GEIT), profesional jaminan, risiko, dan keamanan. ISACA tidak mengklaim bahwa penggunaan salah satu Karya akan menjamin hasil yang sukses. Pekerjaan tidak boleh dianggap mencakup semua informasi, prosedur, dan pengujian yang tepat atau eksklusif dari informasi, prosedur, dan pengujian lain yang secara wajar diarahkan untuk memperoleh hasil yang sama. Dalam menentukan kelayakan informasi, prosedur, atau pengujian tertentu, pembaca harus menerapkan penilaian profesional mereka sendiri terhadap kondisi GEIT, jaminan, risiko, dan keamanan tertentu yang disajikan oleh sistem atau lingkungan teknologi informasi tertentu.

hak cipta

© 2012 ISACA. Seluruh hak cipta. Untuk pedoman penggunaan, lihat www.isaca.org/COBITuse.

ISACA

3701 Algonquin Road, Suite 1010

Rolling Meadows, IL 60008 AS

Telepon: +1.847.253.1545

Faks: +1.847.253.1443

Email: info@isaca.org

Situs web: www.isaca.org

Umpam balik: www.isaca.org/cobit

Berpartisipasi dalam Pusat Pengetahuan ISACA: www.isaca.org/knowledge-center

Ikuti ISACA di Twitter: <https://twitter.com/ISACANews>

Bergabunglah dengan percakapan COBIT di Twitter: #COBIT

Bergabunglah dengan ISACA di LinkedIn: ISACA (Resmi), <http://linkd.in/ISACAOOfficial>

Seperti ISACA di Facebook: www.facebook.com/ISACAHQ

Terima kasih

ISACA ingin mengakui:

Gugus Tugas COBIT 5 (2009-2011)

John W. Lainhart, IV, CISA, CISM, CGEIT, Layanan Bisnis Global IBM, AS, Ketua bersama Derek J. Oliver, Ph.D., DBA, CISA, CISM, CRISC, CITP, FBCS, FISM, MInstISP, Ravenswood Consultants Ltd., UK, Co-chair Pippa G.

Andrews, CISA, ACA, CIA, KPMG, Australia Elisabeth Judit

Antonsson, CISM, Nordea Bank, Swedia Steven A. Babb,

CGEIT, CRISC, Betfair, UK Steven De Haes,

Ph. .D., Fakultas Manajemen Universitas Antwerpen, Belgia Peter Harrison,

CGEIT, FCPA, IBM Australia Ltd., Australia Jimmy Heschl, CISA,

CISM, CGEIT, Pakar ITIL, bwin.party digital entertainment plc, Austria Robert D. Johnson, CISA ,

CISM, CGEIT, CRISC, CISSP, Bank of America, AS Erik HJM Pols, CISA, CISM, Shell

International-ITCI, Belanda Vernon Richard Poole, CISM, CGEIT, Sapphire,

Inggris Abdul Rafeq, CISA, CGEIT, CIA, FCA , A. Rafeq

and Associates, India

Tim pengembangan

Floris Ampe, CISA, CGEIT, CIA, ISO 27000, PwC, Belgia

Gert du Preez, CGEIT, PwC, Kanada

Stefanie Grijp, PwC, Belgia

Gary Hardy, CGEIT, Pemenang TI, Afrika Selatan

Bart Peeters, PwC, Belgia

Dirk Steuperaert, CISA, CGEIT, CRISC, IT In Balance BVBA, Belgia

Peserta Lokakarya Gary

Baker, CGEIT, CA, Kanada Brian

Barnier, CGEIT, CRISC, ValueBridge Advisors, AS Johannes

Hendrik Botha, MBCS-CITP, FSM, Pengembangan Keterampilan getITright, Afrika Selatan

Ken Buechler, CGEIT, CRISC, PMP, Great-West Life , Kanada

Don Caniglia, CISA, CISM, CGEIT, FLMI, AS Mark

Chaplin, Inggris

Roger Debreceny, Ph.D., CGEIT, FCPA, Universitas Hawaii di Manoa, AS Mike

Donahue, CISA, CISM, CGEIT, CFE, CGFM, CICA, Universitas Towson, AS Urs

Fischer, CISA, CRISC, CPA (Swiss), Fischer IT GRC Konsultasi & Pelatihan, Swiss Bob Frelinger,

CISA, CGEIT, Oracle Corporation, AS James Golden,

CISM, CGEIT, CRISC, CISSP, IBM, AS Meenu Gupta,

CISA, CISM, CBP, CIPP, CISSP, Mittal Technologies, AS Gary Langham,

CISA, CISM, CGEIT, CISSP, CPFA, Australia Nicole Lanza,

CGEIT, IBM, AS Philip Le Grand,

PRINCE2, Ideagen Plc, Inggris Debra Mallette,

CISA, CGEIT, CSSBB, Kaiser Permanente IT, AS Stuart MacGregor,

Real IRM Solutions (Pty) Ltd., Afrika Selatan Christian Nissen,

CISM, CGEIT, FSM, CFN People, Denmark Jamie Pasfield, ITIL

V3, MSP, PRINCE2 , Pfizer, Inggris Eddy J.

Schuermans, CGEIT, ESRAS bvba, Belgia Michael

Semrau, RWE Jerman, Jerman Max

Shanahan, CISA, CGEIT, FCPA, Max Shanahan & Associates, Australia Alan

Simmonds, TOGAF9, TCSA, PreterLex, Inggris

Cathie Skoog, CISM, CGEIT, CRISC, IBM, AS

Dejan Slokar, CISA, CGEIT, CISSP, Deloitte & Touche LLP, Kanada

Roger Southgate, CISA, CISM, Nicky

Tiesenga Inggris, CISA, CISM, CGEIT, CRISC, IBM, AS

Wim Van Grembergen, Ph.D., University of Antwerp Management School, Belgia Greet

Volders, CGEIT, Voquals NV, Belgia Christopher

Wilken, CISA, CGEIT, PwC, USA Tim M. Wright,

CISA, CRISC, CBCI, GSEC, QSA, Kingston Smith Consulting LLP , Inggris

Ucapan Terima Kasih (*lanjutan*)

Peninjau Ahli

Mark Adler, CISA, CISM, CGEIT, CRISC, Perusahaan Logam Komersial, USA
Wole Akpose, Ph.D., CGEIT, CISSP, Morgan State University,
USA Krzysztof Baczkiewicz, CSAM, CSOX, Eracent,
Polandia Roland Bah, CISA, MTN Kamerun,
Kamerun Dave Barnett, CISSP,
CSSLP, AS Max Blecher, CGEIT, Aliansi Virtual,
Afrika Selatan Ricardo Bria, CISA, CGEIT, CRISC, Meycor
GRC, Argentina Dirk Bruyndonckx, CISA, CISM, CGEIT, CRISC, MCA, Penasihat
KPMG , Belgia
Donna Cardall, Debra Chiplin Inggris,
Grup Investor, Kanada Sara Cosentino, CA,
Great-West Life, Kanada Kamal N. Dave, CISA, CISM,
CGEIT, Hewlett Packard, AS Philip de Picker, CISA, MCA, National
Bank of Belgia, Belgia Abe
Deleon, CISA, IBM, AS James Doss, Pakar ITIL, TOGAF 9, PMP, SSGB, EMCIA, EMCISA, Oracle DBA,
ITValueQuickStart.com, Inggris Stephen Doyle, CISA, CGEIT,
Departemen Layanan Kemanusiaan, Australia Heidi L. Erchinger, CISA, CRISC,
CISSP, System Security Solutions,
Inc., AS Rafael Fabius, CISA, CRISC, Uruguay Urs Fischer, CISA, CRISC, CPA (Swiss),
Fischer IT GRC Konsultasi & Pelatihan, Swiss Bob
Frelinger, CISA , CGEIT, Oracle
Corporation, AS Kate Gentles, ITValueQuickStart.com, Yalcin Gerek Inggris, CISA, CGEIT, CRISC, Pakar ITIL,
Pelatih ITIL V3, PRINCE2, Konsultan ISO/IEC
20000, Turkey Edson Gin, CISA, CISM, CFE, CIPP ,
SSCP, AS James Golden, CISM, CGEIT, CRISC, CISSP, IBM, AS Marcelo Hector
Gonzalez, CISA, CRISC, Banco Central Republic Argentina, Argentina
Erik Guldentops, University of Antwerp Management School, Belgia
Meenu Gupta, CISA, CISM, CBP , CIPP, CISSP, Mittal Technologies,
AS Angelica Haverblad, CGEIT, CRISC, ITIL, Verizon Business,
Swedia Kim Haverblad, CISM, CRISC, PCI QSA, Verizon
Business, Swedia J. Winston Hayden, CISA, CISM,
CGEIT, CRISC, South Afrika Eduardo Hernandez, ITIL V3, HEME
Consultores, Meksiko Jorge Hidalgo,
CISA, CISM, CGEIT, ATC, Lic. Sistemas,
Argentina Michelle Hoben, Media 24, Afrika Selatan Linda
Horosko, Great-West Life, Kanada
Mike Hughes, CISA, CGEIT, CRISC, 123 Konsultan, UK Grant Irvine,
Great-West Life, Kanada Monica Jain, CGEIT, CSQA,
CSSBB , Southern California Edison, AS
John E. Jasinski, CISA, CGEIT,
SSBB, Pakar ITIL, AS Masatoshi Kajimoto, CISA, CRISC,
Jepang Joanna Karczewska, CISA, Polandia Kamal
Khan, CISA, CISSP, CITP, Saudi Aramco, Arab Saudi Eddy Khoo
SK, Prudential Services Asia, Malaysia Marty King,
CISA, CGEIT, CPA, Blue Cross Blue Shield NC, AS Alan S.
Koch, Pakar ITIL, PMP, ASK Process Inc., AS Gary Langham,
CISA, CISM, CGEIT, CISSP ,
CPFA, Australia Jason D. Lannen, CISA,
CISM, TurnKey IT Solutions, LLC, AS Nicole Lanza,
CGEIT, IBM, AS Philip Le Grand, PRINCE2, Ideagen Plc, Inggris Raya
Kenny Lee, CISA, CISM, CISSP, Bank of America , AS Brian
Lind, CISA, CISM, CRISC, Topdanmark Forsikring A/S,
Denmark Bjarne Lonberg, CISSP, ITIL, AP Moller - Maersk,
Denmark Stuart MacGregor, Real IRM Solutions (Pty) Ltd., Afrika
Selatan Debra Mallette, CISA, CGEIT, CSSBB, Kaiser Permanente
IT, AS Charles Mansour, CISA, Layanan Audit &
Risiko Charles Mansour, Inggris Cindy Marcello, CISA, CPA, FLMI, Great-West Life & Annuity, AS Nancy
McCuaig, CISSP, Great-West Life, Kanada John A. Mitchell, Ph.D., CISA, CGEIT, CEng, CFE, CITP, FBCS, FCIIA, QiCA, Kontrol Bis

Ucapan Terima Kasih (*lanjutan*)

Peninjau Ahli (*lanjutan*)

Lucio Augusto Molina Focazio, CISA, CISM, CRISC, ITIL, Konsultan Independen, Colombia
 Christian Nissen, CISM, CGEIT, FSM, Pakar ITIL, Orang CFN, Denmark
 Tony Noblett, CISA, CISM, CGEIT, CISSP, USA
 Ernest Pages, CISA, CGEIT, MCSE, ITIL, Sciens Consulting LLC, AS
 Jamie Pasfield, ITIL V3, MSP, PRINCE2, Pfizer,
 Inggris Tom Patterson, CISA, CGEIT, CRISC, CPA,
 IBM, AS Robert Payne, CGEIT, MBL, MCSSA, PrM, Lode Konsultan Strategi Bintang,
 Afrika Selatan Andy Piper, CISA, CISM, CRISC, PRINCE2, ITIL, Barclays
 Bank Plc, UK Andre Pitkowski, CGEIT, CRISC, OCTAVE, ISO27000LA, ISO31000LA, APIT Consultoria de Informatica Ltd., Brazil Geert Poels, Universitas Ghent , Belgia Dirk Reimers, Hewlett-Packard, Jerman Steve Reznik,
 CISA, ADP, Inc., AS Robert Riley, CISSP, Universitas Notre Dame, AS Martin Rosenberg, Ph.D., Cloud Governance Ltd., Inggris Claus Rosenquist, CISA , CISSP, Nets Holding, Denmark Jeffrey Roth, CISA, CGEIT, CISSP, L-3 Communications, AS Cheryl Santor, CISSP, CNA, CNE, Metropolitan Water District, AS Eddy J. Schuemans, CGEIT, ESRAS bvba, Belgia Michael Semrau, RWE Jerman, Jerman Max Shanahan, CISA, CGEIT, FCPA, Max Shanahan & Associates, Australia Alan Simmonds, TOGAF9, TCSA, PreterLex, UK Dejan Slokar, CISA, CGEIT, CISSP, Deloitte & Touche LLP, Kanada Jennifer Smith, CISA, CIA , Komunitas India Salt River Pima Maricopa, AS Marcel Sorouni, CISA, CISM, CISSP, ITIL, CCNA, MCDBA, MCSE, Bupa Australia, Australia Roger Southgate, CISA, CISM, Inggris Mark Stacey, CISA, FCA, BG Group Plc, Inggris Karen Stafford Gustin, MLIS, London Life Insurance Company, Canada Delton Sylvester, Silver Star IT Governance Consulting, Katalin Szenes Afrika Selatan, CISA, CISM, CGEIT, CISSP, University Obuda, Hungaria Halina Tabacek, CGEIT, Oracle Americas, USA Nancy Thompson, CISA, CISM, CGEIT, IBM, AS Kazuhiro Uehara, CISA, CGEIT, CIA, Hitachi Consulting Co., Ltd., Jepang Rob van der Burg, Microsoft, Belanda Johan van Grieken, CISA, CGEIT, CRISC, Deloitte, Belgium Flip van Schalkwyk, Pusat e-Inovasi, Western Cape Government, Afrika Selatan Jinu Varghese, CISA, CISSP, ITIL, OCA, Ernst & Young, Kanada Andre Viviers, MCSE, IT Project+, Media 24, South Africa Greet Volders, CGEIT, Voquals NV, Belgia David Williams, CISA, Westpac, Selandia Baru Tim M. Wright, CISA, CRISC, CBCI, GSEC, QSA, Kingston Smith Consulting LLP, Inggris Amanda Xu, PMP, Southern California Edison, AS Tichaona Zororo, CISA, CISM, CGEIT, Standard Bank, Inggris, Direktur Marc Vael, Ph.D., CISA, CISM, CGEIT, CISSP, Valuendo, Belgia, Direktur

Dewan Direksi ISACA

Kenneth L. Vander Wal, CISA, CPA, Ernst & Young LLP (pensiun), AS, Presiden Internasional Christos K. Dimitriadis, Ph.D., CISA, CISM, CRISC, INTRALOT SA, Yunani, Wakil Presiden Gregory T. Grocholski, CISA, The Dow Chemical Co., AS, Wakil Presiden Tony Hayes, CGEIT, AFCHSE, CHE, FACS, FCPA, FIIA, Pemerintah Queensland, Australia, Wakil Presiden Niraj Kapasi, CISA, Kapasi Bangad Tech Consulting Pvt. Ltd., India, Wakil Presiden Jeff Spivey, CRISC, CPP, PSP, Security Risk Management, Inc., AS, Wakil Presiden Jo Stewart-Rattray, CISA, CISM, CGEIT, CRISC, CSEPS, RSM Bird Cameron, Australia, Wakil Presiden Emil D'Angelo, CISA, CISM, Bank of Tokyo-Mitsubishi UFJ Ltd. (pensiun), AS, Mantan Presiden Internasional Lynn C. Lawton, CISA, CRISC, FBCS CITP, FCA, FIIA, KPMG Ltd., Federasi Rusia, Sebelumnya Presiden Internasional Allan Neville Boardman, CISA, CISM, CGEIT, CRISC, CA (SA), CISSP, Morgan Stanley, Inggris, Direktur Marc Vael, Ph.D., CISA, CISM, CGEIT, CISSP, Valuendo, Belgia, Direktur

Ucapan Terima Kasih (*lanjutan*)

Dewan Pengetahuan

Marc Vael, Ph.D., CISA, CISM, CGEIT, CISSP, Valuendo, Belgia, Ketua Michael A. Berardi Jr., CISA, CGEIT, Bank of America, AS John Ho Chi, CISA, CISM, CRISC, CBCP , CFE, Ernst & Young LLP, Singapura Phillip J. Lageschulte, CGEIT, CPA, KPMG LLP, AS Jon Singleton, CISA, FCA, Auditor Jenderal Manitoba (pensiun), Kanada Patrick Stachtchenko, CISA, CGEIT, Stachtchenko & Associates SAS, Perancis

Komite Kerangka Kerja (2009-2012)

Patrick Stachtchenko, CISA, CGEIT, Stachtchenko & Associates SAS, Prancis, Ketua Georges Ataya, CISA, CISM, CGEIT, CRISC, CISSP, Sekolah Ekonomi dan Manajemen Solvay Brussels, Belgia, Mantan Wakil Presiden Steven A. Babb, CGEIT, CRISC, Betfair, UK Sushil Chatterji, CGEIT, Edutech Enterprises, Singapura Sergio Fleginsky, CISA, Akzo Nobel, Uruguay John W. Lainhart, IV, CISA, CISM, CGEIT, CRISC, Layanan Bisnis Global IBM, AS Mario C. Micallef, CGEIT, CPAA, FIA, Malta Anthony P. Noble, CISA, CCP, Viacom, AS Derek J. Oliver, Ph.D., DBA, CISA, CISM, CRISC, CITP, FBCS, FISM, MInstISP, Ravenswood Consultants Ltd., UK Robert G. Parker, CISA, CA, CMC, FCA, Deloitte & Touche LLP (pensiun), Kanada Rolf M. von Roessing, CISA, CISM, CGEIT, CISSP, FBCI, Forfa AG, Swiss Jo Stewart-Rattray, CISA, CISM, CGEIT, CRISC, CSEPS, RSM Bird Cameron, Australia Robert E. Stroud, CGEIT, CA Inc., USA

ISACA dan IT Governance Institute® (ITGI®) Afiliasi dan Sponsor American

Institute of Certified Public Accountants Commonwealth

Association for Corporate Governance Inc.

FIDA

Menginformasikan Forum

Keamanan Informasi Institute of Management Accountants Inc.

Bab ISACA ITGI

Prancis ITGI

Jepang

Universitas Norwich

Solvay Sekolah Ekonomi dan Manajemen Brussels Institut

Manajemen Teknologi Strategis (STMI) dari Sekolah Manajemen Universitas Nasional Singapura

Universitas Antwerpen

Perusahaan GRC Solutions Inc.

Hewlett-Packard

IBM

Symantec Corp.

Daftar isi

Daftar Gambar.....	9
Bab 1. Pendahuluan	11
Bab 2. Cascade Sasaran dan Metrik untuk Sasaran Perusahaan dan Sasaran terkait TI.....	13 COBIT 5 Goals
Cascade	13 Langkah 1.
Pendorong Pemangku Kepentingan Mempengaruhi Kebutuhan Pemangku Kepentingan.....	13
Langkah 2. Kebutuhan Pemangku Kepentingan Bertingkat ke Sasaran Perusahaan.....	13
Langkah 3. Sasaran Perusahaan Bertingkat ke Sasaran terkait TI	15
Langkah 4. Terkait TI Sasaran Bertingkat ke Sasaran Pengaktif	15
Menggunakan COBIT 5 Goals Cascade.....	15
15 Manfaat COBIT 5 Goals Cascade.....	15 Menggunakan
COBIT 5 Goals Cascade Dengan Hati-hati	16
Menggunakan COBIT 5 Goals Cascade dalam Praktik	16
Metrik	
16 Metrik Sasaran Perusahaan	16
Metrik Sasaran terkait TI.....	17
Bab 3. Model Proses COBIT 5	19 Manajemen Kinerja
Pengaktif	21
Bab 4. Model Referensi Proses COBIT 5	23 Proses Tata Kelola
dan Manajemen	23
Model	23
Bab 5. Panduan Referensi Proses COBIT 5 Isi.....	25 Masukan dan
Keluaran	25
Panduan Umum untuk Proses.....	27
Evaluasi, Arahkan dan Pantau (EDM)	29
Menyelaraskan, Merencanakan, dan Mengatur (APO)	
Build, Acquire and Implement (BAI).....	117 Kirim ,
Layanan dan Dukungan (DSS).....	171
Memantau, Mengevaluasi, dan Menilai (MEA).....	201
Lampiran A. Pemetaan Antara COBIT 5 dan Legacy ISACA Frameworks.....	217
Apendiks B. Pemetaan Detil Tujuan Perusahaan— Tujuan terkait TI	225
Lampiran C. Pemetaan Terperinci Tujuan terkait TI—Proses terkait TI	227

Halaman sengaja dikosongkan

Daftar Gambar

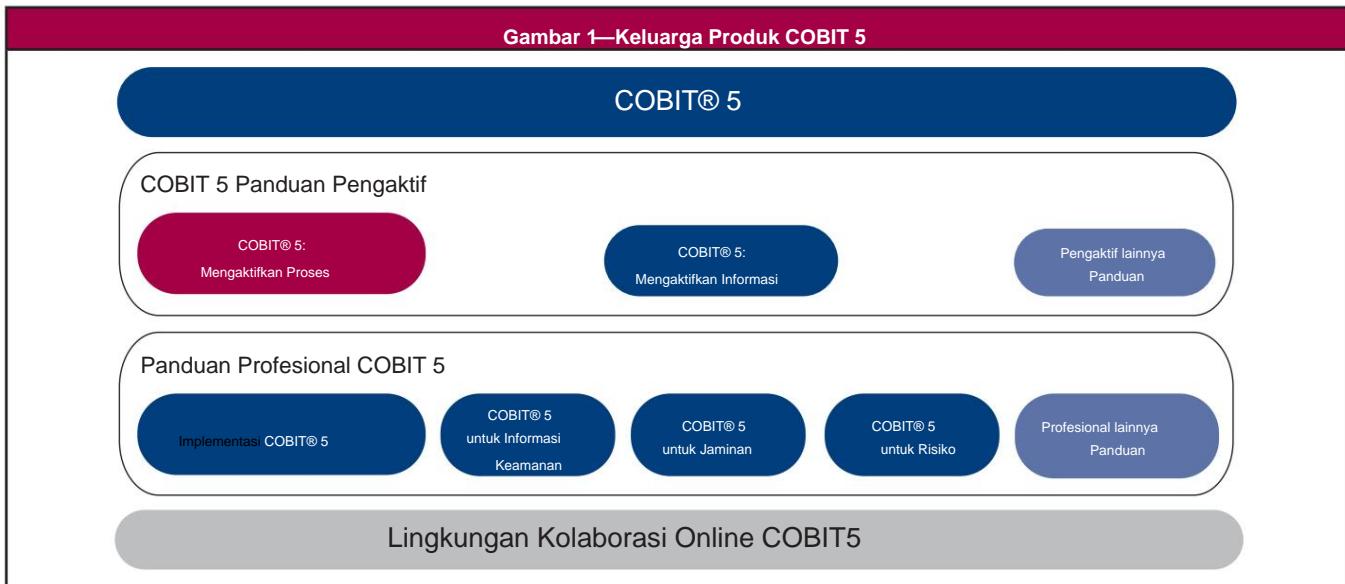
Gambar 1—Keluarga Produk COBIT 5	11
Gambar 2—Tujuan Tata Kelola: Penciptaan Nilai	13 Gambar
3—COBIT 5 Goals Cascade Overview.....	14
Gambar 4—COBIT 5 Enterprise Goals.....	
.14 Gambar 5—Tujuan terkait TI	
Gambar 6—Metrik Contoh Sasaran Perusahaan	1
Gambar 7—Sasaran Contoh Metrik Terkait TI	17
Gambar 8— COBIT 5 Enabler: Proses.....	19
Gambar 9—COBIT 5 Tata Kelola dan Kunci Manajemen Daerah	23
Gambar 10—Model Referensi Proses COBIT 5	24
Gambar 11—Keluaran.....	
Gambar 12—COBIT 4.1 Kontrol Proses dan Atribut Kemampuan Proses ISO/IEC 15504 Terkait.....	27 Gambar 13—
Kerangka Kerja ISACA Termasuk dalam COBIT 5.....	217 Gambar 14
—COBIT 4.1 Control Objectives Dipetakan ke COBIT 5.....	217 Gambar 15— Val
IT 2.0 Management Practices Covered by COBIT 5.....	222 Gambar 16— Praktek
Manajemen TI Risiko yang Dicakup oleh COBIT 5	224 Gambar 17—
Memetakan COBIT 5 Enterprise Goals ke IT-related Goals	226 Gambar 18—
Memetakan COBIT 5 Sasaran terkait TI ke Proses.....	227

Halaman sengaja dikosongkan

Bab 1

Perkenalan

COBIT 5: Mengaktifkan Proses melengkapi COBIT 5 (**gambar 1**). Publikasi ini berisi panduan referensi terperinci untuk proses yang didefinisikan dalam model referensi proses COBIT 5.



Kerangka kerja COBIT 5 dibangun di atas lima prinsip dasar, yang dicakup secara rinci, dan mencakup panduan ekstensif tentang pendukung tata kelola dan pengelolaan TI perusahaan.

Keluarga produk COBIT 5 mencakup produk-produk berikut:

- COBIT 5 (kerangka kerja)
- COBIT 5 panduan pengaktif, di mana pengaktif tata kelola dan manajemen dibahas secara rinci. Ini termasuk:
 - *COBIT 5: Mengaktifkan Proses*
 - *COBIT 5: Mengaktifkan Informasi*
 - Panduan pengaktif lainnya (lihat www.isaca.org/cobit)
- Panduan profesional COBIT 5, yang meliputi:
 - *Implementasi COBIT 5*
 - *COBIT 5 untuk Keamanan Informasi*
 - *COBIT 5 untuk Jaminan*
 - *COBIT 5 untuk Risiko*
 - Panduan profesional lainnya (cek www.isaca.org/cobit)
- Lingkungan online kolaboratif, yang akan tersedia untuk mendukung penggunaan COBIT 5

Publikasi ini disusun sebagai berikut:

- Dalam bab 2, cascade tujuan COBIT 5—juga dijelaskan dalam kerangka kerja COBIT 5—dirangkum dan dilengkapi dengan seperangkat contoh metrik untuk tujuan perusahaan dan tujuan terkait TI.
- Dalam bab 3, model proses COBIT 5 dijelaskan dan komponen-komponennya didefinisikan. Bab ini menjelaskan informasi apa saja yang termasuk dalam bagian detail proses informasi. Model proses COBIT 5 mencakup 37 proses tata kelola dan manajemen; rangkaian proses ini adalah penerus proses COBIT 4.1, Val IT, dan Risk IT, dan mencakup semua proses yang diperlukan untuk penanganan end-to-end tata kelola dan pengelolaan TI perusahaan.
- Bab 4 menunjukkan diagram model referensi proses yang dikembangkan berdasarkan praktik baik, standar dan pendapat para ahli. Penting untuk dipahami bahwa model dan isinya bersifat generik dan tidak preskriptif, dan harus diadaptasi agar sesuai dengan perusahaan. Juga, panduan ini mendefinisikan praktik dan aktivitas pada tingkat yang relatif tinggi dan tidak menjelaskan bagaimana prosedur proses harus didefinisikan.
- Bab 5—bagian utama dalam publikasi ini—berisi informasi proses terperinci untuk semua 37 proses COBIT 5 dalam model referensi proses.
- Sejumlah lampiran juga disertakan:
 - Lampiran A berisi pemetaan antara COBIT 4.1, Val IT 2.0 dan proses TI Risiko (dan tujuan kontrol atau praktik manajemennya) dan yang setara dengan COBIT 5.
 - Lampiran B dan C berisi tabel pemetaan dari kaskade tujuan, yaitu, memetakan tujuan perusahaan ke yang terkait dengan TI tujuan dan tujuan terkait TI ke proses.

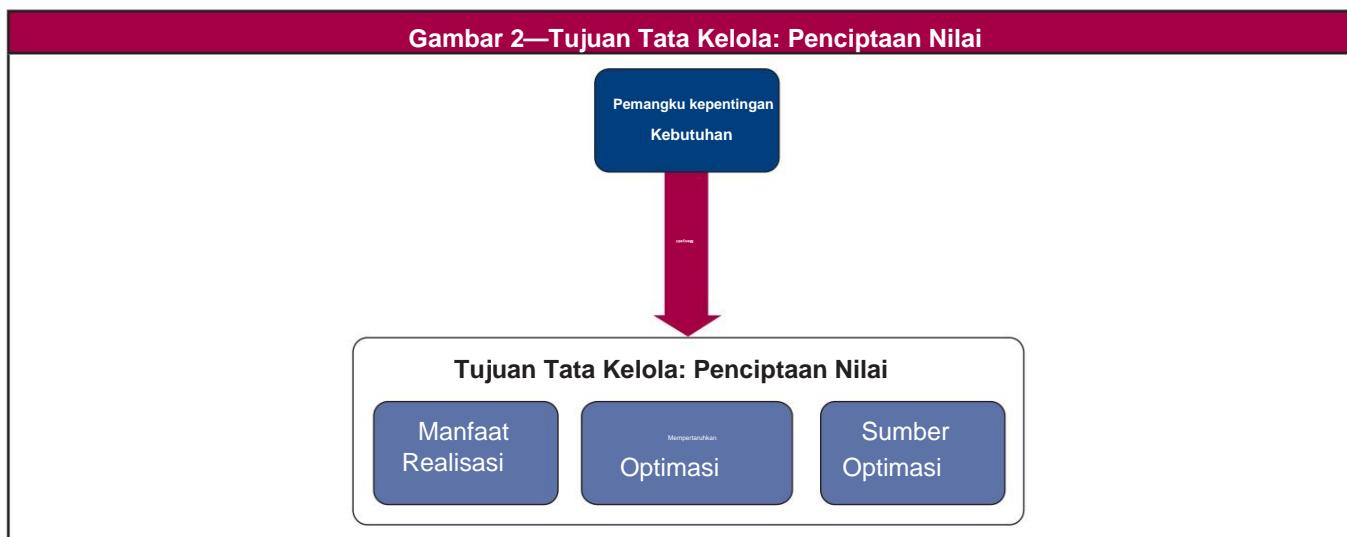
Halaman sengaja dikosongkan

Bab 2

Cascade Sasaran dan Metrik untuk Sasaran Perusahaan dan Sasaran terkait TI

Cascade Tujuan COBIT 5

Perusahaan ada untuk menciptakan nilai bagi pemangku kepentingan mereka. Konsekuensinya, setiap perusahaan—komersial atau tidak—akan memiliki penciptaan nilai sebagai tujuan tata kelola. Penciptaan nilai berarti mewujudkan manfaat dengan biaya sumber daya yang optimal sambil mengoptimalkan risiko. (Lihat **gambar 2.**) Manfaat dapat mengambil banyak bentuk, misalnya keuangan untuk perusahaan komersial atau layanan publik untuk entitas pemerintah.



Perusahaan memiliki banyak pemangku kepentingan, dan 'menciptakan nilai' memiliki arti yang berbeda—and terkadang saling bertentangan—for masing-masing pihak. Tata kelola adalah tentang negosiasi dan memutuskan di antara kepentingan nilai pemangku kepentingan yang berbeda. Konsekuensinya, sistem tata kelola harus mempertimbangkan semua pemangku kepentingan saat membuat keputusan penilaian manfaat, risiko, dan sumber daya. Untuk setiap keputusan, pertanyaan-pertanyaan berikut dapat dan harus diajukan: Untuk siapa keuntungannya? Siapa yang menanggung risikonya? Sumber daya apa yang dibutuhkan?

Kebutuhan pemangku kepentingan harus diubah menjadi strategi yang dapat ditindaklanjuti perusahaan. Cascade tujuan COBIT 5 adalah mekanisme untuk menerjemahkan kebutuhan pemangku kepentingan menjadi tujuan perusahaan yang spesifik, dapat ditindaklanjuti dan disesuaikan, tujuan terkait TI, dan tujuan pengaktif. Terjemahan ini memungkinkan penetapan tujuan spesifik di setiap tingkat dan di setiap area perusahaan untuk mendukung tujuan keseluruhan dan persyaratan pemangku kepentingan.

Cascade tujuan COBIT 5 ditunjukkan pada **gambar 3.**

Langkah 1. Pendorong Pemangku Kepentingan Mempengaruhi Kebutuhan Pemangku Kepentingan

Kebutuhan pemangku kepentingan dipengaruhi oleh sejumlah pendorong, misalnya, perubahan strategi, lingkungan bisnis dan peraturan yang berubah, dan teknologi baru.

Langkah 2. Kebutuhan Pemangku Kepentingan Bertingkat ke Sasaran Perusahaan

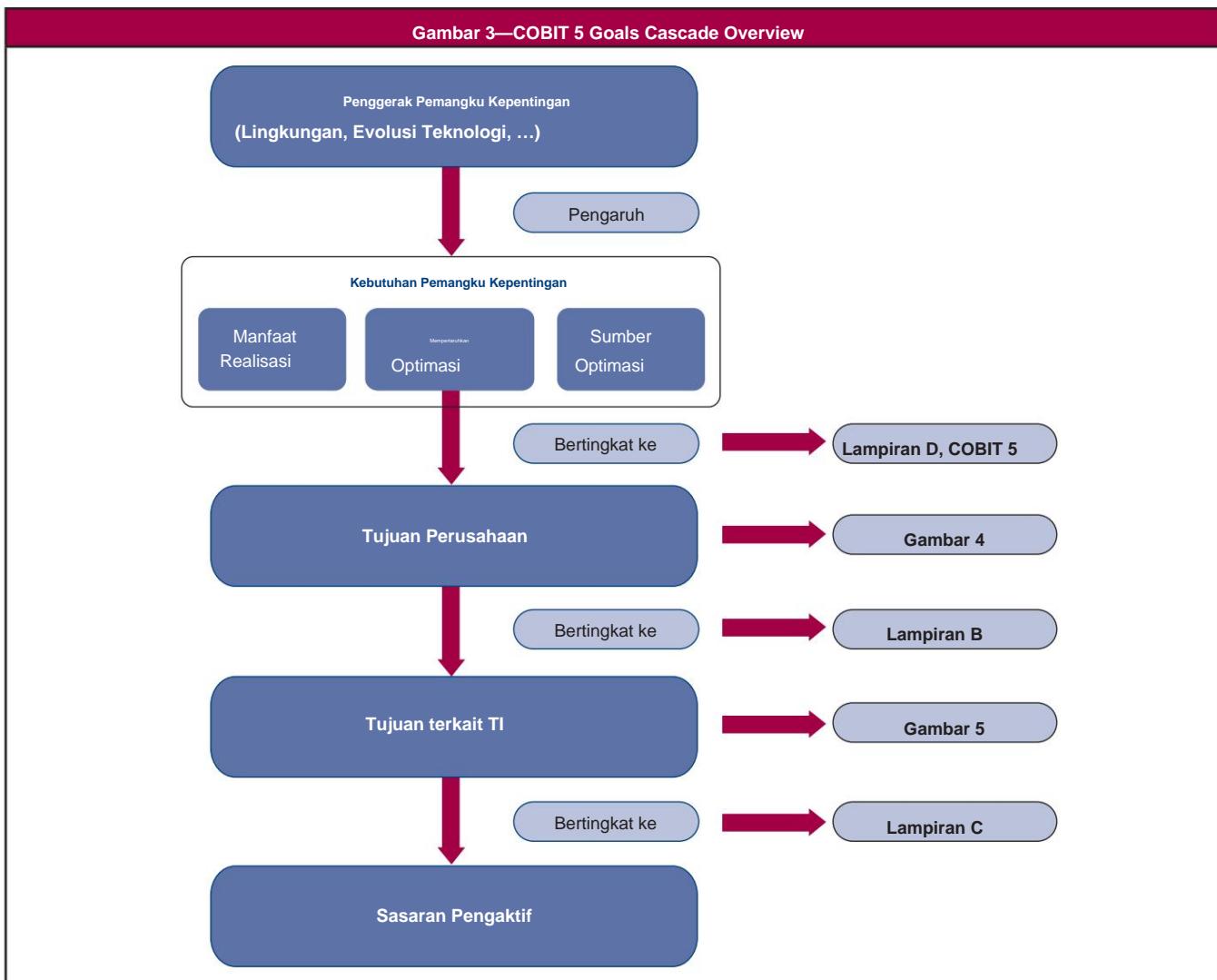
Kebutuhan pemangku kepentingan dapat dikaitkan dengan serangkaian tujuan perusahaan generik. Tujuan perusahaan ini telah dikembangkan menggunakan dimensi balanced scorecard (BSC)¹, dan mereka mewakili daftar tujuan yang umum digunakan yang dapat ditentukan oleh perusahaan untuk dirinya sendiri. Meskipun daftar ini tidak lengkap, sebagian besar tujuan khusus perusahaan dapat dipetakan dengan mudah ke satu atau lebih tujuan umum perusahaan.

COBIT 5 mendefinisikan 17 tujuan umum, seperti yang ditunjukkan pada **gambar 4**, yang mencakup informasi berikut:

- Dimensi BSC yang sesuai dengan tujuan perusahaan
- Tujuan perusahaan
- Hubungan dengan tiga tujuan tata kelola utama—realisasi manfaat, optimisasi risiko, dan optimisasi sumber daya. ('P' berarti hubungan primer dan 'S' untuk hubungan sekunder, yaitu hubungan yang kurang kuat.)

¹ Kaplan, Robert S.; David P. Norton; *The Balanced Scorecard: Menerjemahkan Strategi ke dalam Aksi*, Harvard University Press, USA, 1996

COBIT[®] 5 : Mengaktifkan Proses

**Gambar 4—COBIT 5 Tujuan Perusahaan**

Dimensi BSC	Tujuan Perusahaan	Kaitannya dengan Tujuan Tata Kelola		
		Manfaat Realisasi	Memperbaikian Optimasi	Sumber Optimasi
Keuangan	1. Nilai pemangku kepentingan dari investasi bisnis	P		S
	2. Portofolio produk dan layanan yang kompetitif	P	P	S
	3. Risiko bisnis yang dikelola (pengamanan aset)		P	S
	4. Kepatuhan terhadap hukum dan peraturan eksternal		P	
	5. Transparansi keuangan	P	S	S
Pelanggan	6. Budaya layanan berorientasi pelanggan	P		S
	7. Kontinuitas dan ketersediaan layanan bisnis		P	
	8. Tanggapan tangkas terhadap perubahan lingkungan bisnis	P		S
	9. Pengambilan keputusan strategis berbasis informasi	P	P	P
	10. Optimalisasi biaya penyampaian layanan	P		P
Intern	11. Optimalisasi fungsionalitas proses bisnis	P		P
	12. Optimalisasi biaya proses bisnis	P		P
	13. Program perubahan bisnis yang dikelola	P	P	S
	14. Produktivitas operasional dan staf	P		P
	15. Kepatuhan terhadap kebijakan internal		P	
Pembelajaran dan Pertumbuhan	16. Orang-orang yang terampil dan termotivasi	S	P	P
	17. Budaya inovasi produk dan bisnis	P		

Langkah 3. Sasaran Perusahaan Bertingkat ke Sasaran terkait TI

Pencapaian tujuan perusahaan memerlukan sejumlah hasil terkait TI² yang diwakili oleh tujuan terkait TI.

IT-related singkatan dari informasi dan teknologi terkait, dan tujuan terkait IT disusun sepanjang dimensi IT Balanced Scorecard (IT BSC).

COBIT 5 mendefinisikan 17 tujuan terkait TI, tercantum dalam **gambar 5**.

Gambar 5—Tujuan terkait TI	
Dimensi IT BSC	Tujuan Teknologi Informasi dan Terkait
Keuangan	01 Penyelarasan TI dan strategi bisnis
	02 Kepatuhan dan dukungan TI untuk kepatuhan bisnis terhadap hukum dan peraturan eksternal
	03 Komitmen manajemen eksekutif untuk membuat keputusan terkait TI
	04 Mengelola risiko bisnis terkait TI
	05 Realisasi manfaat dari investasi dan portofolio layanan yang mendukung TI
	06 Transparansi biaya, manfaat dan risiko TI
Pelanggan	07 Pengiriman layanan TI sesuai dengan kebutuhan bisnis
	08 Penggunaan aplikasi, informasi dan solusi teknologi yang memadai
Intern	09 kelangkaan TI
	10 Keamanan informasi, infrastruktur pemrosesan dan aplikasi
	11 Optimalisasi aset, sumber daya, dan kapabilitas TI
	12 Pemberdayaan dan dukungan proses bisnis dengan mengintegrasikan aplikasi dan teknologi ke dalam proses bisnis
	13 Penyampaian program yang memberikan manfaat, tepat waktu, sesuai anggaran, dan memenuhi persyaratan dan standar kualitas
	14 Ketersediaan informasi yang handal dan berguna untuk pengambilan keputusan
	15 Kepatuhan TI dengan kebijakan internal
Pembelajaran dan Pertumbuhan	16 Personil bisnis dan TI yang kompeten dan termotivasi
	17 Pengetahuan, keahlian dan inisiatif untuk inovasi bisnis

Tabel pemetaan antara tujuan terkait TI dan tujuan perusahaan disertakan dalam lampiran B, dan menunjukkan bagaimana setiap tujuan perusahaan didukung oleh sejumlah tujuan terkait TI.

Langkah 4. Sasaran terkait TI Bertingkat ke Sasaran Pengaktif

Mencapai tujuan terkait TI membutuhkan aplikasi yang berhasil dan penggunaan sejumlah pendukung. Enabler meliputi:

- Prinsip, kebijakan dan kerangka kerja
- Proses •

Struktur Organisasi

- Budaya, etika dan perilaku
- Informasi
- Layanan, infrastruktur, dan aplikasi
- Orang, keterampilan dan kompetensi

Untuk setiap enabler, serangkaian tujuan spesifik dan relevan dapat ditentukan untuk mendukung tujuan terkait TI. Dalam dokumen ini, tujuan proses disediakan dalam deskripsi proses terperinci. Proses adalah salah satu pendukung, dan lampiran C berisi pemetaan antara tujuan terkait TI dan proses COBIT 5.

Menggunakan Cascade Tujuan 5 COBIT

Manfaat Cascade Tujuan 5 COBIT

Sasaran kaskade3 penting, karena memungkinkan penentuan prioritas untuk implementasi, peningkatan, dan jaminan tata kelola TI perusahaan berdasarkan tujuan (strategis) perusahaan dan risiko terkait. Dalam praktiknya, tujuan kaskade:

- Mendefinisikan tujuan dan sasaran yang relevan dan nyata di berbagai tingkat tanggung jawab
- Menyaring basis pengetahuan COBIT 5, berdasarkan tujuan perusahaan, untuk mengekstrak panduan yang relevan untuk disertakan dalam proyek implementasi, peningkatan, atau penjaminan tertentu
- Secara jelas mengidentifikasi dan mengomunikasikan bagaimana (terkadang sangat operasional) pendukung penting untuk mencapai tujuan perusahaan

² Hasil terkait TI jelas bukan satu-satunya manfaat antara yang diperlukan untuk mencapai tujuan perusahaan. Semua bidang fungsional lainnya dalam sebuah organisasi, seperti keuangan dan pemasaran, juga berkontribusi pada pencapaian tujuan perusahaan, tetapi dalam konteks COBIT 5 hanya aktivitas dan tujuan terkait TI yang dipertimbangkan.

3 Cascade tujuan didasarkan pada penelitian yang dilakukan oleh University of Antwerp Management School IT Alignment and Governance Institute di Belgia.

Menggunakan COBIT 5 Goals Cascade Dengan Hati-hati

Kaskade tujuan—dengan tabel pemetaannya antara tujuan perusahaan dan tujuan terkait TI dan antara tujuan terkait TI dan pengaktif COBIT 5 (termasuk proses)—tidak mengandung kebenaran universal, dan pengguna tidak boleh mencoba menggunakan dalam mekanisme murni cara, melainkan sebagai pedoman. Ada berbagai alasan untuk ini, termasuk:

- Setiap perusahaan memiliki prioritas yang berbeda dalam tujuannya, dan prioritas dapat berubah dari waktu ke waktu.
- Tabel pemetaan tidak membedakan antara ukuran dan/atau industri perusahaan. Mereka mewakili semacam penyebut umum tentang bagaimana, secara umum, tingkat tujuan yang berbeda saling terkait.
- Indikator yang digunakan dalam pemetaan menggunakan dua tingkat kepentingan atau relevansi, yang menunjukkan bahwa terdapat tingkat relevansi yang 'berbeda', padahal pada kenyataannya pemetaan akan mendekati suatu kontinum dari berbagai derajat korespondensi.

Menggunakan COBIT 5 Goals Cascade dalam Praktek

Dari penafian sebelumnya, jelas bahwa langkah pertama yang harus selalu diterapkan perusahaan saat menggunakan kaskade tujuan adalah menyesuaikan pemetaan, dengan mempertimbangkan situasi spesifiknya. Dengan kata lain, setiap perusahaan harus membangun kaskade tujuannya sendiri, membandingkannya dengan COBIT dan kemudian menyempurnakannya.

Misalnya, perusahaan mungkin ingin:

- Menerjemahkan prioritas strategis menjadi 'bobot' atau kepentingan tertentu untuk setiap tujuan perusahaan.
- Validasi pemetaan kaskade tujuan, dengan mempertimbangkan lingkungan spesifik, industri, dll.

Metrik

Halaman berikut berisi tujuan perusahaan dan tujuan terkait TI, dengan contoh metrik yang dapat digunakan untuk mengukur pencapaian setiap tujuan. Metrik ini adalah sampel, dan setiap perusahaan harus meninjau daftar dengan hati-hati, memutuskan metrik yang relevan dan dapat dicapai untuk lingkungannya sendiri, dan merancang sistem kartu skornya sendiri. Selain metrik di bawah ini, sasaran dan metrik proses terdapat dalam deskripsi proses terperinci.

Metrik Sasaran Perusahaan

Gambar 6 berisi semua tujuan perusahaan seperti yang diidentifikasi dalam publikasi kerangka kerja, dengan metrik sampel untuk masing-masingnya.

Gambar 6—Metrik Contoh Sasaran Perusahaan

BSC Dimensi	Tujuan Perusahaan	Metrik
Keuangan	1. Nilai pemangku kepentingan dari investasi bisnis	<ul style="list-style-type: none"> • Persentase investasi di mana nilai yang dihasilkan memenuhi ekspektasi pemangku kepentingan • Persentase produk dan layanan di mana manfaat yang diharapkan terwujud • Persentase investasi di mana manfaat yang diklaim terpenuhi atau terlampaui
	2. Portofolio produk dan layanan yang kompetitif	<ul style="list-style-type: none"> • Persentase produk dan layanan yang memenuhi atau melampaui target pendapatan dan/atau pangsa pasar • Rasio produk dan layanan per fase siklus hidup • Persentase produk dan layanan yang memenuhi atau melampaui target kepuasan pelanggan • Persentase produk dan layanan yang memberikan keunggulan kompetitif
	3. Risiko bisnis yang dikelola (pengamanan aset)	<ul style="list-style-type: none"> • Persentase tujuan dan layanan bisnis penting yang dicakup oleh penilaian risiko • Rasio insiden signifikan yang tidak teridentifikasi dalam penilaian risiko vs total insiden • Frekuensi pengkinian profil risiko
	4. Kepatuhan terhadap hukum dan peraturan eksternal	<ul style="list-style-type: none"> • Biaya ketidakpatuhan terhadap peraturan, termasuk penyelesaian dan denda • Jumlah masalah ketidakpatuhan terhadap peraturan yang menyebabkan komentar publik atau publisitas negatif • Jumlah masalah ketidakpatuhan peraturan yang berkaitan dengan perjanjian kontraktual dengan mitra bisnis
	5. Transparansi keuangan	<ul style="list-style-type: none"> • Persentase kasus bisnis investasi dengan perkiraan biaya yang jelas dan disetujui dan manfaat • Persentase produk dan layanan dengan biaya operasional yang ditetapkan dan disetujui serta manfaat yang diharapkan • Survei kepuasan pemangku kepentingan utama mengenai transparansi, pemahaman dan keakuratan informasi keuangan perusahaan • Persentase biaya layanan yang dapat dialokasikan ke pengguna

Bab 2. Cascade Sasaran dan Metrik untuk Sasaran Perusahaan dan Sasaran terkait TI

Gambar 6—Metrik Contoh Sasaran Perusahaan (lanjutan)		
BSC Dimensi	Tujuan Perusahaan	Metrik
Pelanggan	6. Budaya layanan berorientasi pelanggan	<ul style="list-style-type: none"> Jumlah gangguan layanan pelanggan karena insiden terkait layanan TI (keandalan) Persentase pemangku kepentingan bisnis puas bahwa penyampaian layanan memenuhi tingkat yang disepakati Jumlah keluhan pelanggan Tren hasil survei kepuasan pelanggan
	7. Kontinuitas dan ketersediaan layanan bisnis	<ul style="list-style-type: none"> Jumlah gangguan layanan pelanggan yang menyebabkan insiden signifikan Biaya insiden bisnis Jumlah jam pemrosesan bisnis yang hilang karena gangguan layanan yang tidak direncanakan Persentase keluhan sebagai fungsi komitmen target ketersediaan layanan
	8. Tanggapan tangkas terhadap perubahan lingkungan bisnis	<ul style="list-style-type: none"> Tingkat kepuasan dewan terhadap daya tanggap perusahaan terhadap persyaratan baru Jumlah produk dan layanan penting yang didukung oleh proses bisnis terkini • Waktu rata-rata untuk mengubah tujuan strategis perusahaan menjadi inisiatif yang disepakati dan disetujui
	9. Pengambilan keputusan strategis berbasis informasi	<ul style="list-style-type: none"> Tingkat kepuasan dewan dan manajemen eksekutif dengan pengambilan keputusan Jumlah insiden yang disebabkan oleh keputusan bisnis yang salah berdasarkan informasi yang tidak akurat • Waktu untuk memberikan informasi pendukung untuk memungkinkan pengambilan keputusan bisnis yang efektif
	10. Optimalisasi biaya penyampaian layanan	<ul style="list-style-type: none"> Frekuensi penilaian optimalisasi biaya penyampaian layanan Tren penilaian biaya vs. hasil tingkat layanan Tingkat kepuasan dewan dan manajemen eksekutif dengan biaya penyampaian layanan
Intern	11. Optimalisasi fungsionalitas proses bisnis	<ul style="list-style-type: none"> Frekuensi penilaian maturitas kapabilitas proses bisnis Kecenderungan hasil penilaian Tingkat kepuasan dewan dan eksekutif dengan kapabilitas proses bisnis
	12. Optimalisasi biaya proses bisnis	<ul style="list-style-type: none"> Frekuensi penilaian optimalisasi biaya proses bisnis Tren penilaian biaya vs. hasil tingkat layanan • Tingkat kepuasan dewan dan manajemen eksekutif dengan biaya pemrosesan bisnis
	13. Program perubahan bisnis yang dikelola	<ul style="list-style-type: none"> Jumlah program tepat waktu dan sesuai anggaran Persentase pemangku kepentingan yang puas dengan pelaksanaan program Tingkat kesadaran akan perubahan bisnis yang dipicu oleh inisiatif bisnis yang dimungkinkan oleh TI
	14. Produktivitas operasional dan staf	<ul style="list-style-type: none"> Jumlah program/proyek tepat waktu dan sesuai anggaran Tingkat biaya dan staf dibandingkan dengan tolok ukur
	15. Kepatuhan terhadap kebijakan internal	<ul style="list-style-type: none"> Jumlah insiden terkait ketidakpatuhan terhadap kebijakan • Persentase pemangku kepentingan yang memahami kebijakan Persentase kebijakan yang didukung oleh standar dan praktik kerja yang efektif
Belajar dan Pertumbuhan	16. Orang yang terampil dan termotivasi	<ul style="list-style-type: none"> Tingkat kepuasan pemangku kepentingan dengan keahlian dan keterampilan staf Persentase staf yang keahliannya tidak memadai untuk kompetensi yang dibutuhkan untuk peran mereka Persentase staf yang puas
	17. Budaya inovasi produk dan bisnis	<ul style="list-style-type: none"> Tingkat kesadaran dan pemahaman tentang peluang inovasi bisnis Kepuasan pemangku kepentingan dengan tingkat keahlian dan ide produk dan inovasi Jumlah inisiatif produk dan layanan yang disetujui yang dihasilkan dari ide-ide inovatif

Metrik Sasaran terkait TI

Gambar 7 berisi semua tujuan terkait TI seperti yang didefinisikan dalam kaskade tujuan dan menyertakan metrik sampel untuk setiap tujuan.

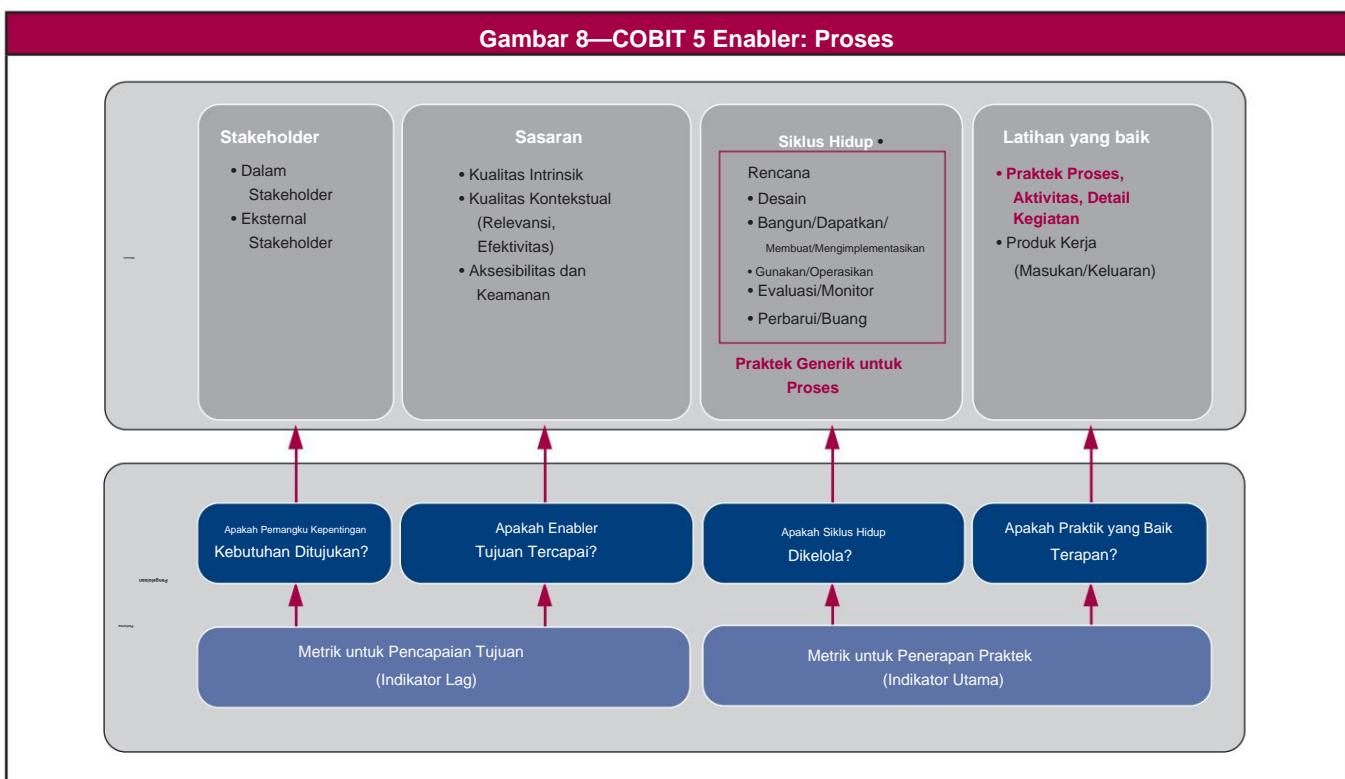
Gambar 7—Metrik Sampel Sasaran terkait TI		
BSC Dimensi	Tujuan terkait TI	Metrik
Keuangan	01 Penyelesaian TI dan strategi bisnis	<ul style="list-style-type: none"> Persentase sasaran dan persyaratan strategis perusahaan yang didukung oleh sasaran strategis TI • Tingkat kepuasan pemangku kepentingan dengan ruang lingkup portofolio program dan layanan yang direncanakan Persentase penggerak nilai TI yang dipetakan ke penggerak nilai bisnis
	02 Kepatuhan dan dukungan TI untuk kepatuhan bisnis terhadap hukum dan peraturan eksternal	<ul style="list-style-type: none"> Biaya ketidakpatuhan TI, termasuk penyelesaian dan denda, dan dampak hilangnya reputasi Jumlah masalah ketidakpatuhan terkait TI yang dilaporkan ke dewan atau menimbulkan komentar publik atau rasa malu Jumlah masalah ketidakpatuhan yang berkaitan dengan perjanjian kontraktual dengan penyedia layanan TI Cakupan penilaian kepatuhan
	03 Komitmen manajemen eksekutif untuk membuat keputusan terkait TI	<ul style="list-style-type: none"> Persentase peran manajemen eksekutif dengan akuntabilitas yang jelas untuk keputusan TI Berapa kali TI ada dalam agenda dewan secara proaktif Frekuensi rapat komite strategi (eksekutif) TI Tingkat pelaksanaan keputusan terkait TI eksekutif

Gambar 7—Metrik Sampel Sasaran terkait TI (lanjutan)

BSC Dimensi	Tujuan terkait TI	Metrik
Keuangan (lanjutan)	04 Mengelola risiko bisnis terkait TI	<ul style="list-style-type: none"> • Persentase proses bisnis kritis, layanan TI, dan program bisnis yang mendukung TI yang dicakup oleh tugas beresiko • Jumlah insiden signifikan terkait TI yang tidak teridentifikasi dalam penilaian risiko • Persentase penilaian risiko perusahaan termasuk risiko terkait TI • Frekuensi pengkinian profil risiko
	05 Realisasi manfaat dari Portofolio investasi dan layanan yang mendukung TI	<ul style="list-style-type: none"> • Persentase investasi yang mendukung TI di mana realisasi manfaat dipantau sepanjang siklus hidup ekonomi penuh • Persentase layanan TI di mana manfaat yang diharapkan terwujud • Persentase investasi yang mendukung TI di mana manfaat yang diklaim terpenuhi atau terlampaui
	06 Transparansi biaya, manfaat dan risiko TI	<ul style="list-style-type: none"> • Persentase kasus bisnis investasi dengan perkiraan biaya terkait TI yang jelas dan disetujui dan manfaat • Persentase layanan TI dengan biaya operasional yang jelas dan disetujui serta manfaat yang diharapkan • Survei kepuasan pemangku kepentingan utama terkait tingkat transparansi, pemahaman dan keakuratan informasi keuangan TI
Pelanggan	07 Pengiriman layanan TI sesuai dengan kebutuhan bisnis	<ul style="list-style-type: none"> • Jumlah gangguan bisnis akibat insiden layanan TI • Persentase pemangku kepentingan bisnis puas bahwa penyampaian layanan TI memenuhi tingkat layanan yang disepakati • Persentase pengguna yang puas dengan kualitas penyampaian layanan TI
	08 Penggunaan aplikasi, informasi dan solusi teknologi yang memadai	<ul style="list-style-type: none"> • Persentase pemilik proses bisnis yang puas dengan produk dan layanan TI pendukung • Tingkat pemahaman pengguna bisnis tentang bagaimana solusi teknologi mendukung proses mereka • Tingkat kepuasan pengguna bisnis dengan pelatihan dan manual pengguna • Net present value (NPV) menunjukkan tingkat kepuasan bisnis atas kualitas dan kegunaan solusi teknologi
Intern	09 ketangkasan TI	<ul style="list-style-type: none"> • Tingkat kepuasan eksekutif bisnis dengan respons TI terhadap persyaratan baru • Jumlah proses bisnis penting yang didukung oleh infrastruktur dan aplikasi terkini • Waktu rata-rata untuk mengubah tujuan TI strategis menjadi inisiatif yang disepakati dan disetujui
	10 Keamanan informasi, infrastruktur pemrosesan dan aplikasi	<ul style="list-style-type: none"> • Jumlah insiden keamanan yang menyebabkan kerugian finansial, gangguan bisnis atau rasa malu publik • Jumlah layanan TI dengan persyaratan keamanan yang luar biasa • Waktu untuk memberikan, mengubah, dan menghapus hak akses, dibandingkan dengan tingkat layanan yang disepakati • Frekuensi penilaian keamanan terhadap standar dan pedoman terbaru
	11 Optimasi Aset, sumber daya, dan kapabilitas TI	<ul style="list-style-type: none"> • Frekuensi penilaian kematangan kapabilitas dan optimisasi biaya • Kecenderungan hasil penilaian • Tingkat kepuasan eksekutif bisnis dan TI dengan biaya dan kemampuan terkait TI
	12 Pemberdayaan dan dukungan proses bisnis dengan mengintegrasikan aplikasi dan teknologi ke dalam proses bisnis	<ul style="list-style-type: none"> • Jumlah insiden pemrosesan bisnis yang disebabkan oleh kesalahan integrasi teknologi • Jumlah perubahan proses bisnis yang perlu ditunda atau dikerjakan ulang karena masalah integrasi teknologi • Jumlah program bisnis yang mendukung TI tertunda atau menimbulkan biaya tambahan karena masalah integrasi teknologi • Jumlah aplikasi atau infrastruktur kritis yang beroperasi secara silo dan tidak terintegrasi
	13 Penyampaian program yang memberikan manfaat, tepat waktu, sesuai anggaran, dan memenuhi persyaratan dan standar kualitas	<ul style="list-style-type: none"> • Jumlah program/proyek tepat waktu dan sesuai anggaran • Persentase pemangku kepentingan yang puas dengan kualitas program/proyek • Jumlah program yang membutuhkan penggerahan ulang yang signifikan karena cacat kualitas • Biaya pemeliharaan aplikasi vs. biaya keseluruhan TI
	14 Ketersediaan informasi yang handal dan berguna untuk pengambilan keputusan	<ul style="list-style-type: none"> • Tingkat kepuasan pengguna bisnis terhadap kualitas dan ketepatan waktu (atau ketersediaan) informasi manajemen • Jumlah insiden proses bisnis yang disebabkan oleh tidak tersedianya informasi • Rasio dan tingkat keputusan bisnis yang salah di mana informasi yang salah atau tidak tersedia adalah faktor kunci
	15 Kepatuhan TI dengan kebijakan internal	<ul style="list-style-type: none"> • Jumlah insiden terkait ketidakpatuhan terhadap kebijakan • Persentase pemangku kepentingan yang memahami kebijakan • Persentase kebijakan yang didukung oleh standar dan praktik kerja yang efektif • Frekuensi tinjauan dan pembaruan kebijakan
Belajar dan Pertumbuhan	16 Personil bisnis dan TI yang kompeten dan termotivasi	<ul style="list-style-type: none"> • Persentase staf yang keterampilan terkait TI-nya cukup untuk kompetensi yang dibutuhkan untuk peran mereka • Persentase staf yang puas dengan peran terkait TI mereka • Jumlah jam belajar/pelatihan per anggota staf
	17 Pengetahuan, keahlian dan inisiatif untuk inovasi bisnis	<ul style="list-style-type: none"> • Tingkat kesadaran eksekutif bisnis dan pemahaman tentang kemungkinan inovasi TI • Tingkat kepuasan pemangku kepentingan dengan tingkat keahlian dan ide inovasi TI • Jumlah inisiatif yang disetujui yang dihasilkan dari ide-ide TI yang inovatif

bagian 3 Model Proses COBIT 5

Proses adalah salah satu dari tujuh kategori pengaktif untuk tata kelola dan pengelolaan TI perusahaan, seperti yang dijelaskan dalam COBIT 5, bab 5. Spesifikasi pengaktif proses dibandingkan dengan deskripsi pengaktif generik ditunjukkan pada **Gambar 8**.



Suatu proses didefinisikan sebagai 'kumpulan praktik yang dipengaruhi oleh kebijakan dan prosedur perusahaan yang mengambil masukan dari sejumlah sumber (termasuk proses lain), memanipulasi masukan dan menghasilkan keluaran (misalnya, produk, layanan)'.

Model proses menunjukkan:

- Pemangku Kepentingan—Proses** memiliki pemangku kepentingan internal dan eksternal, dengan peran masing-masing; pemangku kepentingan dan tingkat tanggung jawab mereka didokumentasikan dalam bagan yang menunjukkan siapa yang bertanggung jawab, akuntabel, berkonsultasi atau diinformasikan (RACI). Pemangku kepentingan eksternal meliputi pelanggan, mitra bisnis, pemegang saham, dan regulator. Pemangku kepentingan internal meliputi dewan, manajemen, staf dan sukarelawan.
- Tujuan—Tujuan proses** didefinisikan sebagai 'pernyataan yang menggambarkan hasil yang diinginkan dari suatu proses. Suatu hasil dapat berupa artefak, perubahan signifikan dari suatu keadaan atau peningkatan kemampuan yang signifikan dari proses lain'. Mereka adalah bagian dari kaskade tujuan, yaitu tujuan proses mendukung tujuan terkait TI, yang pada gilirannya mendukung tujuan perusahaan.

Sasaran proses dapat dikategorikan sebagai:

- **Sasaran intrinsik** —Apakah proses memiliki kualitas intrinsik? Apakah ini akurat dan sejalan dengan praktik yang baik? Apakah itu sesuai dengan aturan internal dan eksternal?
- **Tujuan kontekstual**—Apakah proses disesuaikan dan disesuaikan dengan situasi khusus perusahaan? Apakah prosesnya relevan, dapat dipahami, mudah diterapkan?
- **Tujuan aksesibilitas dan keamanan**— Proses tetap rahasia, bila diperlukan, dan diketahui serta dapat diakses oleh mereka yang membutuhkannya.

Pada setiap tingkat kaskade tujuan, karenanya juga untuk proses, metrik didefinisikan untuk mengukur sejauh mana tujuan tercapai. Metrik dapat didefinisikan sebagai 'entitas terukur yang memungkinkan pengukuran pencapaian tujuan proses. Metrik harus SMART—spesifik, terukur, dapat ditindaklanjuti, relevan, dan tepat waktu'.

COBIT[®] 5 : Mengaktifkan Proses

Untuk mengelola enabler secara efektif dan efisien, metrik perlu didefinisikan untuk mengukur sejauh mana hasil yang diharapkan tercapai. Selain itu, aspek kedua manajemen kinerja dari enabler menjelaskan sejauh mana praktik yang baik diterapkan. Di sini juga, metrik terkait dapat didefinisikan untuk membantu pengelolaan enabler.

- **Siklus hidup** —Setiap proses memiliki siklus hidup. Itu didefinisikan, dibuat, dioperasikan, dipantau, dan disesuaikan/diperbarui atau dihentikan.

Praktik proses umum seperti yang didefinisikan dalam model penilaian proses COBIT berdasarkan ISO/IEC 15504 dapat membantu dalam mendefinisikan, menjalankan, memantau, dan mengoptimalkan proses.

- **Praktik yang baik—COBIT 5:** *Proses yang Diaktifkan* berisi model referensi proses, di mana praktik baik internal proses dijelaskan dalam tingkat detail yang semakin meningkat: praktik, aktivitas, dan aktivitas terperinci.⁴

Praktek:

- Untuk setiap proses COBIT 5, praktik tata kelola/manajemen memberikan satu set lengkap persyaratan tingkat tinggi untuk tata kelola dan manajemen TI perusahaan yang efektif dan praktis. Mereka:
 - Pernyataan tindakan untuk memberikan manfaat, mengoptimalkan tingkat risiko dan mengoptimalkan penggunaan sumber daya
 - Selaras dengan standar relevan yang diterima secara umum dan praktik yang baik
 - Generik dan karena itu perlu diadaptasi untuk setiap perusahaan
 - Meliputi pelaku bisnis dan TI dalam proses (end to end)

• Badan tata kelola dan manajemen perusahaan perlu membuat pilihan relatif terhadap praktik tata kelola dan manajemen ini dengan:

- Memilih yang dapat diterapkan dan memutuskan yang akan diterapkan
- Menambahkan dan/atau mengadaptasi praktik jika diperlukan
- Mendefinisikan dan menambahkan praktik yang tidak terkait dengan TI untuk integrasi dalam proses bisnis
- Memilih cara mengimplementasikannya (frekuensi, rentang, otomatisasi, dll.)
- Menerima risiko tidak menerapkan hal-hal yang mungkin berlaku

Aktivitas—Dalam COBIT tindakan utama untuk mengoperasikan proses

- Mereka didefinisikan sebagai 'panduan untuk mencapai praktik manajemen untuk keberhasilan tata kelola dan pengelolaan TI perusahaan'.

Kegiatan COBIT 5 memberikan bagaimana, mengapa dan apa yang harus diterapkan untuk setiap praktik tata kelola atau manajemen untuk meningkatkan kinerja TI dan/atau mengatasi risiko solusi TI dan penyampaian layanan. Bahan ini berguna untuk:

- Manajemen, penyedia layanan, pengguna akhir, dan profesional TI yang perlu merencanakan, membangun, menjalankan, atau memantau (PBRM) TI perusahaan
- Profesional penjaminan yang mungkin dimintai pendapatnya mengenai implementasi saat ini atau yang diusulkan atau peningkatan yang diperlukan
- Serangkaian aktivitas generik dan spesifik lengkap yang menyediakan satu pendekatan yang terdiri dari semua langkah yang diperlukan dan memadai untuk mencapai praktik tata kelola (GP)/praktik manajemen (MP). Mereka memberikan panduan tingkat tinggi, pada tingkat di bawah GP/MP, untuk menilai kinerja aktual dan untuk mempertimbangkan perbaikan potensial. Aktivitas:

- Jelaskan serangkaian langkah implementasi berorientasi tindakan yang diperlukan dan memadai untuk mencapai GP/MP
- Pertimbangkan input dan output dari proses
- Didasarkan pada standar yang diterima secara umum dan praktik yang baik
- Mendukung penetapan peran dan tanggung jawab yang jelas
- Bersifat non-preskriptif, dan perlu diadaptasi dan dikembangkan menjadi prosedur khusus yang sesuai untuk perusahaan

Aktivitas terperinci— Aktivitas mungkin tidak cukup detail untuk implementasi, dan panduan lebih lanjut mungkin perlu berupa:

- Diperoleh dari standar khusus yang relevan dan praktik baik seperti Perpustakaan Infrastruktur Teknologi Informasi (ITIL), Organisasi Internasional untuk Standardisasi/Komisi Elektroteknik Internasional (ISO/IEC) seri 27000 dan PROYEK DI Lingkungan Terkendali 2 (PRINCE2)

- Dikembangkan sebagai aktivitas yang lebih detail atau spesifik sebagai pengembangan tambahan dalam keluarga produk COBIT 5 itu sendiri

Input dan output— Input dan output COBIT 5 adalah produk/artefak kerja proses yang dianggap perlu untuk mendukung pengoperasian proses. Mereka mengaktifkan keputusan penting, memberikan catatan dan jejak audit aktivitas proses, dan memungkinkan tindak lanjut jika terjadi insiden. Mereka didefinisikan pada tingkat praktik tata kelola/manajemen, dapat mencakup beberapa produk kerja yang hanya digunakan dalam proses, dan seringkali merupakan input penting untuk proses lain.⁵

Praktik baik eksternal dapat ada dalam bentuk atau tingkat detail apa pun, dan sebagian besar mengacu pada standar dan kerangka kerja lain. Pengguna dapat mengacu pada praktik baik eksternal ini setiap saat, mengetahui bahwa COBIT selaras dengan standar ini jika relevan, dan informasi pemetaan akan tersedia.

⁴ Hanya praktik dan aktivitas yang dikembangkan di bawah proyek saat ini. Tingkat yang lebih rinci tunduk pada pengembangan tambahan, misalnya, berbagai pemandu profesional dapat memberikan panduan yang lebih rinci untuk bidang mereka. Juga, panduan lebih lanjut dapat diperoleh melalui standar dan kerangka kerja terkait, seperti yang ditunjukkan dalam deskripsi proses yang terperinci.

⁵ Input dan output COBIT 5 ilustratif tidak boleh dianggap sebagai daftar lengkap karena aliran informasi tambahan dapat ditentukan, tergantung pada lingkungan perusahaan dan kerangka kerja proses tertentu.

Manajemen Kinerja Pengaktif

Perusahaan mengharapkan hasil positif dari penerapan dan penggunaan pendukung. Untuk mengelola kinerja pendukung, pertanyaan berikut harus dipantau dan dijawab—berdasarkan metrik—secara teratur:

- Apakah kebutuhan pemangku kepentingan terpenuhi?
- Apakah tujuan pendukung tercapai?
- Apakah siklus hidup pengaktif dikelola?
- Apakah praktik yang baik diterapkan?

Dalam kasus pengaktif proses, dua poin pertama berhubungan dengan hasil aktual dari proses. Metrik yang digunakan untuk mengukur sejauh mana tujuan tercapai dapat disebut 'indikator lag'. Dalam *COBIT 5: Mengaktifkan Proses*, sejumlah metrik ditentukan per tujuan proses.

Dua butir terakhir berhubungan dengan fungsi sebenarnya dari pengaktif itu sendiri, dan metrik untuk hal ini dapat disebut 'indikator prospek'.

Tingkat **kemampuan proses** —COBIT 5 mencakup skema penilaian kemampuan proses berbasis ISO/IEC 15504. Ini dibahas dalam bab 8 COBIT 5 dan panduan lebih lanjut tersedia dari publikasi ISACA yang terpisah. Singkatnya, tingkat kapabilitas proses mengukur pencapaian tujuan dan penerapan praktik yang baik.

Hubungan dengan pendukung lainnya—Hubungan antara proses dan kategori pendukung lainnya ada melalui hubungan berikut:

- Proses memerlukan informasi (sebagai salah satu jenis input) dan dapat menghasilkan informasi (sebagai produk kerja).

- Proses membutuhkan struktur organisasi dan peran untuk beroperasi, seperti yang diungkapkan melalui grafik RACI, misalnya komite pengarah TI, komite risiko perusahaan, dewan, audit, chief information officer (CIO), chief executive officer (CEO).
- Proses menghasilkan, dan juga membutuhkan, kemampuan layanan (infrastruktur, aplikasi, dll.).
- Proses dapat, dan akan, bergantung pada proses lain.
- Proses menghasilkan, atau membutuhkan, kebijakan dan prosedur untuk memastikan implementasi dan eksekusi yang konsisten.
- Aspek budaya dan perilaku menentukan seberapa baik proses dijalankan.

Halaman sengaja dikosongkan

Bab 4

Model Referensi Proses COBIT 5

Tata Kelola dan Proses Manajemen

Salah satu prinsip panduan dalam COBIT adalah perbedaan yang dibuat antara tata kelola dan manajemen. Sejalan dengan prinsip ini, setiap perusahaan diharapkan untuk menerapkan sejumlah proses tata kelola dan sejumlah proses manajemen untuk menyediakan tata kelola dan pengelolaan TI perusahaan yang komprehensif.

Saat mempertimbangkan proses tata kelola dan manajemen dalam konteks perusahaan, perbedaan antara jenis proses terletak pada tujuan proses:

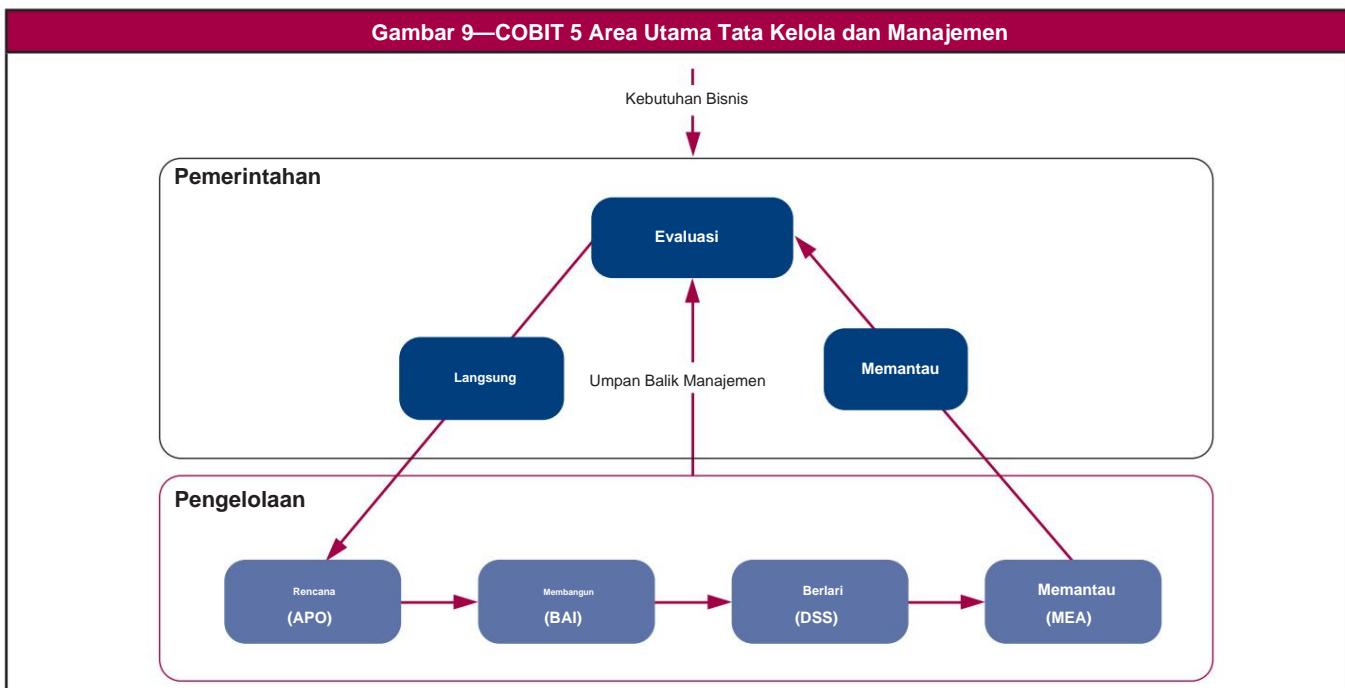
- **Proses tata kelola** —Proses tata kelola berurusan dengan tujuan tata kelola pemangku kepentingan—pengiriman nilai, optimalisasi risiko, dan optimalisasi sumber daya—serta mencakup praktik dan aktivitas yang ditujukan untuk mengevaluasi opsi strategis, memberikan arahan kepada TI, dan memantau hasilnya (Evaluate, direct and monitor [EDM] —sejalan dengan konsep standar ISO/IEC 38500).
- **Proses manajemen**—Sejalan dengan definisi manajemen (lihat COBIT 5, Ringkasan Eksekutif), praktik dan aktivitas dalam proses manajemen mencakup bidang tanggung jawab TI perusahaan PBRM, dan mereka harus menyediakan cakupan TI ujung ke ujung.

Meskipun hasil dari kedua jenis proses tersebut berbeda dan ditujukan untuk audiens yang berbeda, secara internal, dari konteks proses itu sendiri, semua proses memerlukan kegiatan 'perencanaan', 'membangun atau implementasi', 'eksekusi' dan 'pemantauan' dalam proses.

Model

COBIT 5 tidak bersifat preskriptif, tetapi dari teks sebelumnya jelas bahwa COBIT 5 menganjurkan agar perusahaan menerapkan proses tata kelola dan manajemen sedemikian rupa sehingga bidang-bidang utama tercakup, seperti yang ditunjukkan pada **Gambar 9**.

Secara teori, suatu perusahaan dapat mengatur prosesnya sesuai keinginannya, selama tata kelola dasar dan tujuan manajemen tercakup. Perusahaan yang lebih kecil mungkin memiliki lebih sedikit proses; perusahaan yang lebih besar dan lebih kompleks mungkin memiliki banyak proses, semuanya untuk mencakup tujuan yang sama.



COBIT[®] 5 : Mengaktifkan Proses

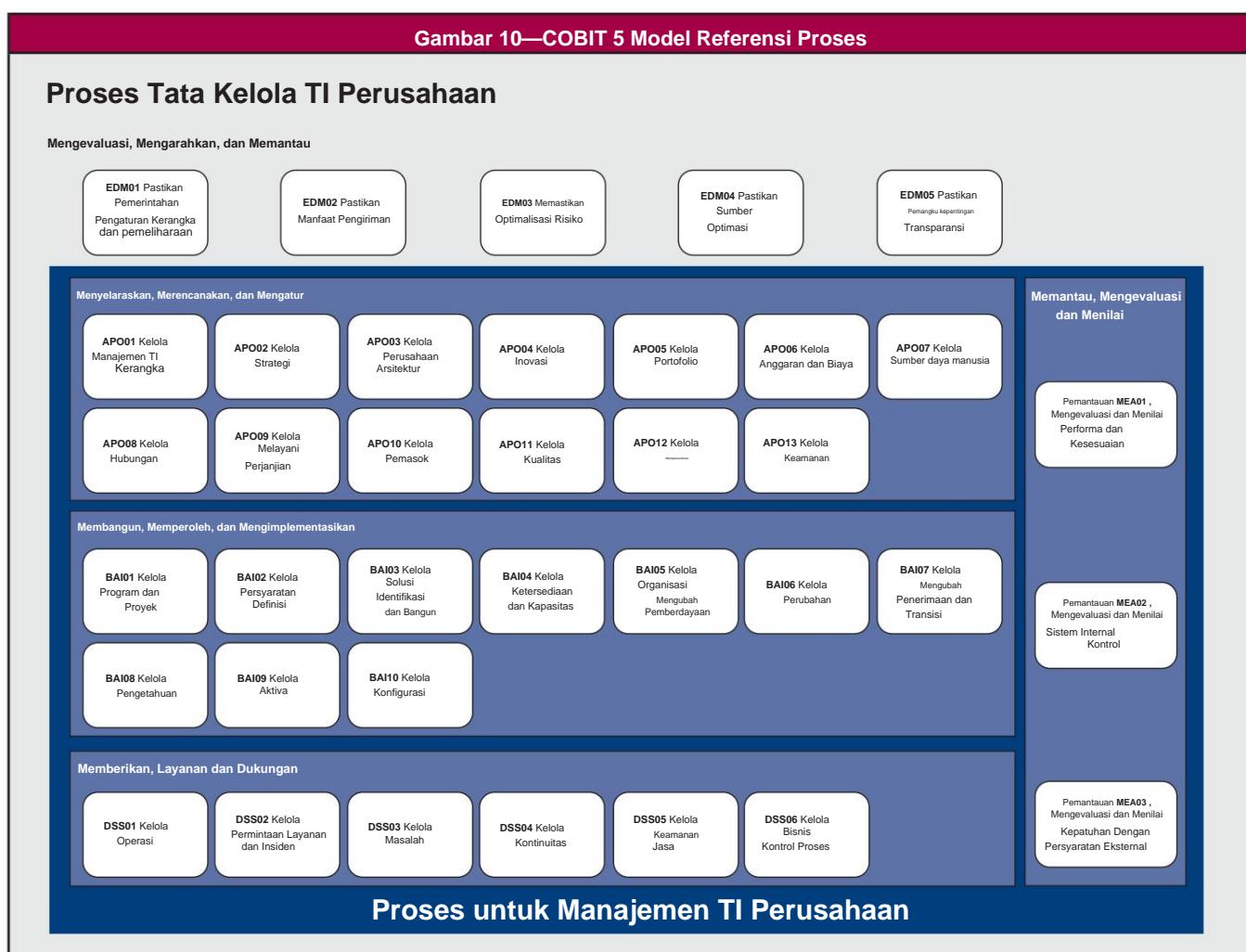
COBIT 5 mencakup model referensi proses, mendefinisikan dan menjelaskan secara rinci sejumlah proses tata kelola dan manajemen. Ini memberikan model referensi proses yang mewakili semua proses yang biasanya ditemukan di perusahaan yang berkaitan dengan aktivitas TI, menawarkan model referensi umum yang dapat dipahami oleh TI operasional dan manajer bisnis. Model proses yang disusulkan adalah model yang lengkap dan komprehensif, tetapi bukan satu-satunya model proses yang mungkin. Setiap perusahaan harus menentukan rangkaian prosesnya sendiri, dengan mempertimbangkan situasi spesifik.

Menggabungkan model operasional dan bahasa umum untuk semua bagian perusahaan yang terlibat dalam aktivitas TI adalah salah satu langkah terpenting dan kritis menuju tata kelola yang baik. Ini juga menyediakan kerangka kerja untuk mengukur dan memantau kinerja TI, berkomunikasi dengan penyedia layanan, dan mengintegrasikan praktik manajemen terbaik.

Model referensi proses COBIT 5 membagi proses tata kelola dan manajemen TI perusahaan menjadi dua area aktivitas utama—tata kelola dan manajemen—dibagi menjadi domain proses:

- **Tata Kelola—Domain ini** berisi lima proses tata kelola; dalam setiap proses, praktik EDM didefinisikan.
- **Manajemen—Keempat domain ini** sejalan dengan area tanggung jawab PBRM (evolusi dari domain COBIT 4.1), dan menyediakan cakupan TI end-to-end. Setiap domain berisi sejumlah proses, seperti pada COBIT 4.1 dan versi sebelumnya. Meskipun, seperti yang dijelaskan sebelumnya, sebagian besar proses memerlukan kegiatan 'perencanaan', 'implementasi', 'pelaksanaan' dan 'pemantauan' dalam proses atau dalam masalah khusus yang ditangani—misalnya, kualitas, keamanan—mereka ditempatkan di domain di sejalan dengan apa yang secara umum merupakan area aktivitas yang paling relevan ketika berkaitan dengan TI di tingkat perusahaan.

Model referensi proses COBIT 5 adalah penerus dari model proses COBIT 4.1, dengan model proses Risk IT dan Val IT terintegrasi juga. **Gambar 10** menunjukkan rangkaian lengkap dari 37 proses tata kelola dan manajemen dalam COBIT 5.



Bab 5

Isi Panduan Referensi Proses COBIT 5

Bab ini menjelaskan konten terkait proses terperinci untuk proses tata kelola dan manajemen COBIT 5. Untuk setiap proses informasi berikut disertakan, sejalan dengan model proses yang dijelaskan pada bab sebelumnya:

- **Identifikasi proses**—Pada halaman pertama:

- Label proses—Awalan domain (EDM, APO, BAI, DSS, MEA) dan nomor proses
- Nama proses—Deskripsi singkat, menunjukkan subjek utama proses – Area proses—Tata kelola atau manajemen
- Nama domain

- **Deskripsi proses**—Sebuah ikhtisar tentang apa yang dilakukan proses dan ikhtisar tingkat tinggi tentang bagaimana proses mencapai tujuannya

- **Pernyataan tujuan proses**— Deskripsi tujuan keseluruhan proses • **Informasi cascade tujuan**

—Referensi dan deskripsi tujuan terkait TI yang terutama didukung oleh proses,⁶ dan metrik untuk mengukur pencapaian tujuan terkait TI

- **Sasaran dan metrik proses**— Seperangkat sasaran proses dan metrik contoh dalam jumlah terbatas

- **Bagan RACI**— Penugasan tingkat tanggung jawab yang disarankan untuk praktik proses ke berbagai peran dan struktur.

Peran perusahaan yang tercantum diarsir lebih gelap daripada peran TI. Berbagai tingkat keterlibatan adalah:

- R(bertanggung jawab)—Siapa yang **menyelesaikan tugas**? Ini mengacu pada peran yang mengambil peran operasional utama dalam memenuhi kegiatan yang tercantum dan menciptakan hasil yang diinginkan
- A(dapat dipertanggungjawabkan)—Siapa yang **bertanggung jawab atas keberhasilan tugas**? Ini memberikan akuntabilitas keseluruhan untuk mendapatkan tugas selesai (Di mana uang berhenti?). Perhatikan bahwa peran yang disebutkan adalah tingkat akuntabilitas terendah yang sesuai; ada, tentu saja, tingkat yang lebih tinggi yang bertanggung jawab juga. Untuk mengaktifkan pemberdayaan perusahaan, akuntabilitas dipecah sejauh mungkin. Akuntabilitas tidak menunjukkan peran tersebut tidak memiliki kegiatan operasional; sangat mungkin peran tersebut terlibat dalam tugas. Sebagai prinsip, akuntabilitas tidak dapat dibagi.
- C(ertanya)—Siapa yang **memberikan masukan**? Ini adalah peran kunci yang memberikan masukan. Perhatikan bahwa bergantung pada peran(-peran) yang akuntabel dan bertanggung jawab untuk mendapatkan informasi dari unit lain atau mitra eksternal juga. Namun, masukan dari peran yang tercantum harus dipertimbangkan dan, jika diperlukan, tindakan yang tepat harus diambil untuk eskalasi, termasuk informasi dari pemilik proses dan/atau komite pengarah.
- I(nformed)—Siapa yang **menerima informasi**? Ini adalah peran yang diberi tahu tentang pencapaian dan/atau penyerahan tugas. Peran dalam 'bertanggung jawab', tentunya harus selalu mendapat informasi yang tepat untuk mengawal tugas, seperti halnya peran penanggung jawab bidang yang menjadi perhatiannya.

- **Penjelasan rinci tentang praktik proses**—Untuk setiap praktik:

- Latih judul dan deskripsi
- Praktik input dan output, dengan indikasi asal dan tujuan – Kegiatan proses, lebih lanjut merinci praktik
- **Panduan terkait** —Referensi ke standar lain dan arahan untuk panduan tambahan

Masukan dan keluaran

Uraian proses terperinci berisi—pada tingkat praktik tata kelola dan manajemen—input dan output.

Secara umum, setiap keluaran dikirim ke satu atau sejumlah tujuan, biasanya praktik proses COBIT lainnya. Output itu kemudian menjadi input ke tujuannya. Namun, ada sejumlah keluaran yang memiliki banyak tujuan, misalnya semua proses COBIT, atau semua proses dalam domain. Untuk alasan keterbacaan, keluaran ini TIDAK dicantumkan sebagai masukan dalam proses ini. Daftar lengkap output tersebut disertakan dalam **gambar 11**.

Untuk beberapa input/output, tujuan 'internal' disebutkan. Ini berarti input/output berada di antara aktivitas dalam proses yang sama.

⁶ Hanya tujuan terkait TI dengan 'P' dalam tabel pemetaan antara tujuan dan proses terkait TI (**gambar 17**) yang dicantumkan di sini.

Gambar 11—Keluaran

Keluaran ke semua Proses		
Dari Latihan	Deskripsi Keluaran	Tujuan
APO13.02	Rencana penanganan risiko keamanan informasi	Semua EDM; Semua APO; Semua BAI; Semua DSS; Semua MEA
Keluaran untuk semua Proses Tata Kelola		
Dari Latihan	Deskripsi Keluaran	Tujuan
EDM01.01	Prinsip panduan tata kelola perusahaan	Semua EDM
EDM01.01	Model pengambilan keputusan	Semua EDM
EDM01.01	Tingkat otoritas	Semua EDM
EDM01.02	Komunikasi tata kelola perusahaan	Semua EDM
EDM01.03	Umpam balik tentang efektivitas dan kinerja tata kelola	Semua EDM
Keluaran untuk semua Proses Manajemen		
Dari Latihan	Deskripsi Keluaran	Tujuan
APO01.01	Aturan dasar komunikasi	Semua APO; Semua BAI; Semua DSS; Semua MEA
APO01.03	kebijakan terkait TI	Semua APO; Semua BAI; Semua DSS; Semua MEA
APO01.04	Komunikasi pada tujuan TI	Semua APO; Semua BAI; Semua DSS; Semua MEA
APO01.07	Peluang perbaikan proses	Semua APO; Semua BAI; Semua DSS; Semua MEA
APO02.06	Paket komunikasi	Semua APO; Semua BAI; Semua DSS; Semua MEA
APO11.02	Standar manajemen mutu	Semua APO; Semua BAI; Semua DSS; Semua MEA
APO11.04	Proses kualitas sasaran dan metrik layanan	Semua APO; Semua BAI; Semua DSS; Semua MEA
APO11.06	Komunikasi tentang peningkatan berkelanjutan dan praktik yang baik	Semua APO; Semua BAI; Semua DSS; Semua MEA
APO11.06	Contoh praktik yang baik untuk dibagikan	Semua APO; Semua BAI; Semua DSS; Semua MEA
APO11.06	Hasil tolok ukur tinjauan kualitas	Semua APO; Semua BAI; Semua DSS; Semua MEA
MEA01.02	Target pemantauan	Semua APO; Semua BAI; Semua DSS; Semua MEA
MEA01.04	Laporan kinerja	Semua APO; Semua BAI; Semua DSS; Semua MEA
MEA01.05	Tindakan perbaikan dan penugasan	Semua APO; Semua BAI; Semua DSS; Semua MEA
MEA02.01	Hasil pemantauan dan review pengendalian internal	Semua APO; Semua BAI; Semua DSS; Semua MEA
MEA02.01	Hasil benchmarking dan evaluasi lainnya	Semua APO; Semua BAI; Semua DSS; Semua MEA
MEA02.03	Rencana dan kriteria penilaian diri	Semua APO; Semua BAI; Semua DSS; Semua MEA
MEA02.03	Hasil review penilaian diri	Semua APO; Semua BAI; Semua DSS; Semua MEA
MEA02.04	Kendalikan kekurangan	Semua APO; Semua BAI; Semua DSS; Semua MEA
MEA02.04	Tindakan perbaikan	Semua APO; Semua BAI; Semua DSS; Semua MEA
MEA02.06	Rencana jaminan	Semua APO; Semua BAI; Semua DSS; Semua MEA
MEA02.08	Cakupan halus	Semua APO; Semua BAI; Semua DSS; Semua MEA
MEA02.08	Hasil tinjauan jaminan	Semua APO; Semua BAI; Semua DSS; Semua MEA
MEA02.08	Laporan tinjauan jaminan	Semua APO; Semua BAI; Semua DSS; Semua MEA
MEA03.02	Komunikasi persyaratan kepatuhan yang diubah	Semua APO; Semua BAI; Semua DSS; Semua MEA

Panduan Umum untuk Proses

Kegiatan dalam deskripsi proses terperinci menggambarkan tujuan fungsional dari proses — apa yang seharusnya disampaikan oleh proses. Ini akan berbeda untuk setiap proses, karena setiap proses memiliki tujuan proses yang berbeda.

Ada juga panduan tentang bagaimana proses akan dijalankan, yaitu panduan umum tentang cara membangun, mengeksekusi, memantau, dan meningkatkan proses itu sendiri. Panduan ini bersifat umum—identik untuk setiap proses.

Dalam COBIT 4.1, kontrol proses berisi praktik baik yang tidak spesifik untuk proses apa pun, tetapi bersifat umum dan berlaku untuk semua proses. Kontrol proses serupa dengan beberapa atribut maturitas generik dalam model maturitas COBIT 4.1.

Dalam COBIT 5, skema penilaian kapabilitas proses yang sesuai dengan ISO/IEC 15504 digunakan. Dalam skema ini, atribut kapabilitas milik tingkat kapabilitas proses yang lebih tinggi menggambarkan bagaimana proses yang lebih baik dan lebih kapabel dapat dibangun, sehingga secara efektif menggantikan kontrol proses COBIT 4.1.

Ini adalah panduan terkait proses yang penting, dan untuk alasan itu **gambar 12** berisi ikhtisar tingkat tinggi dari kedua kontrol proses COBIT 4.1 dan atribut kapabilitas proses berbasis ISO/IEC 15504 yang setara yang merupakan dasar untuk proses yang baik.

Gambar 12—COBIT 4.1 Kontrol Proses dan Atribut Kemampuan Proses ISO/IEC 15504 Terkait			
COBIT 4.1		Atribut Kemampuan Proses ISO/IEC 15504 Terkait	
Sasaran dan Sasaran Proses PC1		PA 2.1 Atribut manajemen kinerja	
Kepemilikan Proses PC2		PA 2.1 Atribut manajemen kinerja	
Pengulangan Proses PC3		PA 3.1 Atribut definisi proses	
Peran dan Tanggung Jawab PC4		PA 2.1 Atribut manajemen kinerja PA 3.2 Atribut penyebaran proses	
Kebijakan, Rencana dan Prosedur PC5		PA 2.1 Atribut manajemen kinerja	
Peningkatan Kinerja Proses PC6		PA 2.1 Atribut manajemen kinerja PA 5.2 Atribut pengoptimalan proses	

Halaman sengaja dikosongkan

Evaluasi, Arahkan, dan Pantau (EDM)

- 01** Memastikan pengaturan dan pemeliharaan kerangka tata kelola.
- 02** Memastikan pengiriman manfaat.
- 03** Memastikan optimalisasi risiko.
- 04** Pastikan optimalisasi sumber daya.
- 05** Memastikan transparansi pemangku kepentingan.

Halaman sengaja dikosongkan

Isi Panduan Referensi Proses COBIT 5

Pernyataan		Analisis dan mengartikulasikan persyaratan untuk tata kelola TI perusahaan, dan mendeskripsikan dengan kejelasan tanggung jawab dan wewenang untuk mencapai misi, tujuan, dan sasaran perusahaan.					
Tujuan	TI	Memberi pengertian tentang konsep tata kelola TI dan tujuan TI	Menunjukkan bahwa tata kelola TI terintegrasi dengan baik dalam lingkungan bisnis	Menunjukkan bahwa selaras dengan prinsip dan praktik yang memungkinkan mencapai tujuan perusahaan	Jntuk mendukung kinerja dan keterwujudan tujuan perusahaan	Pastikan bahwa keputusan TI berdasarkan hasil analisis dan pengembangan	Keputusan terkait TI diberikan oleh manajemen eksekutif
01 Penyeiarasan TI dan strategi bisnis		<ul style="list-style-type: none"> • Persentase sasaran dan persyaratan strategis perusahaan yang didukung oleh sasaran strategis TI • Tingkat kepuasan pemangku kepentingan dengan cakupan portofolio program dan layanan yang direncanakan • Persentase penggerak nilai TI yang dipetakan ke penggerak nilai bisnis 					
03 Komitmen manajemen eksekutif untuk membuat keputusan terkait TI		<ul style="list-style-type: none"> • Persentase peran manajemen eksekutif dengan definisi yang jelas akuntabilitas untuk keputusan TI • Berapa kali TI ada dalam agenda dewan secara proaktif • Frekuensi rapat komite strategi (eksekutif) TI • Tingkat pelaksanaan keputusan terkait TI eksekutif 					
07 Pengiriman layanan TI sesuai dengan kebutuhan bisnis		<ul style="list-style-type: none"> • Jumlah gangguan bisnis akibat insiden layanan TI • Persentase pemangku kepentingan bisnis puas bahwa penyampaian layanan TI memenuhi tingkat layanan yang disepakati • Persentase pengguna yang puas dengan kualitas penyampaian layanan TI 					
Sasaran dan Metrik Proses							
Tujuan Proses		Metrik Terkait					
1. Model pengambilan keputusan strategis untuk TI efektif dan selaras dengan lingkungan internal dan eksternal perusahaan serta persyaratan pemangku kepentingan.		<ul style="list-style-type: none"> • Waktu siklus aktual vs. target untuk keputusan penting • Tingkat kepuasan pemangku kepentingan (diukur melalui survei) 					
2. Sistem tata kelola TI tertanam di perusahaan.		<ul style="list-style-type: none"> • Jumlah peran, tanggung jawab, dan wewenang yang ditetapkan, ditetapkan, dan diterima oleh manajemen bisnis dan TI yang sesuai • Sejauh mana prinsip tata kelola yang disepakati untuk TI dibuktikan dalam proses dan praktik (persentase proses dan praktik dengan ketertelusuran yang jelas ke prinsip) • Jumlah contoh ketidakpatuhan terhadap pedoman perilaku etis dan profesional 					
3. Kepastian diperoleh bahwa sistem tata kelola untuk TI adalah beroperasi secara efektif.		<ul style="list-style-type: none"> • Frekuensi tinjauan independen atas tata kelola TI • Frekuensi tata kelola TI yang melapor ke komite eksekutif dan papan • Jumlah tata kelola masalah TI yang dilaporkan 					

Catatan: Beberapa praktik tata kelola dan manajemen menghasilkan keluaran yang menjadi masukan bagi banyak praktik. Keluaran tersebut dirinci dalam **gambar 11**. Silakan lihat **gambar 11** untuk memastikan kelengkapan saat bekerja dengan praktik berikut.

COBIT[®] 5 : Mengaktifkan Proses

EDM01 Praktek Proses, Input/Output dan Aktivitas				
Praktik Pemerintahan	Input		Keluaran	
	Dari	Keterangan	Keterangan	Ke
EDM01.01 Mengevaluasi sistem tata kelola. Terus mengidentifikasi dan terlibat dengan pemangku kepentingan perusahaan, mendokumentasikan pemahaman tentang persyaratan, dan membuat keputusan tentang desain tata kelola TI perusahaan saat ini dan di masa mendatang.	MEA03.02	Komunikasi persyaratan kepatuhan yang diubah	Prinsip panduan tata kelola perusahaan	Semua EDM APO01.01 APO01.03
	Di luar COBIT • Tren	lingkungan bisnis <ul style="list-style-type: none">• Peraturan• Pemerintahan/keputusan pembuatan pedoman model• Konstitusi/peraturan rumah tangga/anggaran dasar organisasi	Model pengambilan keputusan Tingkat otoritas	Semua EDM APO01.01 Semua EDM APO01.02
Kegiatan				
1. Menganalisis dan mengidentifikasi faktor lingkungan internal dan eksternal (kewajiban hukum, peraturan dan kontrak) dan tren dalam bisnis lingkungan yang dapat mempengaruhi desain tata kelola.				
2. Tentukan signifikansi TI dan perannya sehubungan dengan bisnis.				
3. Mempertimbangkan peraturan eksternal, undang-undang, dan kewajiban kontrak serta menentukan bagaimana penerapannya dalam tata kelola TI perusahaan.				
4. Menyelaraskan penggunaan etis dan pemrosesan informasi serta dampaknya terhadap masyarakat, lingkungan alam, dan kepentingan pemangku kepentingan internal dan eksternal dengan arah, tujuan, dan sasaran perusahaan.				
5. Tentukan implikasi dari lingkungan kontrol perusahaan secara keseluruhan berkaitan dengan TI.				
6. Mengartikulasikan prinsip-prinsip yang akan memandu desain tata kelola dan pengambilan keputusan TI.				
7. Memahami budaya pengambilan keputusan perusahaan dan menentukan model pengambilan keputusan yang optimal untuk TI.				
8. Menentukan tingkat pendelegasian wewenang yang sesuai, termasuk aturan ambang batas, untuk keputusan TI.				
Praktik Pemerintahan	Input		Keluaran	
EDM01.02 Mengarahkan sistem tata kelola. Beri tahu para pemimpin dan dapatkan dukungan, dukungan, dan komitmen mereka. Memandu struktur, proses, dan praktik tata kelola TI sejalan dengan prinsip desain tata kelola yang disepakati, model pengambilan keputusan, dan tingkat otoritas. Mendefinisikan informasi yang diperlukan untuk pengambilan keputusan yang tepat.	Dari	Keterangan	Keterangan	Ke
			Komunikasi tata kelola perusahaan	Semua EDM APO01.04
			Pendekatan sistem penghargaan	APO07.03 APO07.04
Kegiatan				
1. Komunikasikan tata kelola prinsip-prinsip TI dan sepakati dengan manajemen eksekutif tentang cara membangun kepemimpinan yang terinformasi dan berkomitmen.				
2. Menetapkan atau mendelegasikan pembentukan struktur, proses, dan praktik tata kelola sejalan dengan prinsip desain yang disepakati.				
3. Mengalokasikan tanggung jawab, wewenang dan akuntabilitas sejalan dengan prinsip desain tata kelola yang telah disepakati, model pengambilan keputusan dan pendelegasian.				
4. Pastikan bahwa mekanisme komunikasi dan pelaporan memberikan informasi yang tepat kepada mereka yang bertanggung jawab atas pengawasan dan pengambilan keputusan.				
5. Mengarahkan agar staf mengikuti pedoman yang relevan untuk perilaku etis dan profesional dan memastikan bahwa konsekuensi dari ketidakpatuhan diketahui dan ditegakkan.				
6. Mengarahkan pembentukan sistem penghargaan untuk mempromosikan perubahan budaya yang diinginkan.				

Panduan Terkait EDM01	
Standar Terkait	Referensi Rinci
Komite Organisasi Sponsor Komisi Treadway (COSO)	
ISO/IEC 38500	
Raja III	<ul style="list-style-type: none">• 5.1. Dewan harus bertanggung jawab atas tata kelola teknologi informasi (TI).• 5.3. Dewan harus mendelegasikan kepada manajemen tanggung jawab untuk implementasi kerangka kerja tata kelola TI.
Organisasi untuk Kerjasama Ekonomi dan Pembangunan (OECD)	Prinsip Tata Kelola Perusahaan

Halaman sengaja dikosongkan

EDM02 Memastikan Pengiriman Manfaat		Area: Pemerintahan Domain: Mengevaluasi, Mengarahkan, dan Memantau
tujuan dan metrik proses		
•psi perusahaan mengamankan nilai optimal dari portofolio inisiatif, layanan, dan aset yang didukung TI yang disetujui. •Realisasi manfaat dari investasi dan portofolio layanan yang mendukung TI •Transparansi biaya, manfaat dan risiko TI •Pengiriman layanan TI sesuai dengan kebutuhan bisnis •Pengetahuan, keahlian dan inisiatif untuk inovasi bisnis		
Tujuan terkait TI		Metrik Terkait
01 Penyelarasan TI dan strategi bisnis		<ul style="list-style-type: none"> Percentase sasaran dan persyaratan strategis perusahaan yang didukung oleh sasaran strategis TI Tingkat kepuasan pemangku kepentingan dengan ruang lingkup portofolio program dan layanan yang direncanakan Percentase penggerak nilai TI yang dipetakan ke penggerak nilai bisnis
05 Realisasi manfaat dari investasi dan portofolio layanan yang mendukung TI		<ul style="list-style-type: none"> Percentase investasi yang mendukung TI di mana realisasi manfaat dipantau sepanjang siklus hidup ekonomi penuh Percentase layanan TI di mana manfaat yang diharapkan terwujud Percentase investasi yang mendukung TI di mana manfaat yang diklaim terpenuhi atau terlampaui
06 Transparansi biaya, manfaat dan risiko TI		<ul style="list-style-type: none"> Percentase kasus bisnis investasi dengan perkiraan biaya dan manfaat terkait TI yang ditentukan dan disetujui dengan jelas Percentase layanan TI dengan biaya operasional yang jelas dan disetujui serta manfaat yang diharapkan Survei kepuasan pemangku kepentingan utama terkait tingkat transparansi, pemahaman dan keakuratan informasi keuangan TI
07 Pengiriman layanan TI sesuai dengan kebutuhan bisnis		<ul style="list-style-type: none"> Jumlah gangguan bisnis akibat insiden layanan TI Percentase pemangku kepentingan bisnis puas bahwa penyampaian layanan TI memenuhi tingkat layanan yang disepakati Percentase pengguna yang puas dengan kualitas penyampaian layanan TI
17 Pengetahuan, keahlian dan inisiatif untuk inovasi bisnis		<ul style="list-style-type: none"> Tingkat kesadaran eksekutif bisnis dan pemahaman tentang kemungkinan inovasi TI Tingkat kepuasan pemangku kepentingan dengan tingkat keahlian inovasi TI dan ide Jumlah inisiatif yang disetujui yang dihasilkan dari ide-ide TI yang inovatif
Sasaran dan Metrik Proses		
Tujuan Proses		Metrik Terkait
1. Perusahaan mengamankan nilai optimal dari portofolio inisiatif, layanan, dan aset yang didukung TI yang disetujui.		<ul style="list-style-type: none"> Tingkat kepuasan manajemen eksekutif dengan penyampaian nilai dan biaya TI Penyimpangan antara target dan bauran investasi aktual Tingkat kepuasan pemangku kepentingan dengan kemampuan perusahaan untuk memperoleh nilai dari inisiatif yang dimungkinkan TI
2. Nilai optimal diperoleh dari investasi TI melalui praktik manajemen nilai yang efektif di perusahaan.		<ul style="list-style-type: none"> Jumlah insiden yang terjadi karena pengabaian aktual atau percobaan terhadap prinsip dan praktik manajemen nilai yang telah ditetapkan Percentase inisiatif TI dalam portofolio keseluruhan di mana nilai dikelola sepanjang siklus hidup penuh
3. Investasi individual yang dimungkinkan oleh TI memberikan nilai optimal.		<ul style="list-style-type: none"> Tingkat kepuasan pemangku kepentingan dengan kemajuan menuju tujuan yang teridentifikasi, dengan penyampaian nilai berdasarkan survei Percentase dari nilai yang diharapkan terwujud

Catatan: Beberapa praktik tata kelola dan manajemen menghasilkan keluaran yang menjadi masukan bagi banyak praktik. Keluaran tersebut dirinci dalam **gambar 11.**

Silakan lihat **gambar 11** untuk memastikan kelengkapan saat bekerja dengan praktik berikut.

EDM02 Praktek Proses, Input/Output dan Aktivitas					
Praktik Pemerintahan	Input		Keluaran		
	Dari	Keterangan	Keterangan	Ke	
EDM02.01 Mengevaluasi optimalisasi nilai. Terus mengevaluasi portofolio investasi, layanan, dan aset yang mendukung TI untuk menentukan kemungkinan mencapai tujuan perusahaan dan memberikan nilai dengan biaya yang masuk akal. Identifikasi dan buat penilaian atas setiap perubahan arah yang perlu diberikan kepada manajemen untuk mengoptimalkan penciptaan nilai.	APO02.05	Peta jalan strategis	Evaluasi keselarasan strategis	APO02.04 APO05.03	
	APO05.02	Harapan pengembalian investasi	Evaluasi portofolio investasi dan layanan	APO05.03 APO05.04 APO06.02	
	APO05.03	Program terpilih dengan pencapaian laba atas investasi (ROI).			
	APO05.06	Hasil manfaat dan komunikasi terkait			
	BAI01.06	Hasil peninjauan gerbang pangung			
Kegiatan					
1. Memahami persyaratan pemangku kepentingan; isu TI strategis, seperti ketergantungan pada TI; dan wawasan teknologi dan kemampuan mengenai aktual dan signifikansi potensi TI untuk strategi perusahaan.					
2. Memahami elemen kunci tata kelola yang diperlukan untuk penyampaian nilai optimal yang andal, aman, dan hemat biaya dari penggunaan yang ada dan layanan, aset, dan sumber daya TI baru.					
3. Memahami dan secara teratur mendiskusikan peluang yang dapat muncul dari perubahan perusahaan yang dimungkinkan oleh teknologi saat ini, baru atau yang sedang berkembang, dan mengoptimalkan nilai yang tercipta dari peluang tersebut.					
4. Memahami apa yang merupakan nilai bagi perusahaan, dan mempertimbangkan seberapa baik hal itu dikomunikasikan, dipahami, dan diterapkan di seluruh perusahaan proses perusahaan.					
5. Mengevaluasi seberapa efektif perusahaan dan strategi TI telah terintegrasi dan diselaraskan di dalam perusahaan dan dengan tujuan perusahaan memberikan nilai.					
6. Memahami dan mempertimbangkan seberapa efektif peran, tanggung jawab, akuntabilitas, dan badan pembuat keputusan saat ini dalam memastikan penciptaan nilai dari Investasi, layanan, dan aset yang dimungkinkan oleh TI.					
7. Mempertimbangkan seberapa baik pengelolaan investasi, layanan, dan aset yang didukung TI sejalan dengan pengelolaan nilai perusahaan dan keuangan praktek manajemen.					
8. Mengevaluasi portofolio investasi, layanan, dan aset agar selaras dengan tujuan strategis perusahaan; nilai perusahaan, baik finansial maupun non-finansial; risiko, baik risiko pengiriman maupun risiko manfaat; penyelesaian proses bisnis; efektivitas dalam hal kegunaan, ketersediaan dan daya tanggap; dan efisiensi dalam hal biaya, redundansi dan kesehatan teknis.					

EDM02 Praktek Proses, Input/Output dan Aktivitas (lanjutan)					
	Pemerintahan	Dari	Keterangan	Keterangan	Keluar
02.02	joptima' lai lang sip da...en nilai ! un...k ungki realisasi nilai yang ral dar...stasi menc TI sr...ng sil...dup ekc...penu...ka			Jeni si	AP 0. Af .03 I .01
Kegiatan					
1. Mendefinisikan dan mengkomunikasikan portofolio dan jenis investasi, kategori, kriteria dan bobot relatif terhadap kriteria untuk memungkinkan keseluruhan relatif skor nilai.					
2. Tetapkan persyaratan untuk tahap-gerbang dan tinjauan lain untuk pentingnya investasi bagi perusahaan dan risiko terkait, jadwal program, rencana pendanaan, dan pengiriman kapabilitas dan manfaat utama serta kontribusi berkelanjutan terhadap nilai.					
3. Mengarahkan manajemen untuk mempertimbangkan potensi penggunaan TI yang inovatif yang memungkinkan perusahaan menanggapi peluang atau tantangan baru, lakukan bisnis baru, meningkatkan daya saing, atau memperbaiki proses.					
4. Mengarahkan setiap perubahan yang diperlukan dalam penugasan akuntabilitas dan tanggung jawab untuk melaksanakan portofolio investasi dan memberikan nilai dari proses dan layanan bisnis.					
5. Menentukan dan mengomunikasikan tujuan penyampaian nilai tingkat perusahaan dan ukuran hasil untuk memungkinkan pemantauan yang efektif.					
6. Arahkan setiap perubahan yang diperlukan pada portofolio investasi dan layanan untuk menyesuaikan kembali dengan tujuan dan/atau kendala perusahaan saat ini dan yang diharapkan.					
7. Merekendasanikan pertimbangan inovasi potensial, perubahan organisasi atau perbaikan operasional yang dapat mendorong peningkatan nilai bagi perusahaan dari inisiatif yang dimungkinkan TI.					
Praktik Pemerintahan		Input		Keluaran	
EDM02.03 Pantau optimisasi nilai.		Dari	Keterangan	Keterangan	Ke
Pantau sasaran dan metrik utama untuk menentukan sejauh mana bisnis menghasilkan nilai dan manfaat yang diharapkan bagi perusahaan dari investasi dan layanan yang dimungkinkan oleh TI. Mengidentifikasi masalah yang signifikan dan mempertimbangkan tindakan korektif.		APO05.04	Laporan kinerja portofolio investasi	Umpam balik tentang portofolio dan kinerja program	APO05.04 APO06.05 BAI01.06
				Tindakan untuk meningkatkan penyampaian nilai	EDM05.01 APO05.04 APO06.02 BAI01.01
Kegiatan					
1. Tentukan serangkaian tujuan kinerja, metrik, target, dan tolok ukur yang seimbang. Metrik harus mencakup ukuran aktivitas dan hasil, termasuk indikator lead dan lag untuk hasil, serta keseimbangan ukuran finansial dan non-finansial yang sesuai. Meninjau dan menyepakati dengan TI dan fungsi bisnis lainnya, serta pemangku kepentingan terkait lainnya.					
2. Mengumpulkan data yang relevan, tepat waktu, lengkap, kredibel, dan akurat untuk melaporkan kemajuan dalam memberikan nilai terhadap target. Dapatkan tampilan portofolio, program, dan kinerja TI (kemampuan teknis dan operasional) yang ringkas, tingkat tinggi, dan menyeluruh yang mendukung pengambilan keputusan, dan pastikan bahwa hasil yang diharapkan tercapai.					
3. Dapatkan laporan kinerja portofolio, program, dan TI (teknologi dan fungsional) yang teratur dan relevan. Tinjau kemajuan perusahaan menuju tujuan yang teridentifikasi dan sejauh mana tujuan yang direncanakan telah tercapai, hasil yang diperoleh, target kinerja terpenuhi dan mitigasi risiko.					
4. Setelah meninjau laporan, mengambil tindakan manajemen yang tepat sebagaimana diperlukan untuk memastikan bahwa nilai dioptimalkan.					
5. Setelah meninjau laporan, pastikan bahwa tindakan korektif manajemen yang tepat dimulai dan dikendalikan.					

Panduan Terkait EDM02	
Standar Terkait	Referensi Rinci
COSO	
ISO/IEC 38500	
Raja III	<ul style="list-style-type: none"> • 5.2. TI harus selaras dengan tujuan kinerja dan keberlanjutan perusahaan. • 5.4. Dewan harus memantau dan mengevaluasi investasi dan pengeluaran TI yang signifikan.

Halaman sengaja dikosongkan

Isi_P_duanu Referensi Proses COBIT_5

3 Membangun Optimasi Risiko		Area: Pintu Masuk dan Pengaruh
Pernyataan	Kriteria	Penilaian
Pastikan bahwa selera dan toleransi risiko perusahaan dipahami, diartikulasikan, dan dikenal oleh manajemen dan staf TI, serta bahwa risiko terhadap nilai perusahaan yang terkait dengan TI diidentifikasi dan dikelola.	Tujuan bisnis perusahaan terkait TI tidak lebih dari risiko toleransi risiko, dan risiko terhadap nilai perusahaan diidentifikasi dan dikelola.	• Tujuan bisnis perusahaan terkait TI tidak lebih dari risiko toleransi risiko, dan risiko terhadap nilai perusahaan diidentifikasi dan dikelola.
Proses dan	but n	• Proses bisnis kritis, layanan TI, dan program bisnis mendukung TI yang tercakup dalam penilaian risiko • Jumlah insiden signifikan terkait TI yang tidak teridentifikasi dalam penilaian risiko • Persentase penilaian risiko perusahaan termasuk risiko terkait TI • Frekuensi pembaruan atau profil risiko
04 Mengidentifikasi risiko bisnis terkait TI		<ul style="list-style-type: none"> • Persentase proses bisnis kritis, layanan TI, dan program bisnis mendukung TI yang tercakup dalam penilaian risiko • Jumlah insiden signifikan terkait TI yang tidak teridentifikasi dalam penilaian risiko • Persentase penilaian risiko perusahaan termasuk risiko terkait TI • Frekuensi pembaruan atau profil risiko
06 Transparansi biaya, manfaat dan risiko TI		<ul style="list-style-type: none"> • Persentase kasus bisnis investasi dengan perkiraan biaya dan manfaat terkait TI yang ditentukan dan disetujui dengan jelas • Persentase layanan TI dengan biaya operasional yang jelas dan disetujui serta manfaat yang diharapkan • Survei kepuasan pemangku kepentingan utama terkait tingkat transparansi, pemahaman dan keakuratan informasi keuangan TI
10 Keamanan informasi, infrastruktur pemrosesan dan aplikasi		<ul style="list-style-type: none"> • Jumlah insiden keamanan yang menyebabkan kerugian finansial, gangguan bisnis atau rasa malu publik • Jumlah layanan TI dengan persyaratan keamanan yang luar biasa • Waktu untuk memberikan, mengubah, dan menghapus hak akses, dibandingkan dengan tingkat layanan yang disepakati • Frekuensi penilaian keamanan terhadap standar dan pedoman terbaru
15 Kepatuhan TI dengan kebijakan internal		<ul style="list-style-type: none"> • Jumlah insiden terkait ketidakpatuhan terhadap kebijakan • Persentase pemangku kepentingan yang memahami kebijakan • Persentase kebijakan yang didukung oleh standar dan praktik kerja yang efektif • Frekuensi tinjauan dan pembaruan kebijakan

Sasaran dan Metrik Proses

Tujuan Proses	Metrik Terkait
1. Ambang batas risiko ditentukan dan dikomunikasikan dan risiko kunci terkait TI adalah diketahui.	<ul style="list-style-type: none"> • Tingkat keselarasan antara risiko TI dan risiko perusahaan • Jumlah potensi risiko TI yang diidentifikasi dan dikelola • Refresh rate evaluasi faktor risiko
2. Perusahaan mengelola risiko perusahaan terkait TI yang kritis secara efektif dan efisien.	<ul style="list-style-type: none"> • Persentase proyek perusahaan yang mempertimbangkan risiko TI • Persentase rencana tindakan risiko TI yang dilaksanakan tepat waktu • Persentase risiko kritis yang telah dimitigasi secara efektif
3. Risiko perusahaan terkait TI tidak melebihi selera risiko dan dampak risiko TI terhadap nilai perusahaan diidentifikasi dan dikelola.	<ul style="list-style-type: none"> • Tingkat dampak perusahaan yang tidak terduga • Persentase risiko TI yang melebihi toleransi risiko perusahaan

Bagan RACI EDM03

Catatan: Beberapa praktik tata kelola dan manajemen menghasilkan keluaran yang menjadi masukan bagi banyak praktik. Keluaran tersebut dirinci dalam **gambar 11**. Silakan lihat **gambar 11** untuk memastikan kelemplakannya saat bekerja dengan praktik berikut.

COBIT[®] 5 : Mengaktifkan Proses

EDM03 Praktek Proses, Input/Output dan Aktivitas

Praktik Pemerintahan	Input		Keluaran	
	Dari	Keterangan	Keterangan	Ke
EDM03.01 Mengevaluasi manajemen risiko. Terus-menerus memeriksa dan membuat keputusan tentang efek risiko pada penggunaan TI saat ini dan masa depan di perusahaan. Pertimbangkan apakah selera risiko perusahaan sesuai dan bahwa risiko terhadap nilai perusahaan yang terkait dengan penggunaan TI diidentifikasi dan dikelola.	APO12.01	Masalah dan faktor risiko yang muncul	Panduan selera risiko	APO12.03
			Tingkat toleransi risiko yang disetujui	APO12.03
	Di luar prinsip manajemen risiko COBIT Enterprise		Evaluasi kegiatan manajemen risiko	APO12.01
Kegiatan				
1. Menentukan tingkat risiko terkait TI yang bersedia diambil perusahaan untuk memenuhi tujuannya (risk appetite).				
2. Mengevaluasi dan menyetujui ambang batas toleransi risiko TI yang diusulkan terhadap tingkat risiko dan peluang yang dapat diterima perusahaan.				
3. Menentukan sejauh mana keselarasan strategi risiko TI dengan strategi risiko perusahaan.				
4. Secara proaktif mengevaluasi faktor risiko TI sebelum keputusan perusahaan strategis yang tertunda dan memastikan bahwa keputusan perusahaan yang sadar risiko dibuat.				
5. Menentukan bahwa penggunaan TI tunduk pada penilaian dan evaluasi risiko yang sesuai, sebagaimana dijelaskan dalam standar internasional dan nasional yang relevan.				
6. Mengevaluasi aktivitas manajemen risiko untuk memastikan keselarasan dengan kapasitas perusahaan untuk kehilangan terkait TI dan toleransi kepemimpinan terhadapnya.				
Praktik Pemerintahan	Input		Keluaran	
EDM03.02 Manajemen risiko langsung. Mengarahkan pembentukan praktik manajemen risiko untuk memberikan jaminan yang wajar bahwa praktik manajemen risiko TI sudah tepat untuk memastikan bahwa risiko TI aktual tidak melebihi selera risiko dewan.	APO12.03	Profil risiko gabungan, termasuk status tindakan manajemen risiko	Kebijakan manajemen risiko APO12.01	
			Tujuan utama yang harus dipantau untuk manajemen risiko	APO12.01
	Di luar profil manajemen risiko COBIT Enterprise (ERM) dan rencana mitigasi		Menyetujui proses untuk mengukur manajemen risiko	APO12.01
Kegiatan				
1. Mempromosikan budaya sadar risiko TI dan memberdayakan perusahaan untuk secara proaktif mengidentifikasi risiko, peluang, dan potensi dampak bisnis TI.				
2. Mengarahkan integrasi strategi dan operasi risiko TI dengan keputusan dan operasi risiko strategis perusahaan.				
3. Mengarahkan pengembangan rencana komunikasi risiko (mencakup semua tingkatan perusahaan) serta rencana tindakan risiko.				
4. Implementasi langsung dari mekanisme yang tepat untuk merespons perubahan risiko dengan cepat dan segera melaporkan ke tingkat manajemen yang sesuai, didukung oleh prinsip eskalasi yang disepakati (apa yang harus dilaporkan, kapan, di mana, dan bagaimana).				
5. Arahan agar risiko, peluang, masalah, dan kekhawatiran dapat diidentifikasi dan dilaporkan oleh siapa saja kapan saja. Risiko harus dikelola sesuai dengan kebijakan dan prosedur yang dipublikasikan dan dieskalasi ke pengambil keputusan yang relevan.				
6. Mengidentifikasi tujuan utama dan metrik tata kelola risiko dan proses manajemen yang akan dipantau, dan menyetujui pendekatan, metode, teknik, dan proses untuk menangkap dan melaporkan informasi pengukuran.				

EDM03 Praktek Proses, Input/Output dan Aktivitas (lanjutan)			
Praktek Pemerintahan	Vari	Input	Keluaran
		Hasil	Brangka
I 3.03 Membuat profil risiko dan memantau tujuan utama dan metrik tata kelola risiko terhadap target, menganalisis penyebab penyimpangan, dan memulai tindakan perbaikan untuk mengatasi penyebab yang mendasarinya.	APO12.04	<ul style="list-style-type: none"> Hasil penilaian risiko pihak ketiga Analisis risiko dan laporan profil risiko untuk pemangku kepentingan 	<p>PO 5.01</p> <p>Masalah manajemen risiko untuk dewan</p>
Kegiatan			
1. Memantau sejauh mana profil risiko dikelola dalam ambang batas risk appetite.			
2. Memantau tujuan utama dan metrik tata kelola risiko dan proses manajemen terhadap target, menganalisis penyebab penyimpangan, dan memulai tindakan perbaikan untuk mengatasi penyebab yang mendasarinya.			
3. Memungkinkan tinjauan pemangku kepentingan utama atas kemajuan perusahaan menuju tujuan yang teridentifikasi.			
4. Laporkan setiap masalah manajemen risiko kepada dewan atau komite eksekutif.			

Pedoman Terkait EDM03	
Standar Terkait	Referensi Rinci
COSO/ERM	
ISO/IEC 31000	Kerangka Manajemen Risiko
ISO/IEC 38500	
Raja III	<ul style="list-style-type: none"> 5.5. TI harus menjadi bagian integral dari manajemen risiko perusahaan. 5.7. Komite risiko dan komite audit harus membantu dewan dalam melaksanakan tanggung jawab TI-nya.

Halaman sengaja dikosongkan

Memastikan tujuan perusahaan terpenuhi dengan optimal		Pengoptimisasi sumber daya		Menjamin bahwa kapabilitas terkait TI yang memadai dan memadai (orang, proses, dan teknologi) terpenuhi		Menjamin tujuan perusahaan secara efektif dengan biaya optimal	
Pernyataan	tujuan Proses	kebutuhan sumber daya perusahaan terpenuhi secara optimal, biaya optimal	timbulkan ada kendala dan permasalahan realisasi tujuan dan kesiapan untuk menghadapi masa depan	Area: Pengembangan Sumber Daya	Domain: Pengembangan Sumber Daya	Arah: Pengembangan Sumber Daya	Mengarahkan Sumber Daya
09 ketangguhan TI							
11 Optimalisasi aset, sumber daya, dan kapabilitas TI							
16 Personil bisnis dan TI yang kompeten dan termotivasi							
Sasaran dan Metrik Proses							
Tujuan Proses	Metrik Terkait						
1. Kebutuhan sumber daya perusahaan terpenuhi dengan kemampuan yang optimal.	<ul style="list-style-type: none"> Tingkat kepuasan eksekutif bisnis dengan respons TI terhadap persyaratan l Jumlah proses bisnis penting yang didukung oleh infrastruktur dan aplikasi terkini Waktu rata-rata untuk mengubah tujuan TI strategis menjadi inisiatif yang disepakati dan disetujui 						
2. Sumber daya dialokasikan untuk memenuhi prioritas perusahaan sesuai anggaran kendala.	<ul style="list-style-type: none"> Frekuensi penilaian kematangan kapabilitas dan optimalisasi biaya Kecenderungan hasil penilaian Tingkat kepuasan eksekutif bisnis dan TI dengan biaya dan kemampuan terkait TI 						
3. Penggunaan sumber daya yang optimal dicapai secara penuh siklus hidup ekonomi.	<ul style="list-style-type: none"> Percentase staf yang keterampilan terkait TI-nya cukup untuk kompetensi yang dibutuhkan untuk peran mereka Percentase staf yang puas dengan peran terkait TI mereka Jumlah jam belajar/pelatihan per anggota staf 						

Bagan RACI EDM04

Praktik Pemerintahan	ARCCR	R	ICCCCCCRCCC	ARCCRIR	IRCI	Kontrol dan Pengawas													
						AP	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I
EDM04.01 Mengevaluasi pengelolaan sumber daya.																			
EDM04.02 Manajemen sumber daya langsung.																			
EDM04.03 Memantau manajemen sumber daya.																			

Catatan: Beberapa praktik tata kelola dan manajemen menghasilkan keluaran yang menjadi masukan bagi banyak praktik. Keluaran tersebut dirinci dalam gambar 11.

Silakan lihat gambar 11 untuk memastikan kelengkapan saat bekerja dengan praktik berikut.

EDM04 Praktek Proses, Input/Output dan Aktivitas

Praktik Pemerintahan	Input		Keluaran	
EDM04.01 Mengevaluasi pengelolaan sumber daya. Terus-menerus memeriksa dan menilai kebutuhan saat ini dan masa depan untuk sumber daya terkait TI, opsi untuk sumber daya (termasuk strategi sumber daya), dan prinsip alokasi dan manajemen untuk memenuhi kebutuhan perusahaan secara optimal.	Dari	Keterangan	Keterangan	Ke
	APO02.04	Keserjangan dan perubahan diperlukan untuk mewujudkan kapabilitas target	Prinsip panduan untuk alokasi sumber daya dan kemampuan	APO02.01 APO07.01 BAI03.11
	APO07.03	Rencana pengembangan keterampilan	Prinsip-prinsip panduan untuk arsitektur perusahaan	APO03.01
	APO10.02	Hasil keputusan evaluasi pemasok	Rencana sumber daya yang disetujui	APO02.05 APO07.01 APO09.02
Kegiatan				
<ol style="list-style-type: none"> Memeriksa dan membuat keputusan tentang strategi saat ini dan masa depan, opsi untuk menyediakan sumber daya TI, dan mengembangkan kemampuan untuk memenuhi kebutuhan saat ini kebutuhan dan kebutuhan masa depan (termasuk opsi sumber). Menetapkan prinsip-prinsip untuk memandu alokasi dan pengelolaan sumber daya dan kapabilitas sehingga TI dapat memenuhi kebutuhan perusahaan, dengan kapabilitas dan kapasitas yang dibutuhkan sesuai dengan prioritas yang disepakati dan batasan anggaran. Meninjau dan menyetujui rencana sumber daya dan strategi arsitektur perusahaan untuk memberikan nilai dan mengurangi risiko dengan sumber daya yang dialokasikan. Memahami persyaratan untuk menyalaskan manajemen sumber daya dengan keuangan perusahaan dan perencanaan sumber daya manusia (SDM). Tetapkan prinsip-prinsip untuk pengelolaan dan pengendalian arsitektur perusahaan. 				
Praktik Pemerintahan	Input		Keluaran	
EDM04.02 Manajemen sumber daya langsung. Pastikan penerapan prinsip-prinsip manajemen sumber daya untuk memungkinkan penggunaan sumber daya TI secara optimal sepanjang siklus hidup ekonomi penuh mereka.	Dari	Keterangan	Keterangan	Ke
			Komunikasi strategi sumber daya	APO02.06 APO07.05 APO09.02
			Ditugaskan tanggung jawab untuk pengelolaan sumber daya	APO01.02 DSS06.03
			Prinsip-prinsip untuk pengamanan sumber daya	APO01.04
Kegiatan				
<ol style="list-style-type: none"> Mengkomunikasikan dan mendorong penerapan strategi, prinsip, dan rencana sumber daya yang disepakati dan perusahaan pengelolaan sumber daya strategi arsitektur. Tetapkan tanggung jawab untuk melaksanakan pengelolaan sumber daya. Tetapkan tujuan, ukuran, dan metrik utama untuk pengelolaan sumber daya. Menetapkan prinsip-prinsip yang berkaitan dengan pengamanan sumber daya. Menyalaskan manajemen sumber daya dengan perencanaan keuangan dan SDM perusahaan. 				
Praktik Pemerintahan	Input		Keluaran	
EDM04.03 Memantau manajemen sumber daya. Pantau sasaran dan metrik utama dari proses pengelolaan sumber daya dan tetapkan bagaimana penyimpangan atau masalah akan diidentifikasi, dilacak, dan dilaporkan untuk diperbaiki.	Dari	Keterangan	Keterangan	Ke
			Umpam balik tentang alokasi dan efektivitas sumber daya dan kemampuan	EDM05.01 APO02.05 APO07.05 APO09.05
			Tindakan perbaikan untuk mengatasi penyimpangan pengelolaan sumber daya	APO02.05 APO07.01 APO07.03 APO09.04
Kegiatan				
<ol style="list-style-type: none"> Memantau alokasi dan optimisasi sumber daya sesuai dengan tujuan dan prioritas perusahaan menggunakan sasaran dan metrik yang disepakati. Memantau strategi sumber TI, strategi arsitektur perusahaan, sumber daya dan kemampuan TI untuk memastikan kebutuhan saat ini dan masa depan perusahaan dapat dipenuhi. Memantau kinerja sumber daya terhadap target, menganalisis penyebab penyimpangan, dan melakukan tindakan perbaikan untuk mengatasi penyebab yang mendasarinya. 				

Bab 5

Isi Panduan Referensi Proses COBIT 5

Pedoman Terkait EDM04	
Standar Terkait	Referensi Pimpinan
I EC 38	
II	5.6
III Arsir Grup T ^l uka Kom, e opt.	TOG/ ri De ver day
IV AF 9	
	bahwa as rsitektur a Kelc sitektur Mode natang sitekt de

Halaman sengaja dikosongkan

Pernyataan Proses		Tujuan Proses		Metrik Terkait		Area: Pemerintahan	
Pernyataan	Tujuan Proses	Metrik	Kriteria	Metrik	Kriteria	Domain	Evaluasi
1. Pastikan bahwa kinerja TI perusahaan dan pengukuran dan pelaporan kesesuaian dengan pemangku kepentingan menyetujui tujuan dan akurasi serta dapat diperbaikan yang diperlukan.	2. Pastikan bahwa komunikasi kritis dan pemangku kepentingan efektif dan akurat dan dilaporkan di setiap tahapan untuk meningkatkan kinerja, risiko dan insiden.	• Tingkat pelaksanaan keputusan terkait TI	• Tingkat pelaksanaan keputusan terkait TI	• Tingkat pelaksanaan keputusan terkait TI	• Tingkat pelaksanaan keputusan terkait TI	• Komunikasi dan pelaporan pemangku kepentingan	• Pengembangan dan evaluasi
03 Komunikasi dan manajemen eksekutif untuk membuat keputusan terkait TI	• Persentase peran manajemen eksekutif dengan definisi yang jelas akuntabilitas untuk keputusan TI	• Berapa kali TI ada dalam agenda dewan secara proaktif	• Frekuensi rapat komite strategi (eksekutif) TI	• Tingkat pelaksanaan keputusan terkait TI eksekutif			
06 Transparansi biaya, manfaat dan risiko TI	• Persentase kasus bisnis investasi dengan perkiraan biaya dan manfaat terkait TI yang ditentukan dan disetujui dengan jelas	• Persentase layanan TI dengan biaya operasional yang jelas dan disetujui serta manfaat yang diharapkan	• Survei kepuasan pemangku kepentingan utama terkait tingkat transparansi, pemahaman dan keakuratan informasi keuangan TI				
07 Pengiriman layanan TI sesuai dengan kebutuhan bisnis	• Jumlah gangguan bisnis akibat insiden layanan TI	• Persentase pemangku kepentingan bisnis puas bahwa penyampaian layanan TI memenuhi tingkat layanan yang disepakati	• Persentase pengguna yang puas dengan kualitas penyampaian layanan TI				
Sasaran dan Metrik Proses							
Tujuan Proses		Metrik Terkait					
1. Pelaporan pemangku kepentingan sejalan dengan kebutuhan pemangku kepentingan.		<ul style="list-style-type: none"> • Tanggal revisi terakhir persyaratan pelaporan • Persentase pemangku kepentingan yang tercakup dalam persyaratan pelaporan 					
2. Pelaporan lengkap, tepat waktu dan akurat.		<ul style="list-style-type: none"> • Persentase laporan yang tidak disampaikan tepat waktu • Persentase laporan yang mengandung ketidakakuratan 					
3. Komunikasi efektif dan pemangku kepentingan puas.		<ul style="list-style-type: none"> • Tingkat kepuasan pemangku kepentingan dengan pelaporan • Jumlah pelanggaran persyaratan pelaporan wajib 					

Bagan RACI EDM05

Praktik Pemerintahan		EDM05.01	EDM05.02	EDM05.03	EDM05.04	EDM05.05	EDM05.06	EDM05.07	EDM05.08	EDM05.09	EDM05.10	EDM05.11	EDM05.12	EDM05.13	EDM05.14	EDM05.15	EDM05.16	EDM05.17	EDM05.18	EDM05.19	EDM05.20	EDM05.21	EDM05.22	EDM05.23	EDM05.24	EDM05.25	EDM05.26	EDM05.27	EDM05.28	EDM05.29	EDM05.30	EDM05.31	EDM05.32	EDM05.33	EDM05.34	EDM05.35	EDM05.36	EDM05.37	EDM05.38	EDM05.39	EDM05.40	EDM05.41	EDM05.42	EDM05.43	EDM05.44	EDM05.45	EDM05.46	EDM05.47	EDM05.48	EDM05.49	EDM05.50	EDM05.51	EDM05.52	EDM05.53	EDM05.54	EDM05.55	EDM05.56	EDM05.57	EDM05.58	EDM05.59	EDM05.60	EDM05.61	EDM05.62	EDM05.63	EDM05.64	EDM05.65	EDM05.66	EDM05.67	EDM05.68	EDM05.69	EDM05.70	EDM05.71	EDM05.72	EDM05.73	EDM05.74	EDM05.75	EDM05.76	EDM05.77	EDM05.78	EDM05.79	EDM05.80	EDM05.81	EDM05.82	EDM05.83	EDM05.84	EDM05.85	EDM05.86	EDM05.87	EDM05.88	EDM05.89	EDM05.90	EDM05.91	EDM05.92	EDM05.93	EDM05.94	EDM05.95	EDM05.96	EDM05.97	EDM05.98	EDM05.99	EDM05.100	EDM05.101	EDM05.102	EDM05.103	EDM05.104	EDM05.105	EDM05.106	EDM05.107	EDM05.108	EDM05.109	EDM05.110	EDM05.111	EDM05.112	EDM05.113	EDM05.114	EDM05.115	EDM05.116	EDM05.117	EDM05.118	EDM05.119	EDM05.120	EDM05.121	EDM05.122	EDM05.123	EDM05.124	EDM05.125	EDM05.126	EDM05.127	EDM05.128	EDM05.129	EDM05.130	EDM05.131	EDM05.132	EDM05.133	EDM05.134	EDM05.135	EDM05.136	EDM05.137	EDM05.138	EDM05.139	EDM05.140	EDM05.141	EDM05.142	EDM05.143	EDM05.144	EDM05.145	EDM05.146	EDM05.147	EDM05.148	EDM05.149	EDM05.150	EDM05.151	EDM05.152	EDM05.153	EDM05.154	EDM05.155	EDM05.156	EDM05.157	EDM05.158	EDM05.159	EDM05.160	EDM05.161	EDM05.162	EDM05.163	EDM05.164	EDM05.165	EDM05.166	EDM05.167	EDM05.168	EDM05.169	EDM05.170	EDM05.171	EDM05.172	EDM05.173	EDM05.174	EDM05.175	EDM05.176	EDM05.177	EDM05.178	EDM05.179	EDM05.180	EDM05.181	EDM05.182	EDM05.183	EDM05.184	EDM05.185	EDM05.186	EDM05.187	EDM05.188	EDM05.189	EDM05.190	EDM05.191	EDM05.192	EDM05.193	EDM05.194	EDM05.195	EDM05.196	EDM05.197	EDM05.198	EDM05.199	EDM05.200	EDM05.201	EDM05.202	EDM05.203	EDM05.204	EDM05.205	EDM05.206	EDM05.207	EDM05.208	EDM05.209	EDM05.210	EDM05.211	EDM05.212	EDM05.213	EDM05.214	EDM05.215	EDM05.216	EDM05.217	EDM05.218	EDM05.219	EDM05.220	EDM05.221	EDM05.222	EDM05.223	EDM05.224	EDM05.225	EDM05.226	EDM05.227	EDM05.228	EDM05.229	EDM05.230	EDM05.231	EDM05.232	EDM05.233	EDM05.234	EDM05.235	EDM05.236	EDM05.237	EDM05.238	EDM05.239	EDM05.240	EDM05.241	EDM05.242	EDM05.243	EDM05.244	EDM05.245	EDM05.246	EDM05.247	EDM05.248	EDM05.249	EDM05.250	EDM05.251	EDM05.252	EDM05.253	EDM05.254	EDM05.255	EDM05.256	EDM05.257	EDM05.258	EDM05.259	EDM05.260	EDM05.261	EDM05.262	EDM05.263	EDM05.264	EDM05.265	EDM05.266	EDM05.267	EDM05.268	EDM05.269	EDM05.270	EDM05.271	EDM05.272	EDM05.273	EDM05.274	EDM05.275	EDM05.276	EDM05.277	EDM05.278	EDM05.279	EDM05.280	EDM05.281	EDM05.282	EDM05.283	EDM05.284	EDM05.285	EDM05.286	EDM05.287	EDM05.288	EDM05.289	EDM05.290	EDM05.291	EDM05.292	EDM05.293	EDM05.294	EDM05.295	EDM05.296	EDM05.297	EDM05.298	EDM05.299	EDM05.300	EDM05.301	EDM05.302	EDM05.303	EDM05.304	EDM05.305	EDM05.306	EDM05.307	EDM05.308	EDM05.309	EDM05.310	EDM05.311	EDM05.312	EDM05.313	EDM05.314	EDM05.315	EDM05.316	EDM05.317	EDM05.318	EDM05.319	EDM05.320	EDM05.321	EDM05.322	EDM05.323	EDM05.324	EDM05.325	EDM05.326	EDM05.327	EDM05.328	EDM05.329	EDM05.330	EDM05.331	EDM05.332	EDM05.333	EDM05.334	EDM05.335	EDM05.336	EDM05.337	EDM05.338	EDM05.339	EDM05.340	EDM05.341	EDM05.342	EDM05.343	EDM05.344	EDM05.345	EDM05.346	EDM05.347	EDM05.348	EDM05.349	EDM05.350	EDM05.351	EDM05.352	EDM05.353	EDM05.354	EDM05.355	EDM05.356	EDM05.357	EDM05.358	EDM05.359	EDM05.360	EDM05.361	EDM05.362	EDM05.363	EDM05.364	EDM05.365	EDM05.366	EDM05.367	EDM05.368	EDM05.369	EDM05.370	EDM05.371	EDM05.372	EDM05.373	EDM05.374	EDM05.375	EDM05.376	EDM05.377	EDM05.378	EDM05.379	EDM05.380	EDM05.381	EDM05.382	EDM05.383	EDM05.384	EDM05.385	EDM05.386	EDM05.387	EDM05.388	EDM05.389	EDM05.390	EDM05.391	EDM05.392	EDM05.393	EDM05.394	EDM05.395	EDM05.396	EDM05.397	EDM05.398	EDM05.399	EDM05.400	EDM05.401	EDM05.402	EDM05.403	EDM05.404	EDM05.405	EDM05.406	EDM05.407	EDM05.408	EDM05.409	EDM05.410	EDM05.411	EDM05.412	EDM05.413	EDM05.414	EDM05.415	EDM05.416	EDM05.417	EDM05.418	EDM05.419	EDM05.420	EDM05.421	EDM05.422	EDM05.423	EDM05.424	EDM05.425	EDM05.426	EDM05.427	EDM05.428	EDM05.429	EDM05.430	EDM05.431	EDM05.432	EDM05.433	EDM05.434	EDM05.435	EDM05.436	EDM05.437	EDM05.438	EDM05.439	EDM05.440	EDM05.441	EDM05.442	EDM05.443	EDM05.444	EDM05.445	EDM05.446	EDM05.447	EDM05.448	EDM05.449	EDM05.450	EDM05.451	EDM05.452	EDM05.453	EDM05.454	EDM05.455	EDM05.456	EDM05.457	EDM05.458	EDM05.459	EDM05.460	EDM05.461	EDM05.462	EDM05.463	EDM05.464	EDM05.465	EDM05.466	EDM05.467	EDM05.468	EDM05.469	EDM05.470	EDM05.471	EDM05.472	EDM05.473	EDM05.474	EDM05.475	EDM05.476	EDM05.477	EDM05.478	EDM05.479	EDM05.480	EDM05.481	EDM05.482	EDM05.483	EDM05.484	EDM05.485	EDM05.486	EDM05.487	EDM05.488	EDM05.489	EDM05.490	EDM05.491	EDM05.492	EDM05.493	EDM05.494	EDM05.495	EDM05.496	EDM05.497	EDM05.498	EDM05.499	EDM05.500	EDM05.501	EDM05.502	EDM05.503	EDM05.504	EDM05.505	EDM05.506	EDM05.507	EDM05.508	EDM05.509	EDM05.510	EDM05.511	EDM05.512	EDM05.513	EDM05.514	EDM05.515	EDM05.516	EDM05.517	EDM05.518	EDM05.519	EDM05.520	EDM05.521	EDM05.522	EDM05.523	EDM05.524	EDM05.525	EDM05.526	EDM05.527	EDM05.528	EDM05.529	EDM05.530	EDM05.531	EDM05.532	EDM05.533	EDM05.534	EDM05.535	EDM05.536	EDM05.537	EDM05.538	EDM05.539	EDM05.540	EDM05.541	EDM05.542	EDM05.543	EDM05.544	EDM05.545	EDM05.546	EDM05.547	EDM05.548	EDM05.549	EDM05.550	EDM05.551	EDM05.552	EDM05.553	EDM05.554	EDM05.555	EDM05.556	EDM05.557	EDM05.558	EDM05.559	EDM05.560	EDM05.561	EDM05.562	EDM05.563	EDM05.564	EDM05.565	EDM05.566	EDM05.567	EDM05.568	EDM05.569	EDM05.570	EDM05.571	EDM05.572	EDM05.573	EDM05.574	EDM05.575	EDM05.576	EDM05.577	EDM05.578	EDM05.579	EDM05.580	EDM05.581	EDM05.582	EDM05.583	EDM05.584	EDM05.585	EDM05.586	EDM05.587	EDM05.588	EDM05.589	EDM05.590	EDM05.591	EDM05.592	EDM05.593	EDM05.594	EDM05.595	EDM05.596	EDM05.597	EDM05.598	EDM05.599	EDM05.600	EDM05.601	EDM05.602	EDM05.603	EDM05.604	EDM05.605	EDM05.606	EDM05.607	EDM05.608	EDM05.609	EDM05.610	EDM05.611	EDM05.612	EDM05.613	EDM05.614	EDM05.615	EDM05.616	EDM05.617	EDM05.618	EDM05.619	EDM05.620	EDM05.621	EDM05.622	EDM05.623	EDM05.624	EDM05.625	EDM05.626	EDM05.627	EDM05.628	EDM05.629	EDM05.630	EDM05.631	EDM05.632	EDM05.633	EDM05.634	EDM05.635	EDM05.636	EDM05.637	EDM05.638	EDM05.639	EDM05.640	EDM05.641	EDM05.642	EDM05.643	EDM05.644	EDM05.645	EDM05.646	EDM05.647	EDM05.648	EDM05.649	EDM05.650	EDM05.651	EDM05.652	EDM05.653	EDM05.654	EDM05.655	EDM05.656	EDM05.657	EDM05.658	EDM05.659	EDM05.660	EDM05.661	EDM05.662	EDM05.663	EDM05.664	EDM05.665	EDM05.666	EDM05.667	EDM05.668	EDM05.669	EDM05.670	EDM05.671	EDM05.672	EDM05.673	EDM05.674	EDM05.675	EDM05.676	EDM05.677	EDM05.678	EDM05.679	EDM05.680	EDM05.681	EDM05.682	EDM05.683	EDM05.684	EDM05.685	EDM05.686	EDM05.687	EDM05.688	EDM05.689	EDM05.690	EDM05.691	EDM05.692	EDM05.693	EDM05.694	EDM05.695	EDM05.696	EDM05.697	EDM05.698	EDM05.699	EDM05.700	EDM05.701	EDM05.702	EDM05.703	EDM05.704	EDM05.705	EDM05.706	EDM05.707	EDM05.708	EDM05.709	EDM05.710	EDM05.711	EDM05.712	EDM05.713	EDM

COBIT[®] 5 : Mengaktifkan Proses

EDM05 Praktek Proses, Input/Output dan Aktivitas

Praktik Pemerintahan	Input		Keluaran	
	Dari	Keterangan	Keterangan	Ke
EDM05.01 Mengevaluasi persyaratan pelaporan pemangku kepentingan. Terus memeriksa dan membuat penilaian tentang persyaratan saat ini dan masa depan untuk komunikasi dan pelaporan pemangku kepentingan, termasuk persyaratan pelaporan wajib (misalnya peraturan) dan komunikasi kepada pemangku kepentingan lainnya. Menetapkan prinsip-prinsip untuk komunikasi.	EDM02.03	Tindakan untuk meningkatkan penyampaian nilai	Evaluasi persyaratan pelaporan perusahaan	MEA01.01
	EDM03.03	Masalah manajemen risiko untuk dewan	Pelaporan dan prinsip komunikasi	MEA01.01
	EDM04.03	Umpam balik tentang alokasi dan efektivitas sumber daya dan kemampuan		
	MEA02.08	Cakupan halus		

Kegiatan

- Meneliti dan membuat penilaian tentang persyaratan pelaporan wajib saat ini dan di masa mendatang yang berkaitan dengan penggunaan TI dalam perusahaan (peraturan, undang-undang, hukum adat, kontrak), termasuk cakupan dan frekuensi.
- Memeriksa dan membuat penilaian tentang persyaratan pelaporan saat ini dan masa depan untuk pemangku kepentingan lainnya yang berkaitan dengan penggunaan TI di dalam perusahaan, termasuk luas dan syarat-syaratnya.
- Memelihara prinsip-prinsip komunikasi dengan pemangku kepentingan eksternal dan internal, termasuk format komunikasi dan saluran komunikasi, dan untuk penerimaan pemangku kepentingan dan penandatanganan pelaporan.

Praktik Pemerintahan	Input		Keluaran	
	Dari	Keterangan	Keterangan	Ke
EDM05.02 Komunikasi dan pelaporan pemangku kepentingan langsung. Memastikan terjalinya komunikasi dan pelaporan pemangku kepentingan yang efektif, termasuk mekanisme untuk memastikan kualitas dan kelengkapan informasi, pengawasan pelaporan wajib, dan membuat strategi komunikasi bagi pemangku kepentingan.	APO12.04	Analisis risiko dan laporan profil risiko untuk pemangku kepentingan	Aturan untuk memvalidasi dan menyetujui laporan wajib	MEA01.01 MEA03.04
			Pedoman eskalasi	MEA01.05

Kegiatan

- Mengarahkan penetapan strategi komunikasi bagi stakeholder eksternal dan internal.
- Mengarahkan penerapan mekanisme untuk memastikan bahwa informasi memenuhi semua kriteria persyaratan pelaporan wajib TI untuk perusahaan.
- Menetapkan mekanisme validasi dan persetujuan pelaporan wajib.
- Menetapkan mekanisme eskalasi pelaporan.

Praktik Pemerintahan	Input		Keluaran	
	Dari	Keterangan	Keterangan	Ke
EDM05.03 Memantau komunikasi pemangku kepentingan. Memantau efektivitas komunikasi pemangku kepentingan. Menilai mekanisme untuk memastikan akurasi, keandalan, dan efektivitas, dan memastikan apakah persyaratan pemangku kepentingan yang berbeda terpenuhi.	MEA02.08	• Laporan tinjauan jaminan • Hasil tinjauan jaminan	Penilaian efektivitas pelaporan	MEA01.01 MEA03.04

Kegiatan

- Secara berkala menilai efektivitas mekanisme untuk memastikan akurasi dan keandalan pelaporan wajib.
- Secara berkala menilai keefektifan mekanisme untuk, dan hasil dari, komunikasi dengan pemangku kepentingan eksternal dan internal.
- Tentukan apakah persyaratan pemangku kepentingan yang berbeda terpenuhi.

Pedoman Terkait EDM05

Standar Terkait	Referensi Rinci
COSO	
ISO/IEC 38500	
Raja III	

13 Mengelola keamanan. Menerapkan kasar, canggih atau raffik

- 01** Mengelola kerangka manajemen TI.
- 02** Mengelola strategi.
- 03** Kelola arsitektur perusahaan.
- 04** Kelola inovasi.
- 05** Kelola portofolio.
- 06** Mengelola anggaran dan biaya.
- 07** Mengelola sumber daya manusia.
- 08** Mengelola hubungan.
- 09** Mengelola perjanjian layanan.
- 10** Kelola pemasok.
- 11** Mengelola kualitas.
- 12** Kelola risiko.
- 13** Mengelola keamanan.

Halaman sengaja dikosongkan

APO01 Mengelola Kerangka Kerja Manajemen TI		Bidang: Manajemen Domain: Menyelaraskan, Merencanakan, dan Mengatur
Deskripsi proses Memperjelas dan memelihara tata kelola misi dan visi TI perusahaan. Menerapkan dan memelihara mekanisme dan wewenang untuk mengelola informasi dan penggunaan TI di perusahaan untuk mendukung tujuan tata kelola sejalan dengan prinsip dan kebijakan panduan.		
Pernyataan Tujuan Proses Memberikan pendekatan manajemen yang konsisten untuk memungkinkan persyaratan tata kelola perusahaan dipenuhi, yang mencakup proses manajemen, struktur organisasi, peran dan tanggung jawab, aktivitas yang dapat diandalkan dan berulang, serta keterampilan dan kompetensi.		
Proses tersebut mendukung pencapaian serangkaian tujuan utama terkait TI:		
Tujuan terkait TI	Metrik Terkait	
01 Penyelarasan TI dan strategi bisnis	<ul style="list-style-type: none"> • Persentase sasaran dan persyaratan strategis perusahaan yang didukung oleh sasaran strategis TI • Tingkat kepuasan pemangku kepentingan dengan ruang lingkup portofolio program dan layanan yang direncanakan • Persentase penggerak nilai TI yang dipetakan ke penggerak nilai bisnis 	
02 Kepatuhan dan dukungan TI untuk kepatuhan bisnis terhadap hukum dan peraturan eksternal	<ul style="list-style-type: none"> • Biaya ketidakpatuhan TI, termasuk penyelesaian dan denda, dan dampak hilangnya reputasi • Jumlah masalah ketidakpatuhan terkait TI yang dilaporkan ke dewan atau menyebabkan komentar publik atau mempermalukan • Jumlah masalah ketidakpatuhan yang berkaitan dengan perjanjian kontraktual dengan penyedia layanan TI • Cakupan penilaian kepatuhan 	
09 ketangkasan TI	<ul style="list-style-type: none"> • Tingkat kepuasan eksekutif bisnis dengan respons TI terhadap persyaratan baru • Jumlah proses bisnis penting yang didukung oleh infrastruktur dan aplikasi terkini • Waktu rata-rata untuk mengubah tujuan TI strategis menjadi inisiatif yang disepakati dan disetujui 	
11 Optimalisasi aset, sumber daya, dan kapabilitas TI	<ul style="list-style-type: none"> • Frekuensi penilaian kematangan kapabilitas dan optimalisasi biaya • Kecenderungan hasil penilaian • Tingkat kepuasan eksekutif bisnis dan TI dengan biaya dan kemampuan terkait TI 	
15 Kepatuhan TI dengan kebijakan internal	<ul style="list-style-type: none"> • Jumlah insiden terkait ketidakpatuhan terhadap kebijakan • Persentase pemangku kepentingan yang memahami kebijakan • Persentase kebijakan yang didukung oleh standar dan praktik kerja yang efektif • Frekuensi tinjauan dan pembaruan kebijakan 	
16 Personil bisnis dan TI yang kompeten dan termotivasi	<ul style="list-style-type: none"> • Persentase staf yang keterampilan terkait TI-nya cukup untuk kompetensi yang dibutuhkan untuk peran mereka • Persentase staf yang puas dengan peran terkait TI mereka • Jumlah jam belajar/pelatihan per anggota staf 	
17 Pengetahuan, keahlian dan inisiatif untuk inovasi bisnis	<ul style="list-style-type: none"> • Tingkat kesadaran eksekutif bisnis dan pemahaman tentang kemungkinan inovasi TI • Tingkat kepuasan pemangku kepentingan dengan tingkat keahlian dan ide inovasi TI • Jumlah inisiatif yang disetujui yang dihasilkan dari ide-ide TI yang inovatif 	
Sasaran dan Metrik Proses		
Tujuan Proses	Metrik Terkait	
1. Serangkaian kebijakan yang efektif ditetapkan dan dipelihara.	<ul style="list-style-type: none"> • Persentase kebijakan aktif, standar, dan pendukung lainnya yang didokumentasikan dan diperbarui • Tanggal pembaruan terakhir untuk kerangka kerja dan pendukung • Jumlah eksposur risiko akibat ketidakcukupan desain lingkungan pengendalian 	
2. Setiap orang mengetahui kebijakan dan bagaimana penerapannya. • Jumlah staf yang menghadiri sesi pelatihan atau kesadaran	<ul style="list-style-type: none"> • Persentase pemasok pihak ketiga yang memiliki kontrak yang menentukan persyaratan kontrol 	

COBIT[®] 5 : Mengaktifkan Proses

Bagan RACI APO01

Praktek Manajemen	RACI																	
	Manajemen	Analisis	Desain	Pembangunan	Peluncuran	Pelaksanaan	Pengawas	Pengendali	Pengelola	Pengembangan	Pengalih							
APO01.01 Menentukan struktur organisasi.	CCCC				C				RI	IACCCRCCC								
APO01.02 Menetapkan peran dan tanggung jawab.		IC			C					CCCAOCCRCC								
APO01.03 Memelihara faktor pendukung sistem manajemen.	CACROCI					CCCC				COR			R					
APO01.04 Mengkomunikasikan tujuan dan arah manajemen.	ARRIRI				IRRI					IR								
APO01.05 Mengoptimalkan penempatan fungsi TI.	CCCC		A	C					CCCRCCCC									
APO01.06 Menentukan informasi (data) dan kepemilikan sistem.		AKU MOBIL							CCCC				CC					
APO01.07 Kelola perbaikan berkelanjutan dari proses.		A	R	R		C	ICRRRRRR											
APO01.08 Menjaga kepatuhan terhadap kebijakan dan prosedur.	A		R	R		R	RCIRRRI											

Catatan: Beberapa praktik tata kelola dan manajemen menghasilkan keluaran yang menjadi masukan bagi banyak praktik. Keluaran tersebut dirinci dalam **gambar 11**. Silakan lihat **gambar 11** untuk memastikan kelengkapan saat bekerja dengan praktik berikut.

Praktek Proses APO01, Input/Output dan Aktivitas				
Praktek Manajemen	Input		Keluaran	
	Dari	Keterangan	Keterangan	Ke
APO01.01 Menentukan struktur organisasi. Menetapkan struktur organisasi internal dan diperluas yang mencerminkan kebutuhan bisnis dan prioritas TI. Terapkan struktur manajemen yang diperlukan (misalnya, komite) yang memungkinkan pengambilan keputusan manajemen berlangsung dengan cara yang paling efektif dan efisien.	EDM01.01	<ul style="list-style-type: none"> • Model pengambilan keputusan • Prinsip panduan tata kelola perusahaan 	Definisi organisasi struktur dan fungsi	APO03.02
	APO03.02	Model arsitektur proses	Pedoman operasional perusahaan Aturan dasar komunikasi	APO03.02 Semua APO Semua BAI Semua DSS Semua MEA

APO01 Praktek Proses, Input/Output dan Aktivitas (lanjutan)																					
Kegiatan APO01.01																					
1. Menentukan ruang lingkup, fungsi internal dan eksternal, peran internal dan eksternal, serta kemampuan dan hak keputusan yang diperlukan, termasuk aktivitas TI tersebut dilakukan oleh pihak ketiga. 2. Mengidentifikasi keputusan yang diperlukan untuk pencapaian hasil perusahaan dan strategi TI, serta untuk pengelolaan dan pelaksanaan layanan TI. 3. Menetapkan keterlibatan pemangku kepentingan yang kritis dalam pengambilan keputusan (dapat dipertanggungjawabkan, bertanggung jawab, berkonsultasi atau diinformasikan). 4. Menyelaraskan organisasi terkait TI dengan model organisasi arsitektur enterprise. 5. Menetapkan fokus, peran dan tanggung jawab masing-masing fungsi dalam struktur organisasi terkait TI. 6. Mendefinisikan struktur manajemen dan hubungan untuk mendukung fungsi dan peran manajemen dan pelaksanaan, sejalan dengan arah tata kelola ditetapkan. 7. Membentuk komite strategi TI (atau yang setara) di tingkat dewan. Komite ini harus memastikan tata kelola TI, sebagai bagian dari perusahaan tata kelola, ditangani secara memadai; memberi nasihat tentang arah strategis; dan tinjau investasi besar atas tata kelola dewan penuh. 8. Membentuk komite pengaruh TI (atau yang setara) yang terdiri dari eksekutif, bisnis, dan manajemen TI untuk menentukan prioritas program investasi yang mendukung TI sejalan berikur sas bisnis saha is pr dan me konflik sum a; dan me tau ting ranan tan lay berikur sas bisnis saha is pr dan me konflik sum a; dan me tau ting ranan tan lay yang c ukur un has diha tan da at, tu t, wa' jela n, pen san dan rawe up-down 9. Menentukan aturan dasar untuk komunikasi dengan mengidentifikasi kebutuhan komunikasi, dan mengimplementasikan rencana berdasarkan kebutuhan tersebut, dengan mempertimbangkan komunikasi bottom-up dan horizontal. 10. Menetapkan dan memelihara struktur koordinasi, komunikasi, dan penghubung yang optimal antara fungsi bisnis dan TI di dalam perusahaan dan dengan entitas di luar perusahaan. 11. Melakukan verifikasi secara berkala kecukupan dan efektifitas struktur organisasi.																					
Praktek Manajemen																					
Kegiatan																					
APO01.02 Menetapkan peran dan tanggung jawab. Menetapkan, menyetujui, dan mengomunikasikan peran dan tanggung jawab personel TI, serta pemangku kepentingan lainnya yang bertanggung jawab atas TI perusahaan, yang secara jelas mencerminkan kebutuhan bisnis secara keseluruhan dan tujuan TI serta wewenang, tanggung jawab, dan akuntabilitas personel yang relevan.	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Dari</th><th>Input</th><th>Keterangan</th><th>Keluaran</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>EDM01.01</td><td>Tingkat otoritas</td><td>Definisi peran dan tanggung jawab terkait TI</td><td>DSS05.04</td></tr> <tr> <td>EDM04.02</td><td>Ditugaskan tanggung jawab untuk pengelolaan sumber daya</td><td rowspan="5">Definisi praktik pengawasan</td><td rowspan="5">APO07.01</td></tr> <tr> <td>APO07.03</td><td> <ul style="list-style-type: none"> Rencana pengembangan keterampilan Matriks keterampilan dan kompetensi </td></tr> <tr> <td>APO11.01</td><td>Sistem manajemen mutu (SMM) peran, tanggung jawab dan hak keputusan</td></tr> <tr> <td>APO13.01</td><td>Sistem manajemen keamanan informasi (ISMS) pernyataan ruang lingkup</td></tr> <tr> <td>DSS06.03</td><td> <ul style="list-style-type: none"> Tingkat kewenangan yang dialokasikan Peran dan tanggung jawab yang dialokasikan </td></tr> </tbody> </table>	Dari	Input	Keterangan	Keluaran	EDM01.01	Tingkat otoritas	Definisi peran dan tanggung jawab terkait TI	DSS05.04	EDM04.02	Ditugaskan tanggung jawab untuk pengelolaan sumber daya	Definisi praktik pengawasan	APO07.01	APO07.03	<ul style="list-style-type: none"> Rencana pengembangan keterampilan Matriks keterampilan dan kompetensi 	APO11.01	Sistem manajemen mutu (SMM) peran, tanggung jawab dan hak keputusan	APO13.01	Sistem manajemen keamanan informasi (ISMS) pernyataan ruang lingkup	DSS06.03	<ul style="list-style-type: none"> Tingkat kewenangan yang dialokasikan Peran dan tanggung jawab yang dialokasikan
Dari	Input	Keterangan	Keluaran																		
EDM01.01	Tingkat otoritas	Definisi peran dan tanggung jawab terkait TI	DSS05.04																		
EDM04.02	Ditugaskan tanggung jawab untuk pengelolaan sumber daya	Definisi praktik pengawasan	APO07.01																		
APO07.03	<ul style="list-style-type: none"> Rencana pengembangan keterampilan Matriks keterampilan dan kompetensi 																				
APO11.01	Sistem manajemen mutu (SMM) peran, tanggung jawab dan hak keputusan																				
APO13.01	Sistem manajemen keamanan informasi (ISMS) pernyataan ruang lingkup																				
DSS06.03	<ul style="list-style-type: none"> Tingkat kewenangan yang dialokasikan Peran dan tanggung jawab yang dialokasikan 																				
Kegiatan																					
1. Menetapkan, menyepakati, dan mengomunikasikan peran dan tanggung jawab terkait TI untuk semua personel di perusahaan, selaras dengan kebutuhan dan tujuan bisnis. Gambarkan dengan jelas tanggung jawab dan akuntabilitas, terutama untuk pengambilan keputusan dan persetujuan. 2. Pertimbangkan persyaratan dari perusahaan dan kontinuitas layanan TI saat menentukan peran, termasuk persyaratan cadangan staf dan pelatihan silang. 3. Memberikan masukan untuk proses kesinambungan layanan TI dengan mempertahankan informasi kontak terkini dan deskripsi peran di perusahaan. 4. Mencantumkan dalam uraian peran dan tanggung jawab kepatuhan terhadap kebijakan dan prosedur manajemen, kode etik, dan praktik profesional. 5. Menerapkan praktik pengawasan yang memadai untuk memastikan bahwa peran dan tanggung jawab dilaksanakan dengan benar, untuk menilai apakah semua personel telah melakukannya wewenang dan sumber daya yang cukup untuk menjalankan peran dan tanggung jawab mereka, dan untuk meninjau kinerja secara umum. Tingkat pengawasan harus sejalan dengan sensitivitas posisi dan tanggung jawab yang diberikan. 6. Pastikan bahwa akuntabilitas didefinisikan melalui peran dan tanggung jawab. 7. Menyusun peran dan tanggung jawab untuk mengurangi kemungkinan peran tunggal mengompromikan proses kritis.																					

APO01 Praktek Proses, Input/Output dan Aktivitas (lanjutan)

Praktek Manajemen	Input		Keluaran	
Dari	Keterangan	Keterangan	Ke	
APO01.03 Memelihara faktor pendukung sistem manajemen. Memelihara pendukung sistem manajemen dan lingkungan kontrol untuk TI perusahaan, dan memastikan bahwa mereka terintegrasi dan selaras dengan tata kelola perusahaan dan filosofi manajemen serta gaya operasi. Pemberdayaan ini mencakup komunikasi yang jelas tentang harapan/persyaratan. Sistem manajemen harus mendorong kerja sama dan kerja tim lintas divisi, mempromosikan kepatuhan dan peningkatan berkelanjutan, dan menangani penyimpangan proses (termasuk kegagalan).	EDM01.01	Prinsip panduan tata kelola perusahaan	kebijakan terkait TI	Semua APO
	APO02.05	Peta jalan strategis		Semua BAI
	APO12.01	Masalah dan faktor risiko yang muncul		Semua DSS
	APO12.02	Hasil analisis risiko		Semua MEA

Kegiatan

1. Memperoleh pemahaman tentang visi, arah dan strategi perusahaan.
2. Mempertimbangkan lingkungan internal perusahaan, termasuk budaya dan filosofi manajemen, toleransi risiko, keamanan, nilai etika, kode etik, akuntabilitas, dan persyaratan untuk integritas manajemen.
3. Memperoleh dan mengintegrasikan prinsip TI dengan prinsip bisnis.
4. Menyelaraskan lingkungan kontrol TI dengan keseluruhan lingkungan kebijakan TI, kerangka kerja tata kelola TI dan proses TI, serta kerangka kerja pengendalian dan risiko tingkat perusahaan yang ada. Menilai praktik atau persyaratan baik khusus industri (misalnya, peraturan khusus industri) dan mengintegrasikannya jika sesuai.
5. Menyelaraskan dengan standar dan kode praktik tata kelola dan manajemen nasional dan internasional yang berlaku, dan mengevaluasi praktik baik yang tersedia seperti Pengendalian Internal COSO—Kerangka Kerja Terintegrasi dan Manajemen Risiko Perusahaan COSO—Kerangka Kerja Terintegrasi.
6. Buat serangkaian kebijakan untuk mendorong ekspektasi kontrol TI pada topik utama yang relevan seperti kualitas, keamanan, kerahasiaan, kontrol internal, penggunaan aset TI, etika, dan hak kekayaan intelektual.
7. Mengevaluasi dan memutakhirkan kebijakan setidaknya setiap tahun untuk mengakomodasi perubahan lingkungan operasi atau bisnis.
8. Meluncurkan dan menegakkan kebijakan TI untuk semua staf yang relevan, sehingga kebijakan tersebut dibangun ke dalam, dan merupakan bagian integral dari, operasi perusahaan.
9. Pastikan bahwa prosedur tersedia untuk melacak kepatuhan terhadap kebijakan dan menentukan konsekuensi dari ketidakpatuhan.

Praktek Manajemen	Input		Keluaran	
Dari	Keterangan	Keterangan	Ke	
APO01.04 Mengkomunikasikan tujuan dan arah manajemen. Mengkomunikasikan kesadaran dan pemahaman tentang tujuan dan arah TI kepada pemangku kepentingan dan pengguna yang tepat di seluruh perusahaan.	EDM01.02	Komunikasi tata kelola perusahaan	Komunikasi pada tujuan TI	Semua APO
	EDM04.02	Prinsip-prinsip untuk pengamanan sumber daya		Semua BAI
	APO12.06	Komunikasi dampak risiko		Semua DSS
	BAI08.01	Komunikasi tentang nilai pengetahuan		Semua MEA
	DSS04.01	Kebijakan dan tujuan untuk keberlangsungan bisnis		
	DSS05.01	Kebijakan pencegahan perangkat lunak berbahaya		
	DSS05.02	Kebijakan keamanan konektivitas		
	DSS05.03	Kebijakan keamanan untuk perangkat endpoint		

Kegiatan

1. Secara terus menerus mengkomunikasikan tujuan dan arah TI. Pastikan bahwa komunikasi didukung oleh manajemen eksekutif dalam tindakan dan kata-kata, menggunakan semua saluran yang tersedia.
2. Pastikan bahwa informasi yang dikomunikasikan mencakup misi yang diartikulasikan dengan jelas, tujuan layanan, keamanan, kontrol internal, kualitas, kode etik/perilaku, kebijakan dan prosedur, peran dan tanggung jawab, dll. Komunikasikan informasi pada tingkat perincian yang sesuai untuk audiens masing-masing dalam perusahaan.
3. Menyediakan sumber daya yang cukup dan terampil untuk mendukung proses komunikasi.

APO01 Praktek Proses, Input/Output dan Aktivitas (lanjutan)						
Management Practice	Input		Keluaran			
APO01.05 Mengoptimalkan penempatan fungsi IT.	Dari	Keterangan	Keterangan	Ke		
Posisikan kapabilitas TI dalam keseluruhan struktur organisasi untuk mencerminkan model perusahaan yang relevan dengan pentingnya TI di dalam perusahaan, khususnya kekritisannya terhadap strategi perusahaan dan tingkat ketergantungan operasional pada TI. Garis pelaporan CIO harus sepadan dengan pentingnya TI dalam perusahaan.	Di luar COBIT • Model operasi perusahaan • Strategi perusahaan	Evaluasi opsi untuk organisasi TI Mendefinisikan penempatan operasional fungsi TI	Evaluasi opsi untuk organisasi TI	APO03.02		
			Mendefinisikan penempatan operasional fungsi TI	APO03.02		
Kegiatan						
1. Memahami konteks penempatan fungsi TI, termasuk penilaian strategi perusahaan dan model operasi (terpusat, federasi, desentralisasi, hibrid), pentingnya TI, dan situasi dan opsi sumber.						
2. Mengidentifikasi, mengevaluasi, dan memprioritaskan opsi untuk penempatan organisasi, pengadaan, dan model operasi.						
<p>96 M kepemilikan informasi</p> <p>Ketujuh data</p> <p>Pedoman keamanan dan kontrol data</p>						
<p>3. Mendefinisikan penempatan fungsi TI dan mendapatinya sepanjang diperlukan.</p> <p>4. Apakah data yang dimiliki aman dan integritasnya.</p> <p>5. Kepemilikan informasi (data) dan sistem informasi. Pastikan bahwa pemilik membuat keputusan tentang mengklasifikasikan informasi dan sistem serta melindunginya sesuai dengan klasifikasi ini.</p>						
6. Membuat dan memelihara inventarisasi informasi (sistem dan data) yang mencakup daftar pemilik, pemelihara, dan klasifikasi. Sertakan sistem yang dialihdayakan dan yang kepemilikannya harus tetap berada di dalam perusahaan.						
7. Menentukan dan menerapkan prosedur untuk memastikan integritas dan konsistensi semua informasi yang disimpan dalam bentuk elektronik seperti database, data gudang dan arsip data.						
Kegiatan						
1. Menyediakan kebijakan dan panduan untuk memastikan klasifikasi informasi (data) yang tepat dan konsisten di seluruh perusahaan.						
2. Menentukan, memelihara, dan menyediakan alat, teknik, dan panduan yang sesuai untuk memberikan keamanan dan kontrol yang efektif atas informasi dan informasi sistem bekerja sama dengan pemilik.						
3. Membuat dan memelihara inventarisasi informasi (sistem dan data) yang mencakup daftar pemilik, pemelihara, dan klasifikasi. Sertakan sistem yang dialihdayakan dan yang kepemilikannya harus tetap berada di dalam perusahaan.						
4. Menentukan dan menerapkan prosedur untuk memastikan integritas dan konsistensi semua informasi yang disimpan dalam bentuk elektronik seperti database, data gudang dan arsip data.						
Praktek Manajemen						
APO01.07 Kelola perbaikan berkelanjutan dari proses.	Dari	Input	Keluaran			
Menilai, merencanakan, dan melaksanakan peningkatan berkelanjutan dari proses dan kematangannya untuk memastikan bahwa mereka mampu memenuhi tujuan perusahaan, tata kelola, manajemen, dan kontrol. Pertimbangkan panduan implementasi proses COBIT, standar yang muncul, persyaratan kepatuhan, peluang otomatisasi, dan umpan balik dari pengguna proses, tim proses, dan pemangku kepentingan lainnya. Perbarui proses dan pertimbangkan dampak pada pengaktif proses.	EDM01.03	Umpan balik tentang efektivitas dan kinerja tata kelola	Keterangan	Ke		
	MEA03.02	Kebijakan, prinsip, prosedur, dan standar yang diperbarui	Peluang perbaikan proses	Semua APO Semua BAI Semua DSS Semua MEA		
			Sasaran dan metrik kinerja untuk pelacakan peningkatan proses	MEA01.02		
Kegiatan						
1. Mengidentifikasi proses penting bisnis berdasarkan pendorong kinerja dan kesesuaian serta risiko terkait. Menilai kemampuan proses dan mengidentifikasi target perbaikan. Menganalisis kesenjangan dalam kapabilitas dan kontrol proses. Identifikasi opsi untuk peningkatan dan desain ulang proses. Memprioritaskan inisiatif untuk perbaikan proses berdasarkan potensi manfaat dan biaya.						
2. Menerapkan peningkatan yang disepakati, beroperasi seperti praktik bisnis normal, dan menetapkan sasaran dan metrik kinerja untuk memungkinkan pemantauan perbaikan proses.						
3. Pertimbangkan cara untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas (misalnya, melalui pelatihan, dokumentasi, standarisasi, dan otomatisasi proses).						
4. Terapkan praktik manajemen mutu untuk memperbarui proses.						
5. Menghentikan proses, komponen proses, atau pendukung yang sudah usang.						

COBIT[®] 5 : Mengaktifkan Proses

APO01 Praktek Proses, Input/Output dan Aktivitas (lanjutan)				
Praktek Manajemen	Input		Keluaran	
APO01.08 Menjaga kepatuhan terhadap kebijakan dan prosedur. Terapkan prosedur untuk menjaga kepatuhan dan pengukuran kinerja kebijakan dan pendukung lain dari kerangka kontrol, dan menegakkan konsekuensi dari ketidakpatuhan atau kinerja yang tidak memadai. Lacak tren dan kinerja dan pertimbangkan ini dalam desain dan peningkatan kerangka kontrol di masa mendatang.	Dari	Keterangan	Keterangan	Ke
	DSS01.04	Kebijakan lingkungan	Tindakan perbaikan ketidakpatuhan	MEA01.05
Kegiatan				
1. Melacak kepatuhan terhadap kebijakan dan prosedur.				
2. Menganalisis ketidakpatuhan dan mengambil tindakan yang tepat (ini dapat mencakup perubahan persyaratan).				
3. Mengintegrasikan kinerja dan kepatuhan ke dalam tujuan kinerja masing-masing anggota staf.				
4. Secara teratur menilai kinerja pendukung kerangka kerja dan mengambil tindakan yang tepat.				
5. Menganalisis tren kinerja dan kepatuhan serta mengambil tindakan yang tepat.				

Pedoman Terkait APO01	
Standar Terkait	Referensi Rinci
ISO/IEC 20000	• 3.1 Tanggung jawab manajemen • 4.4 Peningkatan berkelanjutan
ISO/IEC 27002	6. Organisasi Keamanan Informasi
ITIL V3 2011	Peningkatan Layanan Berkelanjutan, 4.1 Proses Peningkatan 7 Langkah

APO02 Mengelola Strategi		Bidang: Manajemen Domain: Menyelaraskan, Merencanakan, dan Mengatur
Deskripsi proses		Memberikan pandangan menyeluruh tentang bisnis saat ini dan lingkungan TI, arah masa depan, dan inisiatif yang diperlukan untuk bermigrasi ke lingkungan masa depan yang diinginkan. Memanfaatkan blok dan komponen arsitektur perusahaan, termasuk layanan yang disediakan secara eksternal dan kemampuan terkait untuk memungkinkan respons yang gesit, andal, dan efisien terhadap tujuan strategis.
Pernyataan Tujuan Proses		Menyelaraskan rencana TI strategis dengan tujuan bisnis. Komunikasikan dengan jelas tujuan dan akuntabilitas terkait sehingga dipahami oleh semua orang, dengan opsi strategis TI yang diidentifikasi, disusun, dan diintegrasikan dengan rencana bisnis.
Proses tersebut mendukung pencapaian serangkaian tujuan utama terkait TI:		
Tujuan terkait TI	Metrik Terkait	
01 Penyelarasan TI dan strategi bisnis 07 Pengiriman dan TI 17 Pengetahuan, keahlian dan inisiatif untuk inovasi bisnis	<ul style="list-style-type: none"> • Persentase tujuan dan persyaratan strategis perusahaan yang didukung oleh Sasaran strategis TI • Tingkat kepuasan pemangku kepentingan dengan cakupan portofolio program dan layanan yang merencanakan • Persentase penggerak nilai yang diperlukan untuk perbaikan bisnis • Jumlah pengguna bisnis aktif yang kepuasan bisnis • Persentase pengguna yang puas dengan layanan TI <ul style="list-style-type: none"> • Tingkat kesadaran eksekutif bisnis dan pemahaman tentang kemungkinan inovasi TI • Tingkat kepuasan pemangku kepentingan dengan tingkat keahlian inovasi TI dan ide • Jumlah inisiatif yang disetujui yang dihasilkan dari ide-ide TI yang inovatif 	
Sasaran dan Metrik Proses		
1. Semua aspek strategi TI diselaraskan dengan strategi perusahaan.	<ul style="list-style-type: none"> • Persentase tujuan dalam strategi TI yang mendukung strategi perusahaan • Persentase tujuan perusahaan yang dibahas dalam strategi TI 	
2. Strategi TI hemat biaya, sesuai, realistik, dapat dicapai, berfokus pada perusahaan dan seimbang.	<ul style="list-style-type: none"> • Persentase inisiatif dalam strategi TI yang didanai sendiri (keuntungan finansial melebihi biaya) • Tren ROI inisiatif termasuk dalam strategi TI • Tingkat umpan balik survei kepuasan pemangku kepentingan perusahaan pada strategi TI 	
3. Tujuan jangka pendek yang jelas dan konkret dapat diturunkan dari, dan ditelusuri kembali ke, inisiatif jangka panjang tertentu, dan kemudian dapat diterjemahkan ke dalam rencana operasional.	<ul style="list-style-type: none"> • Persentase proyek dalam portofolio proyek TI yang dapat ditelusuri kembali secara langsung ke strategi TI 	
4. TI adalah penggerak nilai bagi perusahaan.	<ul style="list-style-type: none"> • Persentase tujuan perusahaan strategis diperoleh sebagai hasil strategis inisiatif TI • Jumlah peluang usaha baru yang direalisasikan sebagai akibat langsung dari perkembangan TI • Persentase inisiatif/proyek TI yang diperjuangkan oleh pemilik bisnis 	
5. Ada kesadaran akan strategi TI dan penugasan akuntabilitas yang jelas untuk pengiriman.	<ul style="list-style-type: none"> • Pencapaian hasil strategi TI yang terukur sebagai bagian dari sasaran kinerja staf • Frekuensi pembaruan rencana komunikasi strategi TI • Persentase inisiatif strategis dengan akuntabilitas yang ditetapkan 	

Bagan RACI APO02

Catatan: Beberapa praktik tata kelola dan manajemen menghasilkan keluaran yang menjadi masukan bagi banyak praktik. Keluaran tersebut dirinci dalam **gambar 11**. Silakan lihat **gambar 11** untuk memastikan kelengkapan saat bekerja dengan praktik berikut.

Praktik Manajemen	Input		Keluaran	
	Dari	Keterangan	Keterangan	Ke
APO02.01 Memahami arah perusahaan. Pertimbangkan lingkungan perusahaan saat ini dan proses bisnis, serta strategi perusahaan dan tujuan masa depan. Pertimbangkan juga lingkungan eksternal perusahaan (penggerak industri, peraturan yang relevan, dasar persaingan).	EDM04.01	Prinsip panduan untuk alokasi sumber daya dan kemampuan	Sumber dan prioritas perubahan	Intern
	APO04.02	Peluang inovasi terkait dengan penggerak bisnis		
	Di luar strategi COBIT Enterprise dan analisis kekuatan, kelemahan, peluang, ancaman (SWOT) perusahaan			
Kegiatan				
1. Mengembangkan dan mempertahankan pemahaman tentang strategi dan tujuan perusahaan, serta lingkungan dan tantangan operasional perusahaan saat ini.				
2. Mengembangkan dan memelihara pemahaman tentang lingkungan eksternal perusahaan.				
3. Identifikasi pemangku kepentingan utama dan dapatkan wawasan tentang persyaratan mereka.				
4. Mengidentifikasi dan menganalisis sumber perubahan di lingkungan perusahaan dan eksternal.				
5. Pastikan prioritas untuk perubahan strategis.				
6. Memahami arsitektur perusahaan saat ini dan bekerja dengan proses arsitektur perusahaan untuk menentukan potensi celah arsitektur.				

APO02 Praktek Proses, Input/Output dan Aktivitas (lanjutan)						
Praktek Manajemen	Input		Keluaran			
	Dari	Keterangan	Keterangan	Ke		
APO02.02 Menilai lingkungan, kemampuan dan kinerja saat ini. Menilai kinerja bisnis internal saat ini dan kapabilitas TI serta layanan TI eksternal, dan mengembangkan pemahaman tentang arsitektur perusahaan dalam kaitannya dengan TI. Identifikasi masalah yang saat ini sedang dialami dan kembangkan rekomendasi di bidang yang dapat memperoleh manfaat dari peningkatan. Pertimbangkan pembeda dan opsi penyedia layanan serta dampak keuangan dan potensi biaya dan manfaat menggunakan layanan eksternal.	APO06.05	Peluang pengoptimalan biaya	Dasar kemampuan saat ini	Intern		
	APO08.05	Definisi proyek perbaikan potensial	Kesenjangan dan risiko terkait dengan kemampuan saat ini	APO12.01		
	APO09.01	Kesenjangan yang teridentifikasi dalam layanan TI untuk bisnis	Kemampuan analisis SWOT	Intern		
	APO09.04	Rencana aksi perbaikan dan perbaikan				
	APO12.01	Masalah dan faktor risiko yang muncul				
	APO12.02	Hasil analisis				
	D12.03	profil risik...n, nasuk...us...kan naje...risik...				
	D12.05	Propri...royek un... mengurangi risiko				
	BAI04.03	<ul style="list-style-type: none"> Rencana kinerja dan kapasitas Peningkatan yang diprioritaskan 				
	BAI04.05	Tindakan korektif				
	BAI09.01	Hasil ulasan fit-for-purpose				
	BAI09.04	<ul style="list-style-type: none"> Peluang untuk mengurangi biaya aset atau meningkatkan nilai Hasil tinjauan optimalisasi biaya 				
Kegiatan						
1. Kembangkan garis dasar bisnis saat ini dan lingkungan TI, kemampuan dan layanan yang dapat dibandingkan dengan persyaratan masa depan. Sertakan detail tingkat tinggi yang relevan dari arsitektur perusahaan saat ini (bisnis, informasi, data, domain aplikasi dan teknologi), proses bisnis, proses dan prosedur TI, struktur organisasi TI, penyediaan layanan eksternal, tata kelola TI, dan terkait TI di seluruh perusahaan keterampilan dan kompetensi.						
2. Mengidentifikasi risiko dari teknologi saat ini, potensial, dan menurun.						
3. Mengidentifikasi kesenjangan antara bisnis saat ini dan kapabilitas dan layanan TI serta standar referensi dan praktik baik, bisnis pesaing dan kapabilitas TI, dan tolok ukur komparatif praktik baik dan penyediaan layanan TI yang muncul.						
4. Identifikasi masalah, kekuatan, peluang, dan ancaman di lingkungan, kemampuan, dan layanan saat ini untuk memahami kinerja saat ini. Mengenali area untuk perbaikan dalam hal kontribusi TI untuk tujuan perusahaan.						

COBIT[®] 5 : Mengaktifkan Proses

APO02 Praktek Proses, Input/Output dan Aktivitas (lanjutan)

Praktek Manajemen	Input		Keluaran	
	Dari	Keterangan	Keterangan	Ke
APO02.03 Mendefinisikan kapabilitas IT target. Tentukan target bisnis dan kapabilitas TI serta layanan TI yang diperlukan. Ini harus didasarkan pada pemahaman tentang lingkungan dan persyaratan perusahaan; penilaian proses bisnis saat ini dan lingkungan dan masalah TI; dan pertimbangan standar referensi, praktik baik dan teknologi baru atau proposal inovasi yang tervalidasi.	APO04.05	<ul style="list-style-type: none"> • Analisis inisiatif yang ditolak • Hasil dan rekomendasi dari inisiatif pembuktian konsep 	Sasaran terkait TI tingkat tinggi internal	
			Bisnis yang dibutuhkan dan kemampuan TI	Intern
			Usulan perubahan arsitektur perusahaan	APO03.03

Kegiatan

1. Pertimbangkan ide inovasi atau teknologi baru yang tervalidasi.
2. Identifikasi ancaman dari teknologi yang menurun, saat ini, dan yang baru diperoleh.
3. Tentukan tujuan/sasaran TI tingkat tinggi dan bagaimana mereka akan berkontribusi pada tujuan bisnis perusahaan.
4. Mendefinisikan proses bisnis yang diperlukan dan diinginkan serta kemampuan TI dan layanan TI serta menjelaskan perubahan tingkat tinggi dalam arsitektur perusahaan (domain bisnis, informasi, data, aplikasi dan teknologi), proses dan prosedur bisnis dan TI, struktur organisasi TI, penyedia layanan TI, tata kelola TI, serta keahlian dan kompetensi TI.
5. Menyelaraskan dan menyetujui dengan arsitek perusahaan tentang perubahan arsitektur perusahaan yang diusulkan.
6. Menunjukkan ketelulusan ke strategi dan persyaratan perusahaan.

Praktek Manajemen	Input		Keluaran	
	Dari	Keterangan	Keterangan	Ke
APO02.04 Melakukan analisis kesenjangan. Identifikasi kesenjangan antara lingkungan saat ini dan target dan pertimbangkan penyelesaian aset (kemampuan yang mendukung layanan) dengan hasil bisnis untuk mengoptimalkan investasi dan pemanfaatan basis aset internal dan eksternal. Pertimbangkan faktor penentu keberhasilan untuk mendukung eksekusi strategi.	EDM02.01	Evaluasi keselarasan strategis	Kesenjangan dan perubahan diperlukan untuk mewujudkan kapabilitas target	EDM04.01 APO13.02 BAI03.11
	APO04.06	Penilaian menggunakan pendekatan inovatif	Pernyataan manfaat nilai untuk lingkungan sasaran	BAI03.11
	APO05.02	Harapan pengembalian investasi		
	BAI01.05	Hasil pemantauan pencapaian tujuan program		
	BAI01.06	Hasil peninjauan gerbang panggung		
	BAI01.13	Hasil review pasca implementasi		

Kegiatan

1. Identifikasi semua kesenjangan dan perubahan yang diperlukan untuk mewujudkan lingkungan sasaran.
2. Pertimbangkan implikasi tingkat tinggi dari semua kesenjangan. Pertimbangkan nilai perubahan potensial pada bisnis dan kapabilitas TI, layanan TI, dan perusahaan arsitektur, dan implikasinya jika tidak ada perubahan yang direalisasikan.
3. Menilai dampak perubahan potensial pada bisnis dan model operasi TI, kemampuan penelitian dan pengembangan TI, dan program investasi TI.
4. Perbaiki definisi lingkungan sasaran dan siapkan pernyataan nilai dengan manfaat lingkungan sasaran.

APO02 Praktek Proses, Input/Output dan Aktivitas (lanjutan)				
Praktek Manajemen	Input		Keluaran	
	Dari	Keterangan	Keterangan	Ke
APO02.05 Menentukan rencana strategis dan peta jalan. Buat rencana strategis yang mendefinisikan, bekerja sama dengan pemangku kepentingan yang relevan, bagaimana tujuan terkait TI akan berkontribusi pada tujuan strategis perusahaan. Sertakan bagaimana TI akan mendukung program investasi yang mendukung TI, proses bisnis, layanan TI, dan aset TI. Arahkan TI untuk menentukan inisiatif yang diperlukan untuk menutup kesenjangan, strategi sumber daya, dan pengukuran yang akan digunakan untuk memantau pencapaian tujuan, kemudian memprioritaskan inisiatif dan menggabungkannya dalam peta jalan tingkat tinggi.	EDM04.01	Rencana sumber daya yang disetujui	Definisi inisiatif strategis	APO05.01
	EDM04.03	<ul style="list-style-type: none"> Umpaman balik tentang alokasi dan efektivitas sumber daya dan kemampuan Tindakan perbaikan untuk mengatasi penyimpangan pengelolaan sumber daya 	Inisiatif penilaian risiko APO05.01	APO12.01
	APO03.01	<ul style="list-style-type: none"> Mendefinisikan ruang lingkup Konsep arsitektur kasus bisnis dan nilai 	Peta jalan strategis	EDM02.01 APO01.03 APO03.01 05.01 08.01
	03.03	del a tur masi		
	03.03	<ul style="list-style-type: none"> Arsitektur transisi Implementasi tingkat tinggi dan strategi migrasi 		
	APO05.01	Umpaman balik tentang strategi dan tujuan		
	APO05.02	Opsi pendanaan		
	APO06.02	Alokasi anggaran		
	APO06.03	<ul style="list-style-type: none"> Anggaran dan rencana TI Komunikasi anggaran 		
	APO13.02	Kasus bisnis keamanan informasi		
	BAI09.05	Rencana aksi untuk menyesuaikan nomor lisensi dan alokasi		
	DSS04.02	Opsi strategis yang disetujui		
Kegiatan				
1. Tentukan inisiatif yang diperlukan untuk menutup kesenjangan dan bermigrasi dari lingkungan saat ini ke target, termasuk anggaran investasi/operasional, pendanaan sumber daya, strategi pengadaan, dan strategi akuisisi.				
2. Mengidentifikasi dan mengatasi risiko, biaya, dan implikasi perubahan organisasi, evolusi teknologi, persyaratan peraturan, bisnis secara memadai proses re-engineering, penempatan staf, peluang insourcing dan outsourcing, dll., dalam proses perencanaan.				
3. Menentukan ketergantungan, tumpang tindih, sinergi dan dampak antar inisiatif, dan memprioritaskan inisiatif.				
4. Identifikasi kebutuhan sumber daya, jadwal dan anggaran investasi/operasional untuk setiap inisiatif.				
5. Buat peta jalan yang menunjukkan penjadwalan relatif dan saling ketergantungan inisiatif.				
6. Terjemahkan tujuan ke dalam ukuran hasil yang diwakili oleh metrik (apa) dan target (berapa banyak) yang dapat dikaitkan dengan keuntungan perusahaan.				
7. Secara formal dapatkan dukungan dari pemangku kepentingan dan dapatkan persetujuan untuk rencana tersebut.				

APO02 Praktek Proses, Input/Output dan Aktivitas (lanjutan)

Praktek Manajemen	Input		Keluaran			
	Dari	Keterangan	Keterangan	Ke		
APO02.06 Komunikasikan strategi dan arah TI. Menciptakan kesadaran dan pemahaman tentang tujuan dan arah bisnis dan TI, seperti yang ditangkap dalam strategi TI, melalui komunikasi kepada pemangku kepentingan dan pengguna yang tepat di seluruh perusahaan.	EDM04.02	Komunikasi strategi sumber daya	Rencana komunikasi	Intern		
			Paket komunikasi	Semua APO Semua BAI Semua DSS Semua MEA		
Kegiatan						
1. Mengembangkan dan memelihara jaringan untuk mendukung, mendukung, dan mengarahkan strategi TI. 2. Mengembangkan rencana komunikasi yang mencakup pesan-pesan yang diperlukan, khalayak sasaran, mekanisme/saluran komunikasi dan jadwal. 3. Siapkan paket komunikasi yang menyampaikan rencana secara efektif menggunakan media dan teknologi yang tersedia. 4. Dapatkan umpan balik dan perbarui rencana komunikasi dan pengiriman sesuai kebutuhan.						

Pedoman Terkait APO02

Standar Terkait	Referensi Rinci
ISO/IEC 20000	<ul style="list-style-type: none"> • 4.0 Merencanakan dan menerapkan manajemen layanan • 5.0 Merencanakan dan mengimplementasikan layanan baru atau yang diubah
ITIL V3 2011	Strategi Layanan, 4.1 Manajemen Strategi untuk Layanan TI

APO03 Kelola Arsitektur Perusahaan		Bidang: Manajemen Domain: Menyelaraskan, Merencanakan, dan Mengatur														
Deskripsi proses																
Menetapkan arsitektur umum yang terdiri dari lapisan proses bisnis, informasi, data, aplikasi dan arsitektur teknologi untuk mewujudkan strategi perusahaan dan TI secara efektif dan efisien dengan membuat model dan praktik utama yang menggambarkan arsitektur baseline dan target. Tetapkan persyaratan untuk taksonomi, standar, pedoman, prosedur, template dan alat, dan berikan keterkaitan untuk komponen-komponen ini. Tingkatkan penyelarasan, tingkatkan ketangkasaran, tingkatkan kualitas informasi, dan hasilkan potensi penghematan biaya melalui inisiatif seperti penggunaan kembali komponen blok bangunan.																
Pernyataan Tujuan Proses																
Mewakili berbagai blok bangunan yang membentuk perusahaan dan hubungan antar mereka serta prinsip-prinsip yang memandu desain dan evolusi mereka dari waktu ke waktu, memungkinkan penyampaian tujuan operasional dan strategis yang standar, responsif, dan efisien.																
Proses tersebut mendukung pencapaian serangkaian tujuan utama terkait TI:																
Tujuan terkait TI	Metrik Terkait															
01 Penyelarasan TI dan strategi bisnis	<ul style="list-style-type: none"> Percentase tujuan dan persyaratan strategis perusahaan yang didukung oleh Sasaran strategis Tingkat kepuasan pelanggan yang direrwakan dengan cakupan portofolio program dan layanan <table border="1"> <thead> <tr> <th>persentase</th><th>berak nilai</th><th>ng dipet</th><th>ke pu... berak nilai</th><th>nis</th><th>rate</th><th>tu</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>ngka</td><td>rasa</td><td>sekutif</td><td>s denga</td><td>ons</td><td>...</td><td>rate</td></tr> </tbody> </table> <ul style="list-style-type: none"> Jumlah proses bisnis yang diintegrasikan dengan infrastruktur aplikasi Waktu rata-rata untuk mengubah tujuan TI strategis menjadi inisiatif yang disetujui 		persentase	berak nilai	ng dipet	ke pu... berak nilai	nis	rate	tu	ngka	rasa	sekutif	s denga	ons	...	rate
persentase	berak nilai	ng dipet	ke pu... berak nilai	nis	rate	tu										
ngka	rasa	sekutif	s denga	ons	...	rate										
11 Optimalisasi aset, sumber daya, dan kapabilitas TI	<ul style="list-style-type: none"> Frekuensi penilaian kemampuan kapabilitas dan optimalisasi biaya Kecenderungan hasil penilaian Tingkat kepuasan eksekutif bisnis dan TI dengan biaya dan kemampuan terkait TI 															
Sasaran dan Metrik Proses																
Tujuan Proses	Metrik Terkait															
1. Arsitektur dan standar efektif dalam mendukung perusahaan.	<ul style="list-style-type: none"> Jumlah pengecualian terhadap standar arsitektur dan baseline yang diterapkan untuk dan diberikan Tingkat umpan balik pelanggan arsitektur Realisasi manfaat proyek yang dapat ditelusuri kembali ke keterlibatan arsitektur (misalnya, pengurangan biaya melalui penggunaan kembali) 															
2. Portofolio layanan arsitektur perusahaan mendukung perubahan perusahaan yang gesit.	<ul style="list-style-type: none"> Percentase proyek yang menggunakan layanan arsitektur perusahaan Tingkat umpan balik pelanggan arsitektur 															
3. Ada domain dan/atau arsitektur federasi yang sesuai dan terkini yang menyediakan informasi arsitektur yang andal.	<ul style="list-style-type: none"> Tanggal pembaruan terakhir untuk arsitektur domain dan/atau federasi Jumlah kesenjangan yang teridentifikasi dalam model lintas perusahaan, informasi, data, aplikasi, dan domain arsitektur teknologi Tingkat umpan balik pelanggan arsitektur mengenai kualitas informasi yang diberikan 															
4. Kerangka dan metodologi arsitektur perusahaan umum sebagai serta repositori arsitektur terintegrasi digunakan untuk mengaktifkan efisiensi penggunaan ulang di seluruh perusahaan.	<ul style="list-style-type: none"> Percentase proyek yang menggunakan kerangka kerja dan metodologi untuk menggunakan kembali komponen yang telah ditentukan Jumlah orang yang dilatih dalam metodologi dan rangkaian alat Jumlah pengecualian terhadap standar arsitektur dan baseline yang diterapkan dan diberikan 															

Catatan: Beberapa praktik tata kelola dan manajemen menghasilkan keluaran yang menjadi masukan bagi banyak praktik. Keluaran tersebut dirinci dalam **gambar 11**. Silakan lihat **gambar 11** untuk memastikan kelengkapan saat bekerja dengan praktik berikut.

APO03 Praktek Proses, Input/Output dan Aktivitas				
Praktek Manajemen	Input		Keluaran	
	Dari	Keterangan	Keterangan	Ke
APO03.01 Mengembangkan visi arsitektur perusahaan. Visi arsitektur memberikan gambaran awal dan tingkat tinggi dari arsitektur baseline dan target, yang mencakup domain bisnis, informasi, data, aplikasi, dan teknologi. Visi arsitektur memberi sponsor alat kunci untuk menjual manfaat dari kemampuan yang diusulkan kepada pemangku kepentingan dalam perusahaan. Visi arsitektur menjelaskan bagaimana kapabilitas baru akan memenuhi tujuan perusahaan dan sasaran strategis dan mengatasi masalah pemangku kepentingan saat diimplementasikan.	EDM04.01	Prinsip-prinsip panduan untuk arsitektur perusahaan	Lingkup arsitektur yang ditentukan	APO02.05
	APO02.05	Peta jalan strategis	prinsip arsitektur	BAI02.01 BAI03.01 BAI03.02
	Di luar strategi	COBIT Enterprise	Kasus bisnis konsep arsitektur dan proposisi nilai	APO02.05 APO05.03

APO03 Praktek Proses, Input/Output dan Aktivitas (lanjutan)									
APO03.01 Kegiatan									
1. Identifikasi pemangku kepentingan utama dan perhatian/tujuan mereka, dan tentukan persyaratan utama perusahaan yang akan ditangani serta tampilan arsitektur yang akan dikembangkan untuk memenuhi berbagai persyaratan pemangku kepentingan.									
2. Identifikasi tujuan perusahaan dan pendorong strategis perusahaan dan tentukan kendala yang harus dihadapi, termasuk di seluruh perusahaan kendala dan kendala khusus proyek (waktu, jadwal, sumber daya, dll.).									
3. Menyelaraskan tujuan arsitektur dengan prioritas program strategis.									
4. Memahami kemampuan dan keinginan bisnis, kemudian mengidentifikasi pilihan untuk mewujudkan kemampuan tersebut.									
5. Menilai kesiapan perusahaan untuk berubah.									
6. Tentukan apa yang ada di dalam dan apa yang berada di luar lingkup arsitektur dasar dan upaya arsitektur target, memahami bahwa garis dasar dan target tidak perlu dijelaskan pada tingkat detail yang sama.									
7. Mengkonfirmasi dan mengelaborasi prinsip arsitektur, termasuk prinsip perusahaan. Pastikan bahwa semua definisi yang ada saat ini dan klarifikasi area mana pun ambiguitas.									
<p>Perlu dijelaskan tentang arsitektur referensi dan perencanaan arsitektur strategis. Pada tahap ini, perlu menentukan tujuan pemangku kepentingan dan syarat-syarat kepuasan mereka. Dalam hal ini, perlu menentukan arsitektur target dan arsitektur sasaran.</p> <p>10. Tentukan proposisi nilai arsitektur target, sasaran, dan metrik.</p> <p>11. Mengidentifikasi risiko perubahan perusahaan terkait dengan visi arsitektur, menilai tingkat risiko awal (misalnya kritis, marginal, atau dapat diabaikan) dan mengembangkan strategi mitigasi untuk setiap risiko yang signifikan.</p> <p>12. Kembangkan kasus bisnis konsep arsitektur perusahaan, garis besar rencana dan pernyataan pekerjaan arsitektur, dan dapatkan persetujuan untuk memulai proyek selaras dan terintegrasi dengan strategi perusahaan.</p>									
Praktek Manajemen			Input			Keluaran			
APO03.02 Menentukan arsitektur referensi.			Dari	Keterangan		Keterangan	Ke		
Arsitektur referensi menjelaskan arsitektur saat ini dan target untuk domain bisnis, informasi, data, aplikasi dan teknologi.			APO01.01	<ul style="list-style-type: none"> Pedoman operasional perusahaan Pengertian struktur dan fungsi organisasi 		Deskripsi domain dasar dan definisi arsitektur	APO13.02 BAI02.01 BAI03.01 BAI03.02		
			APO01.05	<ul style="list-style-type: none"> Mendefinisikan penempatan operasional fungsi TI Evaluasi pilihan untuk organisasi TI 		Model arsitektur proses APO01.01			
			APO01.06	Pedoman klasifikasi data		Model arsitektur informasi	APO02.05 BAI02.01 BAI03.02 DSS05.03 DSS05.04 DSS05.06		
			Di luar strategi COBIT Enterprise						

COBIT[®] 5 : Mengaktifkan Proses

APO03 Praktek Proses, Input/Output dan Aktivitas (lanjutan)

APO03.02 Kegiatan

1. Pertahankan repositori arsitektur yang berisi standar, komponen yang dapat digunakan kembali, artefak pemodelan, hubungan, ketergantungan, dan tampilan untuk diaktifkan keseragaman organisasi arsitektur dan pemeliharaan.
2. Pilih sudut pandang referensi dari repositori arsitektur yang akan memungkinkan arsitek menunjukkan bagaimana kepedulian pemangku kepentingan dibahas dalam arsitektur.
3. Untuk setiap sudut pandang, pilih model yang diperlukan untuk mendukung tampilan spesifik yang diperlukan, dengan menggunakan alat atau metode yang dipilih dan level yang sesuai dekomposisi.
4. Mengembangkan deskripsi domain arsitektur dasar, menggunakan ruang lingkup dan tingkat detail yang diperlukan untuk mendukung arsitektur target dan, sejauh mungkin, mengidentifikasi blok bangunan arsitektur yang relevan dari repositori arsitektur.
5. Memelihara model arsitektur proses sebagai bagian dari baseline dan deskripsi domain target. Standarisasi deskripsi dan dokumentasi proses. Tetapkan peran dan tanggung jawab pembuat keputusan proses, pemilik proses, pengguna proses, tim proses, dan pemangku kepentingan proses lainnya yang harus dilibatkan.
6. Mempertahankan model arsitektur informasi sebagai bagian dari baseline dan deskripsi domain target, konsisten dengan strategi perusahaan untuk memungkinkan penggunaan informasi yang optimal untuk pengambilan keputusan. Memelihara kamus data perusahaan yang mempromosikan pemahaman umum dan skema klasifikasi yang mencakup detail tentang kepemilikan data, definisi tingkat keamanan yang sesuai, dan persyaratan penyimpanan dan penghancuran data.
7. Verifikasi model arsitektur untuk konsistensi dan akurasi internal dan lakukan analisis kesenjangan antara baseline dan target. Prioritaskan kesenjangan dan tentukan komponen baru atau modifikasi yang harus dikembangkan untuk arsitektur target. Selesaikan potensi dampak seperti ketidaksesuaian, ketidakkonsistenan, atau konflik dalam arsitektur yang dibayangkan.
8. Lakukan tinjauan pemangku kepentingan formal dengan memeriksa arsitektur yang diusulkan terhadap motivasi awal untuk proyek arsitektur dan pernyataan karya arsitektur.
9. Menyelesaikan arsitektur domain bisnis, informasi, data, aplikasi dan teknologi, dan membuat dokumen definisi arsitektur.

Praktek Manajemen	Input		Keluaran	
	Dari	Keterangan	Keterangan	Ke
APO03.03 Pilih peluang dan solusi. Rasionalkan kesenjangan antara arsitektur baseline dan target, mengambil perspektif bisnis dan teknis, dan secara logis mengelompokkannya ke dalam paket pekerjaan proyek. Mengintegrasikan proyek dengan program investasi terkait TI untuk memastikan bahwa inisiatif arsitektur selaras dengan dan mengaktifkan inisiatif ini sebagai bagian dari perubahan perusahaan secara keseluruhan. Jadikan ini sebagai upaya kolaboratif dengan pemangku kepentingan utama perusahaan dari bisnis dan TI untuk menilai kesiapan transformasi perusahaan, dan mengidentifikasi peluang, solusi, dan semua kendala implementasi.	APO02.03	Usulan perubahan arsitektur perusahaan	Implementasi tingkat tinggi dan strategi migrasi	APO02.05
	Di luar COBIT • Strategi perusahaan • Driver perusahaan		Arsitektur transisi	APO02.05
Kegiatan				
<ol style="list-style-type: none"> 1. Menentukan dan mengonfirmasi atribut perubahan utama perusahaan, termasuk budaya perusahaan dan bagaimana hal ini akan berdampak pada penerapan arsitektur perusahaan, serta kapabilitas transisi perusahaan. 2. Mengidentifikasi setiap driver perusahaan yang akan membatasi urutan implementasi, termasuk tinjauan perusahaan dan rencana strategis dan bisnis lini bisnis, dan pertimbangan kematangan arsitektur perusahaan saat ini. 3. Meninjau dan mengkonsolidasikan hasil analisis kesenjangan antara baseline dan arsitektur target dan menilai implikasinya sehubungan dengan solusi/peluang potensial, saling ketergantungan dan keselarasan dengan program yang mendukung TI saat ini. 4. Menilai persyaratan, kesenjangan, solusi, dan faktor untuk mengidentifikasi serangkaian persyaratan fungsional minimal yang terintegrasi ke dalam paket kerja akan mengarah pada implementasi arsitektur target yang lebih efisien dan efektif. 5. Rekonsiliasi kebutuhan yang terkonsolidasi dengan solusi potensial. 6. Perbaiki dependensi awal, pastikan bahwa kendala apa pun pada implementasi dan rencana migrasi diidentifikasi, dan gabungkan ke dalam laporan analisis ketergantungan. 7. Konfirmasikan kesiapan perusahaan untuk, dan risiko yang terkait dengan, transformasi perusahaan. 8. Merumuskan implementasi tingkat tinggi dan strategi migrasi yang akan memandu implementasi arsitektur target dan struktur transisi arsitektur selaras dengan tujuan strategis perusahaan dan skala waktu. 9. Mengidentifikasi dan mengelompokkan paket-paket pekerjaan utama ke dalam satu set program dan proyek yang koheren, menghormati arah implementasi strategis perusahaan dan pendekatan. 10. Mengembangkan serangkaian arsitektur transisi seperlunya di mana ruang lingkup perubahan yang diperlukan untuk mewujudkan arsitektur target memerlukan suatu pendekatan inkremental. 				

APO03 Praktek Proses, Input/Output dan Aktivitas (lanjutan)			
Praktek Manajemen	Input		Keluaran
APO03.04 Mendefinisikan implementasi arsitektur. Buat rencana implementasi dan migrasi yang layak sejalan dengan portofolio program dan proyek. Pastikan bahwa rencana tersebut dikordinasikan secara erat untuk memastikan bahwa nilai disampaikan dan sumber daya yang diperlukan tersedia untuk menyelesaikan pekerjaan yang diperlukan.	Dari	Keterangan	Keterangan
			Persyaratan sumber daya BAI01.02
			Deskripsi fase implementasi BAI01.01 BAI01.02
			Persyaratan tata kelola arsitektur BAI01.01
Kegiatan			
1. Tetapkan apa yang harus dimasukkan dalam rencana implementasi dan migrasi sebagai bagian dari perencanaan program dan proyek dan pastikan bahwa itu selaras dengan kebutuhan pengambil keputusan yang berlaku.			
2. Konfirmasikan peningkatan dan fase arsitektur transisi dan perbarui dokumen definisi arsitektur.			
3. Menentukan persyaratan tata kelola implementasi arsitektur.			
<p>APO03.05 M dik yanan ars tur p ah rusahaan men jp pa nant ek in informalkan cara kerja melalui kontrak arsitektur, dan mengukur dan mengkomunikasikan nilai tambah arsitektur dan pemantauan kepatuhan.</p>			
Kegiatan			
1. Konfirmasi ruang lingkup dan prioritas dan berikan panduan untuk pengembangan dan penerapan solusi.			
2. Mengelola portofolio layanan arsitektur perusahaan untuk memastikan keselarasan dengan tujuan strategis dan pengembangan solusi.			
3. Kelola persyaratan dan dukungan arsitektur perusahaan dengan prinsip arsitektur, model, dan blok bangunan.			
4. Mengidentifikasi dan menyelaraskan prioritas arsitektur perusahaan dengan penggerak nilai. Tetapkan dan kumpulkan metrik nilai dan ukur serta komunikasikan perusahaan nilai arsitektur.			
5. Mendirikan forum teknologi untuk memberikan panduan arsitektural, saran proyek dan panduan pemilihan teknologi. Mengukur kepatuhan dengan standar dan pedoman ini, termasuk kepatuhan terhadap persyaratan eksternal dan relevansi bisnisnya.			

Pedoman Terkait APO03	
Standar Terkait	Referensi Rinci
TOGAF 9	Inti dari TOGAF adalah Metode Pengembangan Arsitektur (ADM), yang memetakan praktik COBIT 5 untuk mengembangkan visi arsitektur (ADM Fase A), menentukan arsitektur referensi (ADM Fase B, C, D), memilih peluang dan solusi (ADM Phase E), dan mendefinisikan implementasi arsitektur (ADM Phases F, G). Sejumlah komponen TOGAF memetakan praktik COBIT 5 dalam menyediakan layanan arsitektur perusahaan. Ini termasuk Manajemen Persyaratan ADM, Prinsip Arsitektur, Manajemen Pemangku Kepentingan, Penilaian Kesiapan Transformasi Bisnis, Manajemen Risiko, Perencanaan Berbasis Kemampuan, Kepatuhan Arsitektur dan Kontrak Arsitektur.

Halaman sengaja dikosongkan

APO04 Kelola Inovasi		Bidang: Manajemen Domain: Menyelaraskan, Merencanakan, dan Mengatur
Pernyataan Tujuan Proses		
Proses tersebut mendukung pencapaian serangkaian tujuan utama terkait TI:		
Tujuan terkait TI	Metrik Terkait	
05 Realisasi manfaat dari investasi dan portofolio layanan yang mendukung TI	<ul style="list-style-type: none"> • Persentase investasi yang mendukung TI di mana realisasi manfaat dipantau sepanjang siklus hidup e' penuh • Persentase man TI di mana manfaat yang diharapkan terwujud atau terlaksana • Tingkat emahan yang tinggi dan teknologi mendukung proses mereka • Tingkat kepuasan pengguna bisnis dengan pelatihan dan manual pengguna • NPV menunjukkan tingkat kepuasan bisnis terhadap kualitas dan kegunaan solusi teknologi 	
09 ketangkasan TI	<ul style="list-style-type: none"> • Tingkat kepuasan eksekutif bisnis dengan respons TI terhadap persyaratan baru • Jumlah proses bisnis penting yang didukung oleh infrastruktur dan aplikasi terkini • Waktu rata-rata untuk mengubah tujuan TI strategis menjadi inisiatif yang disepakati dan disetujui 	
11 Optimalisasi aset, sumber daya, dan kapabilitas TI	<ul style="list-style-type: none"> • Frekuensi penilaian kematangan kapabilitas dan optimalisasi biaya • Kecenderungan hasil penilaian • Tingkat kepuasan eksekutif bisnis dan TI dengan biaya dan kemampuan terkait TI 	
17 Pengetahuan, keahlian dan inisiatif untuk inovasi bisnis	<ul style="list-style-type: none"> • Tingkat kesadaran eksekutif bisnis dan pemahaman tentang kemungkinan inovasi TI • Tingkat kepuasan pemangku kepentingan dengan tingkat keahlian inovasi TI dan ide • Jumlah inisiatif yang disetujui yang dihasilkan dari ide-ide TI yang inovatif 	
Sasaran dan Metrik Proses		
Tujuan Proses	Metrik Terkait	
1. Nilai perusahaan diciptakan melalui kualifikasi dan pementasan kemajuan dan inovasi yang paling tepat dalam teknologi, metode dan solusi TI.	<ul style="list-style-type: none"> • Peningkatan pangsa pasar atau daya saing karena inovasi • Persepsi pemangku kepentingan perusahaan dan umpan balik tentang inovasi TI 	
2. Tujuan perusahaan dipenuhi dengan manfaat kualitas yang lebih baik dan/atau pengurangan biaya sebagai hasil dari identifikasi dan penerapan solusi inovatif.	<ul style="list-style-type: none"> • Persentase inisiatif yang dilaksanakan yang mewujudkan manfaat yang diharapkan • Persentase inisiatif yang diterapkan dengan hubungan yang jelas dengan tujuan perusahaan 	
3. Inovasi dipromosikan dan dimungkinkan serta merupakan bagian dari budaya perusahaan.	<ul style="list-style-type: none"> • Pencantuman inovasi atau tujuan terkait teknologi baru dalam sasaran kinerja untuk staf yang relevan • Umpan balik dan survei pemangku kepentingan 	

COBIT[®] 5 : Mengaktifkan Proses

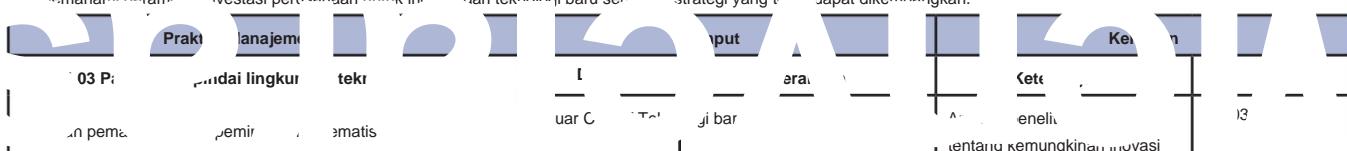
Bagan RACI APO04

Praktek Manajemen	R										R										
	R	A	R	C	R	A	R	C	R	A	R	A	R	C	R	A	R	C	R	A	
APO04.01 Ciptakan lingkungan yang kondusif untuk inovasi.		A		RRR					R		RRRR				RR						
APO04.02 Menjaga pemahaman tentang lingkungan perusahaan.				ARRC										RRRR							
APO04.03 Pantau dan pindai lingkungan teknologi.														ARRR			RR				
APO04.04 Menilai potensi teknologi baru dan ide inovasi.				ICCC				C						ARRR			RR				
APO04.05 Merekomendasikan inisiatif lebih lanjut yang sesuai.				IRRA					C					RRRR			RR				
APO04.06 Memantau implementasi dan penggunaan inovasi.				CCIA					C					RCOC			CC				

Catatan: Beberapa praktik tata kelola dan manajemen menghasilkan keluaran yang menjadi masukan bagi banyak praktik. Keluaran tersebut dirinci dalam gambar 11. Silakan lihat gambar 11 untuk memastikan kelengkapan saat bekerja dengan praktik berikut.

APO04 Kelola Praktik Proses Inovasi, Input/Output dan Aktivitas				
Praktek Manajemen	Input		Keluaran	
APO04.01 Ciptakan lingkungan yang kondusif untuk inovasi. Ciptakan lingkungan yang kondusif untuk inovasi, dengan mempertimbangkan isu-isu seperti budaya, penghargaan, kolaborasi, forum teknologi, dan mekanisme untuk mempromosikan dan menangkap ide karyawan.	Dari	Keterangan	Keterangan	Ke
			Rencana inovasi	Intern
Kegiatan				Pengakuan dan penghargaan program
1. Buat rencana inovasi yang mencakup selera risiko, perkiraan anggaran untuk diberlanjutkan pada inisiatif inovasi, dan tujuan inovasi.				
2. Menyediakan infrastruktur yang dapat menjadi pendorong inovasi, seperti alat kolaborasi untuk meningkatkan kerja antar lokasi geografis dan divisi.				
3. Menciptakan lingkungan yang kondusif untuk inovasi dengan mempertahankan inisiatif SDM yang relevan, seperti program penghargaan dan pengakuan inovasi, rotasi pekerjaan yang sesuai, dan waktu diskresi untuk eksperimen.				
4. Memelihara program yang memungkinkan staf untuk mengajukan ide-ide inovasi dan membuat struktur pengambilan keputusan yang tepat untuk dinilai dan diambil ide-ide ini ke depan.				
5. Mendorong ide-ide inovasi dari pelanggan, pemasok, dan mitra bisnis.				

APO04 Kelola Praktik Proses Inovasi, Input/Output dan Aktivitas (lanjutan)

Praktik Manajemen	Input		Keluaran	
	Dari	Keterangan	Keterangan	Ke
APO04.02 Mempertahankan pemahaman tentang lingkungan perusahaan. Bekerja dengan pemangku kepentingan yang relevan untuk memahami mereka tantangan. Pertahankan pemahaman yang memadai tentang strategi perusahaan dan lingkungan kompetitif atau kendala lain sehingga peluang yang dimungkinkan oleh teknologi baru dapat diidentifikasi.	Di luar strategi COBIT Enterprise dan analisis SWOT perusahaan		Peluang inovasi terkait dengan penggerak bisnis	APO02.01
Kegiatan				
<p>1. Pertahankan pemahaman tentang penggerak bisnis, strategi perusahaan, penggerak industri, operasi perusahaan dan isu-isu lain sehingga potensial nilai tambah teknologi atau inovasi TI dapat diidentifikasi.</p> <p>2. Melakukan pertemuan rutin dengan unit bisnis, divisi dan/atau entitas pemangku kepentingan lainnya untuk memahami masalah bisnis saat ini, hambatan proses, atau kendala lain di mana teknologi baru atau inovasi TI dapat menciptakan peluang.</p> <p>3. Memahami parameter investasi perusahaan untuk inovasi dan teknologi baru sehingga strategi yang teridentifikasi dapat dikembangkan.</p>  <p>03 Pendekatan inovasi berdasarkan lingkungan eksternal perusahaan untuk mengidentifikasi teknologi baru yang berpotensi menciptakan nilai (misalnya, dengan mewujudkan strategi perusahaan, mengoptimalkan biaya, menghindari keusangan, dan memungkinkan proses perusahaan dan TI yang lebih baik). Pantau pasar, lanskap kompetitif, sektor industri, dan tren hukum dan peraturan untuk dapat menganalisis teknologi baru atau ide inovasi dalam konteks perusahaan.</p>				
Kegiatan				
<p>1. Memahami minat dan potensi perusahaan untuk mengadopsi inovasi teknologi baru dan memfokuskan upaya penyadaran pada peluang yang paling oportunistik inovasi teknologi.</p> <p>2. Lakukan penelitian dan pemindaian lingkungan eksternal, termasuk situs web, jurnal, dan konferensi yang sesuai, untuk mengidentifikasi teknologi yang sedang berkembang.</p> <p>3. Berkonsultasi dengan pakar pihak ketiga jika diperlukan untuk mengonfirmasi temuan penelitian atau sebagai sumber informasi tentang teknologi baru.</p> <p>4. Menangkap ide inovasi TI anggota staf dan menganalisisnya untuk implementasi potensial.</p>				
Praktek Manajemen	Input		Keluaran	
	Dari	Keterangan	Keterangan	Ke
APO04.04 Menilai potensi teknologi baru dan ide inovasi. Menganalisis teknologi baru yang teridentifikasi dan/atau saran inovasi TI lainnya. Bekerja dengan pemangku kepentingan untuk memvalidasi asumsi tentang potensi teknologi dan inovasi baru.			Evaluasi ide inovasi	BAI03.01
			Ruang lingkup pembuktian konsep dan garis besar kasus bisnis	APO05.03 APO06.02
			Hasil pengujian dari inisiatif proof-of-concept	Intern
Kegiatan				
<p>1. Mengevaluasi teknologi yang teridentifikasi, dengan mempertimbangkan aspek-aspek seperti waktu untuk mencapai kematangan, risiko yang melekat pada teknologi baru (termasuk potensi hukum implikasi), sesuai dengan arsitektur perusahaan, dan potensi untuk memberikan nilai tambah.</p> <p>2. Identifikasi masalah apa pun yang mungkin perlu diselesaikan atau dibuktikan melalui inisiatif pembuktian konsep.</p> <p>3. Cakupan inisiatif pembuktian konsep, termasuk hasil yang diinginkan, anggaran yang dibutuhkan, kerangka waktu dan tanggung jawab.</p> <p>4. Dapatkan persetujuan untuk inisiatif proof-of-concept.</p> <p>5. Melakukan inisiatif pembuktian konsep untuk menguji teknologi baru atau ide inovasi lainnya, mengidentifikasi masalah apa pun, dan menentukan apakah lebih lanjut implementasi atau roll-out harus dipertimbangkan berdasarkan kelayakan dan potensi ROI.</p>				

COBIT[®] 5 : Mengaktifkan Proses

APO04 Kelola Praktik Proses Inovasi, Input/Output dan Aktivitas (lanjutan)

Praktek Manajemen	Input		Keluaran			
	Dari	Keterangan	Keterangan	Ke		
APO04.05 Merekomendasikan inisiatif lebih lanjut yang sesuai. Mengevaluasi dan memantau hasil inisiatif proof-of-concept dan, jika menguntungkan, menghasilkan rekomendasi untuk inisiatif lebih lanjut dan mendapatkan dukungan pemangku kepentingan.			Hasil dan rekomendasi dari inisiatif pembuktian konsep	APO02.03 BAI03.09		
			Analisis inisiatif yang ditolak	APO02.03 BAI03.08		
Kegiatan						
1. Mendokumentasikan hasil proof-of-concept, termasuk panduan dan rekomendasi untuk tren dan program inovasi.						
2. Mengkomunikasikan peluang inovasi yang layak ke dalam strategi TI dan proses arsitektur perusahaan.						
3. Menindaklanjuti inisiatif proof-of-concept untuk mengukur sejauh mana mereka telah dimanfaatkan dalam investasi aktual.						
4. Analisis dan komunikasikan alasan penolakan inisiatif proof-of-concept.						
Praktek Manajemen	Input		Keluaran			
APO04.06 Memantau implementasi dan penggunaan inovasi. Memantau implementasi dan penggunaan teknologi dan inovasi yang muncul selama integrasi, adopsi, dan untuk siklus hidup ekonomi penuh untuk memastikan bahwa manfaat yang dijanjikan terwujud dan untuk mengidentifikasi pelajaran yang dipetik.			Keterangan	Ke		
			Penilaian menggunakan pendekatan inovatif	APO02.04 BAI03.02		
			Evaluasi manfaat inovasi	APO05.04		
Rencana inovasi yang disesuaikan Internal						
Kegiatan						
1. Menilai penerapan teknologi baru atau inovasi TI yang diadopsi sebagai bagian dari strategi TI dan pengembangan arsitektur perusahaan serta penerapannya realisasi selama manajemen program inisiatif.						
2. Tangkap pelajaran yang dipetik dan peluang untuk perbaikan.						
3. Sesuaikan rencana inovasi, jika diperlukan.						
4. Mengidentifikasi dan mengevaluasi potensi nilai yang akan diwujudkan dari penggunaan inovasi.						

Pedoman Terkait APO04

Standar Terkait	Referensi Rinci
Tidak ada	

APO05 Kelola Portofolio		Bidang: Manajemen Domain: Menyelaraskan, Merencanakan, dan Mengatur
Deskripsi proses		Laksanakan arahan strategis yang ditetapkan untuk investasi sejalan dengan visi arsitektur perusahaan dan karakteristik yang diinginkan dari investasi dan portofolio layanan terkait, dan pertimbangan berbagai kategori investasi serta kendala sumber daya dan pendanaan. Mengevaluasi, memprioritaskan, dan menyeimbangkan program dan layanan, mengelola permintaan dalam batasan sumber daya dan pendanaan, berdasarkan keserasinya dengan tujuan strategis, nilai dan risiko perusahaan. Pindahkan program yang dipilih ke dalam portofolio layanan aktif untuk dieksekusi. Pantau kinerja keseluruhan portofolio layanan dan program, usulkan penyesuaian seperlunya sebagai respons terhadap kinerja program dan layanan atau perubahan prioritas perusahaan.
Pernyataan Tujuan Proses		Optimalkan kinerja keseluruhan portofolio program sebagai respons terhadap kinerja program dan layanan serta perubahan prioritas dan permintaan perusahaan.
Proses tersebut mendukung pencapaian serangkaian tujuan utama terkait TI:		
Tujuan terkait TI	Metrik Terkait	
01 Penyelarasan TI dan strategi bisnis	<ul style="list-style-type: none"> • Persentase program dan layanan yang mendukung tujuan strategis perusahaan yang didukung oleh sasaran strategis • Tingkat kepuasan manajemen atas kinerja layanan dan program yang mendukung tujuan strategis perusahaan • Persentase investasi yang mendukung tujuan strategis perusahaan • Siklus hidup ekonomi penuh • Persentase layanan TI di mana manfaat yang diharapkan terwujud • Persentase investasi yang mendukung TI di mana manfaat yang diklaim terpenuhi atau terlampaui 	
13 Penyampaian program yang memberikan manfaat, tepat waktu, sesuai anggaran, dan memenuhi persyaratan dan standar kualitas	<ul style="list-style-type: none"> • Jumlah program/proyek tepat waktu dan sesuai anggaran • Persentase pemangku kepentingan yang puas dengan kualitas program/proyek • Jumlah program yang membutuhkan pengerjaan ulang yang signifikan karena cacat kualitas • Biaya pemeliharaan aplikasi vs. biaya keseluruhan TI 	
Sasaran dan Metrik Proses		
Tujuan Proses	Metrik Terkait	
1. Campuran investasi yang tepat ditentukan dan diselaraskan dengan strategi perusahaan.	<ul style="list-style-type: none"> • Persentase investasi TI yang memiliki ketertelusuran ke strategi perusahaan • Sejauh mana manajemen perusahaan puas dengan kontribusi TI terhadap strategi perusahaan 	
2. Sumber pendanaan investasi diidentifikasi dan tersedia.	<ul style="list-style-type: none"> • Rasio antara dana yang dialokasikan dan dana yang digunakan • Rasio antara dana yang tersedia dan dana yang dialokasikan 	
3. Kasus bisnis program dievaluasi dan diprioritaskan sebelum pendanaan dialokasikan.	<ul style="list-style-type: none"> • Persentase unit bisnis yang terlibat dalam evaluasi dan proses prioritas 	
4. Adanya gambaran kinerja portofolio investasi yang komprehensif dan akurat.	<ul style="list-style-type: none"> • Tingkat kepuasan terhadap laporan pemantauan portofolio 	
5. Perubahan program investasi tercermin dalam portofolio layanan, aset, dan sumber daya TI yang relevan.	<ul style="list-style-type: none"> • Persentase perubahan dari program investasi yang tercermin dalam portofolio TI yang relevan 	
6. Manfaat telah terealisasi karena pemantauan manfaat.	<ul style="list-style-type: none"> • Persentase investasi yang manfaat realisasinya telah diukur dan dibandingkan dengan kasus bisnis 	

Bagan RACI APO05

Catatan: Beberapa praktik tata kelola dan manajemen menghasilkan keluaran yang menjadi masukan bagi banyak praktik. Keluaran tersebut dirinci dalam **gambar 11**. Silakan lihat **gambar 11** untuk memastikan kelengkapan saat bekerja dengan praktik berikut.

APO05 Praktek Proses, Input/Output dan Aktivitas				
Praktek Manajemen	Input		Keluaran	
Dari	Keterangan	Keterangan	Ke	
APO05.01 Menetapkan target campuran investasi. Meninjau dan memastikan kejelasan perusahaan dan strategi TI serta layanan saat ini. Tentukan bauran investasi yang sesuai berdasarkan biaya, keselarasan dengan strategi, dan ukuran keuangan seperti biaya dan ROI yang diharapkan selama siklus hidup ekonomi penuh, tingkat risiko, dan jenis manfaat untuk program dalam portofolio. Sesuaikan perusahaan dan strategi TI bila perlu.	EDM02.02	Jenis dan kriteria investasi	Campuran investasi yang ditentukan	Intern
	APO02.05	<ul style="list-style-type: none"> • Peta jalan strategis • Inisiatif penilaian risiko • Definisi inisiatif strategis 	Mengidentifikasi sumber daya dan kemampuan yang diperlukan untuk mendukung strategi	Intern
	APO06.02	Prioritas dan pemeringkatan inisiatif TI	Umpam balik tentang strategi dan tujuan	APO02.05
	APO09.01	Definisi layanan standar		
	BAI03.11	Definisi layanan		
Kegiatan				
1. Memvalidasi bahwa investasi yang mendukung TI dan layanan TI saat ini selaras dengan visi perusahaan, prinsip perusahaan, tujuan dan sasaran strategis, visi arsitektur perusahaan, dan prioritas.				
2. Memperoleh pemahaman bersama antara TI dan fungsi bisnis lainnya tentang peluang potensial bagi TI untuk mendorong dan mendukung strategi perusahaan.				
3. Menciptakan bauran investasi yang mencapai keseimbangan yang tepat di antara sejumlah dimensi, termasuk keseimbangan jangka pendek dan jangka panjang yang tepat pengembalian, manfaat finansial dan non-finansial, dan investasi berisiko tinggi dan rendah.				
4. Identifikasi kategori luas dari sistem informasi, aplikasi, data, layanan TI, infrastruktur, aset TI, sumber daya, keterampilan, praktik, kontrol, dan hubungan yang diperlukan untuk mendukung strategi perusahaan.				
5. Menyetujui strategi dan sasaran TI, dengan mempertimbangkan hubungan timbal balik antara strategi perusahaan dan layanan TI, aset, dan lainnya sumber daya. Mengidentifikasi dan memanfaatkan sinergi yang dapat dicapai.				

APO05 Praktek Proses, Input/Output dan Aktivitas (lanjutan)							
Praktek Manajemen		Input		Keluaran			
		Dari	Keterangan	Keterangan			
APO05.02 Menentukan ketersediaan dan sumber dana. Menentukan potensi sumber dana, pilihan pendanaan yang berbeda dan implikasi sumber pendanaan terhadap ekspektasi pengembalian investasi.				Opsi pendanaan			
				APO02.05 Pengembalian investasi harapan EDM02.01 APO02.04 APO06.02 BAI01.06			
Kegiatan							
1. Pahami ketersediaan dan komitmen dana saat ini, pengeluaran yang disetujui saat ini, dan jumlah aktual yang dibelanjakan hingga saat ini. 2. Mengidentifikasi opsi untuk memperoleh dana tambahan untuk investasi yang mendukung TI, secara internal dan dari sumber eksternal. 3. Menentukan implikasi sumber pendanaan terhadap ekspektasi hasil investasi.							
Praktek Manajemen		Input	Keluaran				
Atur 3 M Berdasarkan kriteria dan prioritas kasus bisnis proses dan tiskan peran dalam investasi lokasi. 1.		Dari	Keterangan	Keterangan			
		M02.01	'alus' ROI investasi an je evaluasi kesiarasan strategis	Kasus bisnis 1.0			
		M02.02	Jenis dan kriteria investasi	Penilaian kasus bisnis 1.2 BAI01.06			
		APO03.01	Kasus bisnis konsep arsitektur dan proposisi nilai	Program terpilih dengan pencapaian laba atas investasi (ROI). EDM02.01 BAI01.04			
		APO04.04	Ruang lingkup pembuktian konsep dan garis besar kasus bisnis				
		APO06.02	Alokasi anggaran				
		APO06.03	<ul style="list-style-type: none"> • Komunikasi anggaran • Anggaran dan rencana TI 				
		APO09.01	Kesenjangan yang teridentifikasi dalam layanan TI untuk bisnis				
Kegiatan							
1. Mengenali peluang investasi dan mengklasifikasikannya sesuai dengan kategori portofolio investasi. Tentukan hasil perusahaan yang diharapkan, semua inisiatif yang diperlukan untuk mencapai hasil yang diharapkan, biaya, ketergantungan dan risiko, dan bagaimana semua itu akan diukur. 2. Lakukan penilaian terperinci atas semua kasus bisnis program, evaluasi keselarasan strategis, manfaat perusahaan, risiko, dan ketersediaan sumber daya. 3. Menilai dampak penambahan program kandidat pada keseluruhan portofolio investasi, termasuk setiap perubahan yang mungkin diperlukan program lain. 4. Memutuskan program kandidat mana yang harus dipindahkan ke portofolio investasi aktif. Putuskan apakah program yang ditolak harus ditahan pertimbangan masa depan atau disediakan dengan beberapa dana awal untuk menentukan apakah kasus bisnis dapat ditingkatkan atau dibuang. 5. Tentukan tonggak yang diperlukan untuk siklus hidup ekonomi penuh setiap program yang dipilih. Alokasikan dan cadangkan total dana program per tonggak. Pindahkan program ke dalam portofolio investasi aktif. 6. Tetapkan prosedur untuk mengkomunikasikan aspek biaya, manfaat dan risiko dari portofolio ini ke prioritas anggaran, manajemen biaya dan proses manajemen manfaat.							

COBIT[®] 5 : Mengaktifkan Proses

APO05 Praktek Proses, Input/Output dan Aktivitas (lanjutan)

Praktek Manajemen	Input		Keluaran	
	Dari	Keterangan	Keterangan	Ke
APO05.04 Memantau, mengoptimalkan dan melaporkan kinerja portofolio investasi. Secara teratur, pantau dan optimalkan kinerja portofolio investasi dan program individual sepanjang siklus hidup investasi.	EDM02.01	Evaluasi portofolio investasi dan layanan	Laporan kinerja portofolio investasi	EDM02.03 APO09.04 BAI01.06 MEA01.03
	EDM02.03	<ul style="list-style-type: none"> • Tindakan untuk meningkatkan penyampaian nilai • Umpam balik tentang portofolio dan kinerja program 		
	APO04.06	Evaluasi manfaat inovasi		
	BAI01.06	Hasil peninjauan gerbang panggung		

Kegiatan

- Meninjau portofolio secara teratur untuk mengidentifikasi dan memanfaatkan sinergi, menghilangkan duplikasi antar program, serta mengidentifikasi dan memitigasi risiko.
- Ketika terjadi perubahan, evaluasi ulang dan prioritaskan ulang portofolio untuk memastikan bahwa portofolio selaras dengan strategi bisnis dan campuran target investasi dipertahankan sehingga portofolio mengoptimalkan nilai keseluruhan. Ini mungkin memerlukan program untuk diubah, ditangguhkan atau dihentikan, dan program baru harus dimulai.
- Sesuaikan target perusahaan, prakiraan, anggaran dan, jika diperlukan, tingkat pemantauan untuk mencerminkan pengeluaran yang akan dikeluarkan dan keuntungan perusahaan yang akan direalisasikan oleh program dalam portofolio investasi aktif. Memasukkan pengeluaran program ke dalam mekanisme tolak bayar.
- Memberikan pandangan akurat tentang kinerja portofolio investasi kepada seluruh pemangku kepentingan.
- Memberikan laporan manajemen untuk tinjauan manajemen senior tentang kemajuan perusahaan menuju tujuan yang diidentifikasi, menyatakan apa yang masih perlu dilakukan dihabiskan dan dicapai selama kerangka waktu apa.
- Memasukkan dalam informasi pemantauan kinerja reguler sejauh mana tujuan yang direncanakan telah tercapai, mitigasi risiko, kemampuan dibuat, kiriman diperoleh dan target kinerja terpenuhi.
- Identifikasi penyimpangan untuk:
 - Kontrol anggaran antara aktual dan anggaran •
 - Manajemen manfaat dari: –
 - Aktual vs. target investasi untuk solusi, mungkin dinyatakan dalam bentuk ROI, NPV, atau tingkat pengembalian internal (IRR)
 - Kecenderungan aktual dari biaya portofolio layanan untuk peningkatan produktivitas penyampaian layanan
- Mengembangkan metrik untuk mengukur kontribusi TI pada perusahaan, dan menetapkan target kinerja yang tepat yang mencerminkan target kemampuan TI dan perusahaan yang diperlukan. Gunakan panduan dari pakar eksternal dan data tolok ukur untuk mengembangkan metrik.

Praktek Manajemen	Input		Keluaran	
	Dari	Keterangan	Keterangan	Ke
APO05.05 Menjaga portofolio. Menjaga portofolio program dan proyek investasi, layanan TI, dan aset TI.	BAI01.14	Komunikasi penghentian program dan akuntabilitas berkelanjutan	Portofolio program, layanan, dan aset yang diperbarui	APO09.02 BAI01.01
	BAI03.11	Portofolio layanan yang diperbarui		

Kegiatan

- Membuat dan memelihara portofolio program investasi yang mendukung TI, layanan TI, dan aset TI, yang menjadi dasar anggaran TI saat ini dan mendukung rencana taktis dan strategis TI.
- Bekerja dengan manajer penyampaian layanan untuk memelihara portofolio layanan dan dengan manajer operasi dan arsitek untuk memelihara portofolio aset. Memprioritaskan portofolio untuk mendukung keputusan investasi.
- Menghapus program dari portofolio investasi aktif ketika keuntungan perusahaan yang diinginkan telah tercapai atau ketika jelas bahwa keuntungan tidak akan tercapai dalam kriteria nilai yang ditetapkan untuk program tersebut.

APO05 Praktek Proses, Input/Output dan Aktivitas (lanjutan)				
Praktek Manajemen	Input		Keluaran	
	Dari	Keterangan	Keterangan	Ke
APO05.06 Mengelola pencapaian manfaat. Memantau manfaat menyediakan dan memelihara layanan dan kemampuan TI yang sesuai, berdasarkan kasus bisnis yang disepakati dan saat ini.	BAI01.04	Daftar anggaran dan manfaat program	Hasil manfaat dan komunikasi terkait	EDM02.01 APO09.04 BAI01.06
	BAI01.05	Hasil pemantauan realisasi manfaat	Tindakan korektif untuk meningkatkan realisasi manfaat	APO09.04 BAI01.06
Kegiatan				
<p>1. Gunakan metrik yang telah disepakati dan lacak bagaimana manfaat dicapai, bagaimana manfaat itu berkembang sepanjang siklus hidup program dan proyek, bagaimana manfaatnya disampaikan dari layanan TI, dan bagaimana perbandingannya dengan tolok ukur internal dan industri. Mengkomunikasikan hasil kepada pemangku kepentingan.</p> <p>2. Menerapkan tindakan korektif ketika manfaat yang dicapai menyimpang secara signifikan dari manfaat yang diharapkan. Perbarui kasus bisnis untuk inisiatif baru dan terapkan proses bisnis dan peningkatan layanan sesuai kebutuhan.</p> <p>- Dari timbaran yang mendapatkan pendaftaran dalam portal, perbandingan data pembandingan komparatif untuk mengidentifikasi meningkatnya metrik dari setiap.</p>				
ISO/IEC 20000	 Referensi Rincian <ul style="list-style-type: none"> • 3.1 Tanggung ib manajemen • 4.0 Merencan dan menerapkan manajemen layanan • 5.0 Merencanakan dan mengimplementasikan layanan baru atau yang diubah 			
ITIL V3 2011	Strategi Layanan, 4.2 Manajemen Portofolio Layanan			
Kerangka Keterampilan untuk Informasi Umur (SFIA)				

Halaman sengaja dikosongkan

APO06 Mengelola Anggaran dan Biaya		Bidang: Manajemen Domain: Menyelaraskan, Merencanakan, dan Mengatur
Deskripsi proses		
Keluola aktivitas keuangan terkait TI baik dalam fungsi bisnis maupun TI, yang mencakup anggaran, manajemen biaya dan manfaat, dan memprioritaskan pengeluaran melalui penggunaan praktik penganggaran formal dan sistem alokasi biaya yang adil dan merata ke perusahaan. Berkonsultasi dengan pemangku kepentingan untuk mengidentifikasi dan mengontrol total biaya dan manfaat dalam konteks rencana strategis dan taktis TI, dan melakukan tindakan korektif jika diperlukan.		
Pernyataan Tujuan Proses		
Membina kemitraan antara TI dan pemangku kepentingan perusahaan untuk memungkinkan penggunaan sumber daya terkait TI secara efektif dan efisien serta memberikan transparansi dan akuntabilitas biaya dan nilai bisnis dari solusi dan layanan. Memungkinkan perusahaan untuk membuat keputusan berdasarkan informasi terkait penggunaan solusi dan layanan TI.		
Proses tersebut mendukung pencapaian serangkaian tujuan utama terkait TI:		
05 Fokus pada tujuan dan investasi pada layanan dan produk TI		Metrik Terkait
06 Transparansi biaya, manfaat dan risiko TI		<ul style="list-style-type: none"> • Persentase kasus biaya investasi dengan perkiraan biaya dan manfaat yang tentu dan diujicobanya • Persepsi layanan TI yang bijak berorientasi yang ada setuju sejalan dengan manfaat • Sistem kepala dan pengetahuan keinginan aman dan nyaman dalam transaksi pemerasan dan keamanan informasi yang mengalih
Sasaran dan Metrik Proses		
Tujuan Proses		Metrik Terkait
1. Anggaran yang transparan dan lengkap untuk TI mencerminkan secara akurat pengeluaran yang direncanakan.		<ul style="list-style-type: none"> • Jumlah perubahan anggaran karena kelalaian dan kesalahan • Jumlah penyimpangan antara kategori anggaran yang diharapkan dan aktual
2. Alokasi sumber daya TI untuk inisiatif TI diprioritaskan berdasarkan kebutuhan perusahaan.		<ul style="list-style-type: none"> • Persentase keselarasan sumber daya TI dengan inisiatif prioritas tinggi • Jumlah masalah alokasi sumber daya meningkat
3. Biaya untuk layanan dialokasikan dengan cara yang adil.		<ul style="list-style-type: none"> • Persentase keseluruhan biaya TI yang dialokasikan menurut model biaya yang disepakati
4. Anggaran dapat dibandingkan secara akurat dengan biaya aktual.		<ul style="list-style-type: none"> • Persentase varian antara anggaran, prakiraan, dan biaya aktual

Bagan RACI APO06	
Praktek Manajemen	R
APO06.01 Mengelola keuangan dan akuntansi.	ACC CR CC R
APO06.02 Prioritaskan alokasi sumber daya.	IR CCCICC AICCRCC
APO06.03 Membuat dan memelihara anggaran.	IA CCCCCC RCCCRCCC
APO06.04 Modelkan dan alokasikan biaya.	C CCCCCC ACCCRCC
APO06.05 Mengelola biaya.	R CCCCCC ACCCRCC

Catatan: Beberapa praktik tata kelola dan manajemen menghasilkan keluaran yang menjadi masukan bagi banyak praktik. Keluaran tersebut dirinci dalam **gambar 11**. Silakan lihat **gambar 11** untuk memastikan kelengkapan saat bekerja dengan praktik berikut.

COBIT[®] 5 : Mengaktifkan Proses

APO06 Praktek Proses, Input/Output dan Aktivitas

Praktek Manajemen	Input		Keluaran	
	Dari	Keterangan	Keterangan	Ke
APO06.01 Mengelola keuangan dan akuntansi. Tetapkan dan pertahankan metode untuk memperhitungkan semua biaya, investasi, dan depresiasi terkait TI sebagai bagian integral dari sistem keuangan perusahaan dan bagan akun untuk mengelola investasi dan biaya TI. Catat dan alokasikan biaya aktual, analisis perbedaan antara perkiraan dan biaya aktual, dan laporan menggunakan sistem pengukuran keuangan perusahaan.	BAI09.01	Daftar aset	Proses akuntansi	Intern
			Skema klasifikasi biaya TI	Intern
			Praktek perencanaan keuangan	Intern

Kegiatan

- Menentukan proses, input dan output, dan tanggung jawab yang selaras dengan kebijakan dan pendekatan penganggaran perusahaan dan akuntansi biaya untuk secara sistematis mendorong penganggaran dan biaya TI; memungkinkan estimasi biaya dan manfaat TI yang adil, transparan, dapat diulang, dan dapat dibandingkan untuk masukan ke portofolio program bisnis yang dimungkinkan oleh TI; dan memastikan bahwa anggaran dan biaya dipertahankan dalam portofolio aset dan layanan TI.
- Tetapkan skema klasifikasi untuk mengidentifikasi semua elemen biaya terkait TI, bagaimana mereka dialokasikan di seluruh anggaran dan layanan, dan bagaimana mereka ditangkap.
- Gunakan informasi keuangan dan portofolio untuk memberikan masukan pada kasus bisnis untuk investasi baru dalam aset dan layanan TI.
- Tetapkan cara menganalisis, melaporkan (kepada siapa dan bagaimana), dan menggunakan proses pengendalian anggaran dan manajemen manfaat.
- Tetapkan dan pertahankan praktik untuk perencanaan keuangan, manajemen investasi dan pengambilan keputusan, serta optimalisasi biaya operasional berulang untuk memberikan nilai maksimal bagi perusahaan dengan pengeluaran paling sedikit.

Praktek Manajemen	Input		Keluaran	
	Dari	Keterangan	Keterangan	Ke
APO06.02 Prioritaskan alokasi sumber daya. Menerapkan proses pengambilan keputusan untuk memprioritaskan alokasi sumber daya dan aturan untuk investasi diskresioner oleh masing-masing unit bisnis. Sertakan potensi penggunaan penyedia layanan eksternal dan pertimbangkan opsi beli, kembangkan, dan sewa.	EDM02.01	Evaluasi portofolio investasi dan layanan	Prioritas dan pemeringkatan inisiatif TI	APO05.01
	EDM02.03	Tindakan untuk meningkatkan penyampaian nilai	Alokasi anggaran	APO02.05 APO05.03 APO07.05 BAI03.11
	APO04.04	Ruang lingkup pembuktian konsep dan garis besar kasus bisnis		
	APO05.02	Harapan pengembalian investasi		
	APO05.03	<ul style="list-style-type: none"> • Penilaian kasus bisnis • Program bisnis kasus 		

Kegiatan

- Membentuk badan pembuat keputusan untuk memprioritaskan bisnis dan sumber daya TI, termasuk penggunaan penyedia layanan eksternal dalam alokasi anggaran tingkat tinggi untuk program yang mendukung TI, layanan TI, dan aset TI sebagaimana ditetapkan oleh rencana strategis dan taktis. Pertimbangkan opsi untuk membeli atau mengembangkan aset dan layanan yang dikapitalisasi vs. aset dan layanan yang digunakan secara eksternal berdasarkan pembayaran untuk penggunaan.
- Beri peringkat semua inisiatif TI berdasarkan kasus bisnis dan rencana strategis dan taktis, dan tetapkan prosedur untuk menentukan alokasi anggaran dan cut-off. Tetapkan prosedur untuk mengomunikasikan keputusan anggaran dan meninjau dengan pemegang anggaran unit bisnis.
- Mengidentifikasi, mengkomunikasikan, dan menyelesaikan dampak signifikan dari keputusan anggaran pada kasus bisnis, portofolio, dan rencana strategi (misalnya, ketika anggaran mungkin memerlukan revisi karena perubahan keadaan perusahaan, ketika tidak cukup untuk mendukung tujuan strategis atau tujuan kasus bisnis).
- Mendapatkan ratifikasi dari komite eksekutif untuk keseluruhan perubahan anggaran TI yang berdampak negatif terhadap rencana strategis atau taktis entitas dan menawarkan tindakan yang disarankan untuk mengatasi dampak tersebut.

APO06 Praktek Proses, Input/Output dan Aktivitas (lanjutan)

Praktek Manajemen		Input		Keluaran	
APO06.03 Membuat dan memelihara anggaran.		Dari	Keterangan	Keterangan	Ke
Siapkan anggaran yang mencerminkan prioritas investasi yang mendukung tujuan strategis berdasarkan portofolio program yang mendukung TI dan layanan TI.				Anggaran dan rencana TI	APO02.05 APO05.03 APO07.01 BAI03.11
				Komunikasi anggaran	APO02.05 APO05.03 APO07.01 BAI03.11

Kegiatan

1. Menerapkan anggaran TI formal, termasuk semua biaya TI yang diharapkan dari program yang mendukung TI dalam TI, dan aset TI sebagaimana diarahkan oleh strategi, program dan portofolio.

• mem pertimbangkan komunikasi keselarasan dengan biaya strategi sumber daya resmi
 • berdasarkan analisis modal, faktor risiko, dan modifikasi
 - Biaya pihak ketiga, termasuk kontrak outsourcing, konsultasi dan penyedia layanan
 • Biaya modal dan operasional
 • Elemen biaya yang bergantung pada beban kerja

3. Dokumentasikan alasan untuk membenarkan kontinjenji dan meninjaunya secara teratur.

4. Instruksikan pemilik proses, layanan dan program, serta manajer proyek dan aset, untuk merencanakan anggaran.

5. Tinjau rencana anggaran dan buat keputusan tentang alokasi anggaran. Menyusun dan menyesuaikan anggaran berdasarkan perubahan kebutuhan perusahaan dan pertimbangan keuangan.

6. Catat, pertahankan, dan komunikasikan anggaran TI saat ini, termasuk pengeluaran yang berkomitmen dan pengeluaran saat ini, dengan mempertimbangkan proyek TI dicatat dalam portofolio investasi yang mendukung TI dan operasi dan pemeliharaan portofolio aset dan layanan.

7. Memantau keefektifan berbagai aspek penganggaran dan menggunakan hasilnya untuk mengimplementasikan perbaikan guna memastikan bahwa anggaran di masa mendatang lebih akurat, andal, dan hemat biaya.

Praktek Manajemen		Input		Keluaran	
APO06.04 Modelkan dan alokasikan biaya.		Dari	Keterangan	Keterangan	Ke
Menetapkan dan menggunakan model penetapan biaya TI berdasarkan definisi layanan, memastikan bahwa alokasi biaya untuk layanan dapat diidentifikasi, diukur, dan diprediksi, untuk mendorong penggunaan sumber daya yang bertanggung jawab termasuk yang disediakan oleh penyedia layanan. Tinjau dan tolak ukur kesesuaian model biaya/tagihan balik secara teratur untuk menjaga relevansi dan kesesuaianya dengan aktivitas bisnis dan TI yang terus berkembang.				Biaya TI yang dikategorikan	Intern
				Model alokasi biaya	Intern
				Komunikasi alokasi biaya	Intern
				Prosedur operasional	Intern

Kegiatan

1. Mengkategorikan semua biaya TI dengan tepat, termasuk yang berkaitan dengan penyedia layanan, menurut manajemen perusahaan kerangka akuntansi.

2. Periksa katalog definisi layanan untuk mengidentifikasi layanan yang tunduk pada tolak bayar pengguna dan layanan yang digunakan bersama.

3. Menentukan dan menyepakati model

yang:
 • Mendukung penghitungan tarif tolak bayar per layanan
 Menentukan bagaimana biaya TI akan dihitung/dibebankan
 • Dibedakan, di mana dan kapan sesuai • Selaras dengan anggaran TI

4. Rancang model biaya agar cukup transparan untuk memungkinkan pengguna mengidentifikasi penggunaan dan biaya aktual mereka, dan untuk lebih memungkinkan prediktabilitas TI biaya dan pemanfaatan sumber daya TI secara efisien dan efektif.

5. Setelah ditinjau dengan departemen pengguna, dapatkan persetujuan dan komunikasikan input dan output model penetapan biaya TI kepada manajemen departemen pengguna.

6. Komunikasikan perubahan dalam model biaya/tagihan balik dengan pemilik proses perusahaan.

COBIT[®] 5 : Mengaktifkan Proses

APO06 Praktek Proses, Input/Output dan Aktivitas (lanjutan)

Praktek Manajemen	Input		Keluaran	
	Dari	Keterangan	Keterangan	Ke
APO06.05 Mengelola biaya. Terapkan proses manajemen biaya dengan membandingkan biaya aktual dengan anggaran. Biaya harus dipantau dan dilaporkan dan, dalam kasus penyimpangan, diidentifikasi secara tepat waktu dan dampaknya terhadap proses dan layanan perusahaan dinilai.	EDM02.03	Umpulan balik tentang portofolio dan kinerja program	Metode pengumpulan data biaya	Intern
	BAI01.02	Rencana realisasi manfaat program	Metode konsolidasi biaya Internal	
	BAI01.04	Daftar anggaran dan manfaat program	Peluang pengoptimalan biaya	APO02.02
	BAI01.05	Hasil pemantauan realisasi manfaat		
Kegiatan				
1. Pastikan otoritas dan independensi yang tepat antara pemegang anggaran TI dan individu yang menangkap, menganalisis, dan melaporkan informasi keuangan.				
2. Tetapkan skala waktu untuk pengoperasian proses manajemen biaya sejalan dengan persyaratan penganggaran dan akuntansi.				
3. Tentukan metode pengumpulan data yang relevan untuk mengidentifikasi penyimpangan untuk:				
• Kontrol anggaran antara aktual dan anggaran • Manajemen manfaat dari: –				
Aktual vs. target investasi untuk solusi; mungkin dinyatakan dalam bentuk ROI, NPV atau IRR – Kecenderungan sebenarnya dari biaya layanan untuk optimalisasi biaya layanan (misalnya, didefinisikan sebagai biaya per pengguna) – Aktual vs. anggaran untuk peningkatan responsivitas dan prediktabilitas penyampaian solusi • Distribusi biaya antara biaya langsung dan tidak langsung (yang diserap dan tidak diserap)				
4. Tentukan bagaimana biaya dikonsolidasikan untuk tingkat yang sesuai dalam perusahaan dan bagaimana biaya tersebut akan disajikan kepada pemangku kepentingan. Laporan menyediakan informasi untuk memungkinkan identifikasi tepat waktu dari tindakan korektif yang diperlukan.				
5. Memerintahkan mereka yang bertanggung jawab atas manajemen biaya untuk menangkap, mengumpulkan, dan mengkonsolidasikan data, serta menyajikan dan melaporkan data tersebut kepada pihak yang tepat pemilik anggaran. Analis anggaran dan pemilik bersama-sama menganalisis penyimpangan dan membandingkan kinerja dengan tolok ukur internal dan industri. Hasil analisis memberikan penjelasan tentang penyimpangan yang signifikan dan tindakan perbaikan yang disarankan.				
6. Memastikan bahwa tingkat manajemen yang sesuai meninjau hasil analisis dan menyetujui tindakan korektif yang disarankan.				
7. Menyelaraskan anggaran dan layanan TI dengan infrastruktur TI, proses perusahaan, dan pemilik yang menggunakan.				
8. Pastikan bahwa perubahan dalam struktur biaya dan kebutuhan perusahaan diidentifikasi dan anggaran serta prakiraan direvisi sesuai kebutuhan.				
9. Secara berkala, dan terutama ketika anggaran dipotong karena kendala keuangan, identifikasi cara untuk mengoptimalkan biaya dan menerapkan efisiensi tanpa membahayakan layanan.				

Panduan Terkait APO06

Standar Terkait	Referensi Rinci
ISO/IEC 20000	6.4 Penganggaran dan akuntansi untuk layanan TI
ITIL V3 2011	Strategi Layanan, 4.3 Manajemen Keuangan Layanan TI

APO07 Mengelola Sumber Daya Manusia	Bidang: Manajemen Domain: Menyelaraskan, Merencanakan, dan Mengatur
Deskripsi proses	
Memberikan pendekatan terstruktur untuk memastikan penataan, penempatan, hak keputusan dan keterampilan sumber daya manusia yang optimal. Ini termasuk mengkomunikasikan peran dan tanggung jawab yang ditetapkan, rencana pembelajaran dan pertumbuhan, dan harapan kinerja, didukung oleh orang-orang yang kompeten dan termotivasi.	
Pernyataan Tujuan Proses	
Mengoptimalkan kemampuan sumber daya manusia untuk memenuhi tujuan perusahaan.	
Proses tersebut mendukung pencapaian serangkaian tujuan utama terkait TI:	
Tujuan terkait TI	Metrik Terkait
01 Penyelarasan TI dan strategi bisnis	<ul style="list-style-type: none"> • Persentase sasaran dan persyaratan strategis perusahaan yang didukung oleh sasaran strategis TI • Tingkat kepuasan pemangku kepentingan dengan ruang lingkup portofolio program dan layanan yang direncanakan • Persentase pr k nilai TI yang dipetakan ke penggerak nilai bisnis
14 Optimalisasi aset sumber daya, dan kapabilitas TI	<ul style="list-style-type: none"> • Frekuensi tingkat kemampuan kapabilitas dan optimisasi biaya Kecenderungan hasil peningkatan eksekutif bisnis dan anggaran biaya dan kinerja
12 Personil bisnis dan TI yang kompeten dan termotivasi	<ul style="list-style-type: none"> • Persentase pemangku kepentingan yang puas dengan kualitas program • Jumlah program yang membutuhkan pengerjaan ulang yang signifikan k cat kualit • Biaya pemeliharaan aplikasi vs. biaya keseluruhan TI
16 Personil bisnis dan TI yang kompeten dan termotivasi	<ul style="list-style-type: none"> • Persentase staf yang keterampilan terkait TI-nya cukup untuk kompetensi yang dibutuhkan untuk peran mereka • Persentase staf yang puas dengan peran terkait TI mereka • Jumlah jam belajar/pelatihan per anggota staf
17 Pengetahuan, keahlian dan inisiatif untuk inovasi bisnis	<ul style="list-style-type: none"> • Tingkat kesadaran dan pemahaman eksekutif bisnis kemungkinan inovasi TI • Tingkat kepuasan pemangku kepentingan dengan tingkat keahlian inovasi TI dan ide • Jumlah inisiatif yang disetujui yang dihasilkan dari ide-ide TI yang inovatif
Sasaran dan Metrik Proses	
Tujuan Proses	Metrik Terkait
1. Struktur dan hubungan organisasi TI fleksibel dan responsif.	<ul style="list-style-type: none"> • Jumlah definisi layanan dan katalog layanan • Tingkat kepuasan eksekutif terhadap pengambilan keputusan manajemen • Jumlah keputusan yang tidak dapat diselesaikan dalam struktur manajemen dan diangkat ke struktur tata kelola
2. Sumber daya manusia dikelola secara efektif dan efisien.	<ul style="list-style-type: none"> • Persentase pergantian staf • Durasi rata-rata lowongan • Persentase lowongan TI

Bagan RACI APO07

Kode Kompetensi	Kompetensi Dasar	Indikator	Pembelajaran	Penilaian	Kriteria	Skor	Rata-rata Skor	Hasil	Praktik Manajemen									
									1	2	3	4	5	6	7	8	9	
Praktek Manajemen																		
APO07.01 Pertahankan staf yang memadai dan sesuai.					R			R										
APO07.02 Mengidentifikasi personel kunci TI.					R			R										
APO07.03 Menjaga keterampilan dan kompetensi personel.					R			R										
APO07.04 Mengevaluasi prestasi kerja karyawan.					R			R										
APO07.05 Merencanakan dan melacak penggunaan TI dan sumber daya manusia bisnis.		ROARR															RRRRRRRR	
APO07.06 Mengelola staf kontrak.					R			R									ARRRRRRR	

Catatan: Beberapa praktik tata kelola dan manajemen menghasilkan keluaran yang menjadi masukan bagi banyak praktik. Keluaran tersebut dirinci dalam **gambar 11**. Silakan lihat **gambar 11** untuk memastikan kelengkapan saat bekerja dengan praktik berikut.

APO07 Praktek Proses, Input/Output dan Aktivitas				
Praktek Manajemen	Input		Keluaran	
	Dari	Keterangan	Keterangan	Ke
APO07.01 Mempertahankan staf yang memadai dan sesuai. Mengevaluasi persyaratan kepegawaian secara teratur atau pada perubahan besar pada lingkungan perusahaan atau operasional atau TI untuk memastikan bahwa perusahaan memiliki sumber daya manusia yang memadai untuk mendukung tujuan dan sasaran perusahaan. Kepegawaian mencakup sumber daya internal dan eksternal.	EDM04.01	<ul style="list-style-type: none"> Menyetujui rencana sumber daya Prinsip panduan untuk alokasi sumber daya dan kemampuan 	Evaluasi kebutuhan staf	Intern
	EDM04.03	Tindakan perbaikan untuk mengatasi penyimpangan pengelolaan sumber daya	Kompetensi dan rencana pengembangan karir	Intern
	APO01.02	Definisi praktik pengawasan	Rencana pengadaan personel	Intern
	APO06.03	<ul style="list-style-type: none"> Komunikasi anggaran Anggaran dan rencana TI 		
	Di luar COBIT	<ul style="list-style-type: none"> Tujuan dan sasaran perusahaan Kebijakan dan prosedur SDM Perusahaan 		
Kegiatan				
1. Mengevaluasi persyaratan kepegawaian secara teratur atau pada perubahan besar untuk memastikan bahwa: <ul style="list-style-type: none"> Fungsi TI memiliki sumber daya yang cukup untuk mendukung tujuan dan sasaran perusahaan secara memadai dan tepat Perusahaan memiliki sumber daya yang memadai untuk mendukung proses dan kontrol bisnis serta inisiatif yang dimungkinkan oleh TI secara memadai dan tepat 				
2. Menjaga proses rekrutmen dan retensi personel bisnis dan TI sejalan dengan kebijakan dan prosedur personel perusahaan secara keseluruhan.				
3. Sertakan pemeriksaan latar belakang dalam proses rekrutmen TI untuk karyawan, kontraktor, dan vendor. Luas dan frekuensi pemeriksaan ini harus tergantung pada sensitivitas dan/atau kekritisan fungsi.				
4. Menetapkan pengaturan sumber daya yang fleksibel untuk mendukung perubahan kebutuhan bisnis, seperti penggunaan transfer, kontraktor eksternal, dan pihak ketiga pengaturan layanan.				
5. Pastikan bahwa pelatihan silang dilakukan dan ada cadangan untuk staf kunci untuk mengurangi ketergantungan satu orang.				

APO07 Praktek Proses, Input/Output dan Aktivitas (lanjutan)				
Praktik Manajemen	Input		Keluaran	
APO07.02 Mengidentifikasi personel kunci TI. Identifikasi personel TI utama sambil meminimalkan ketergantungan pada satu individu yang melakukan fungsi pekerjaan penting melalui penangkapan pengetahuan (dokumentasi), berbagi pengetahuan, perencanaan sukses, dan pencadangan staf.	Dari	Keterangan	Keterangan	Ke
			Daftar personel kunci	Intern
Kegiatan				
1. Minimalkan ketergantungan pada satu individu yang melakukan fungsi pekerjaan kritis melalui penangkapan pengetahuan (dokumentasi), berbagi pengetahuan, sukses, perencanaan, pencadangan staf, pelatihan silang, dan inisiatif rotasi pekerjaan.				
2. Sebagai langkah pengamanan, berikan panduan tentang waktu minimum liburan tahunan yang akan diambil oleh individu kunci.				
3. Mengambil tindakan bijaksana terkait perubahan pekerjaan, terutama pemutusan hubungan kerja.				
4. Secara teratur menguji rencana cadangan staf.				
APO07.03 Membina keterlibatan dan keterwakilan personel				
Mereka memiliki kompetensi untuk memenuhi peran mereka berdasarkan pendidikan, pelatihan dan/atau pengalaman mereka, dan verifikasi bahwa kompetensi ini dipertahankan, dengan menggunakan program kualifikasi dan sertifikasi yang sesuai. Memberi karyawan pembelajaran berkelanjutan dan kesempatan untuk mempertahankan pengetahuan, keterampilan, dan kompetensi mereka pada tingkat yang diperlukan untuk mencapai tujuan perusahaan.	M01	Identifikasi sistem penghargaan	Keterampilan	Ke
	M04.03	Tindakan perbaikan untuk mengatasi penyimpangan pengelolaan sumber daya	Rencana pengembangan keterampilan	J4.01 APO01.02
	BAI08.03	Repositori pengetahuan yang dipublikasikan	Tinjau laporan	Intern
	BAI08.04	Kesadaran pengetahuan dan skema pelatihan		
	DSS04.06	<ul style="list-style-type: none"> Pemantauan hasil keterampilan dan kompetensi Persyaratan pelatihan 		
	Di luar tujuan dan sasaran COBIT Enterprise			
Kegiatan				
1. Menentukan keterampilan dan kompetensi yang diperlukan dan tersedia saat ini dari sumber daya internal dan eksternal untuk mencapai tujuan perusahaan, TI, dan proses.				
2. Menyediakan perencanaan karir formal dan pengembangan profesional untuk mendorong pengembangan kompetensi, kesempatan untuk kemajuan pribadi dan mengurangi ketergantungan pada individu kunci.				
3. Menyediakan akses ke repositori pengetahuan untuk mendukung pengembangan keterampilan dan kompetensi.				
4. Identifikasi kesenjangan antara keterampilan yang dibutuhkan dan yang tersedia dan kembangkan rencana aksi untuk mengatasinya secara individu dan kolektif, seperti pelatihan (keterampilan teknis dan perilaku), rekrutmen, pemindahan, dan perubahan strategi pengadaan.				
5. Mengembangkan dan menyampaikan program pelatihan berdasarkan persyaratan organisasi dan proses, termasuk persyaratan untuk pengetahuan perusahaan, pengendalian internal, perilaku etis, dan keamanan.				
6. Melakukan tinjauan berkala untuk menilai evolusi keterampilan dan kompetensi sumber daya internal dan eksternal. Tinjau perencanaan sukses.				
7. Meninjau materi dan program pelatihan secara teratur untuk memastikan kecukupan sehubungan dengan perubahan kebutuhan perusahaan dan dampaknya pada pengetahuan, keterampilan, dan kemampuan yang diperlukan.				

COBIT[®] 5 : Mengaktifkan Proses

APO07 Praktek Proses, Input/Output dan Aktivitas (lanjutan)

Praktek Manajemen	Input		Keluaran	
	Dari	Keterangan	Keterangan	Ke
APO07.04 Mengevaluasi prestasi kerja karyawan. Lakukan evaluasi kinerja tepat waktu secara teratur terhadap tujuan individu yang berasal dari tujuan perusahaan, standar yang ditetapkan, tanggung jawab pekerjaan tertentu, dan kerangka keterampilan dan kompetensi. Karyawan harus menerima pelatihan tentang kinerja dan perilaku kapan pun sesuai.	EDM01.02	Pendekatan sistem penghargaan	Sasaran personel	Intern
	APO04.01	Program pengakuan dan penghargaan	Evaluasi kinerja	Intern
	BAI05.04	Tujuan kinerja SDM yang selaras	Rencana perbaikan	Intern
	BAI05.06	Hasil review kinerja SDM		
	DSS06.03	Hak akses yang dialokasikan		
	Di luar tujuan dan sasaran COBIT Enterprise			

Kegiatan

1. Pertimbangkan tujuan fungsional/perusahaan sebagai konteks untuk menetapkan tujuan individu.
2. Tetapkan tujuan individu yang diselaraskan dengan tujuan proses yang relevan sehingga ada kontribusi yang jelas terhadap tujuan TI dan perusahaan. Mendasarkan tujuan pada tujuan SMART (spesifik, terukur, dapat dicapai, relevan, dan terikat waktu) yang mencerminkan kompetensi inti, nilai perusahaan, dan keterampilan yang diperlukan untuk peran tersebut.
3. Menyusun hasil evaluasi kinerja 360 derajat.
4. Menerapkan dan mengkomunikasikan proses disipliner.
5. Memberikan petunjuk khusus untuk penggunaan dan penyimpanan informasi pribadi dalam proses evaluasi, sesuai dengan data pribadi yang berlaku dan undang-undang ketenagakerjaan.
6. Berikan umpan balik tepat waktu mengenai kinerja terhadap tujuan individu.
7. Menerapkan proses remunerasi/pengakuan yang menghargai komitmen yang sesuai, pengembangan kompetensi dan keberhasilan pencapaian sasaran kinerja. Memastikan bahwa proses diterapkan secara konsisten dan sejalan dengan kebijakan organisasi.
8. Mengembangkan rencana peningkatan kinerja berdasarkan hasil proses evaluasi dan persyaratan pelatihan dan pengembangan keterampilan yang teridentifikasi.

Praktek Manajemen	Input		Keluaran	
	Dari	Keterangan	Keterangan	Ke
APO07.05 Merencanakan dan melacak penggunaan TI dan sumber daya manusia bisnis. Memahami dan melacak permintaan saat ini dan masa depan untuk bisnis dan sumber daya manusia TI dengan tanggung jawab untuk TI perusahaan. Identifikasi kekurangan dan berikan masukan ke dalam rencana sumber, rencana sumber proses rekrutmen perusahaan dan TI, serta proses rekrutmen bisnis dan TI.	EDM04.02	Komunikasi strategi sumber daya	Inventarisasi usaha dan sumber daya manusia TI	BAI01.04
	EDM04.03	Umpan balik tentang alokasi dan efektivitas sumber daya dan kemampuan	Analisis kekurangan sumber daya	BAI01.06
	APO06.02	Alokasi anggaran	Catatan pemanfaatan sumber daya	BAI01.06
	BAI01.04	Persyaratan dan peran sumber daya		
	BAI01.12	Persyaratan sumber daya proyek		
	Di luar struktur organisasi COBIT Enterprise			

Kegiatan

1. Membuat dan memelihara inventaris bisnis dan sumber daya manusia TI.
2. Memahami permintaan sumber daya manusia saat ini dan di masa depan untuk mendukung pencapaian tujuan TI dan memberikan layanan dan solusi berdasarkan portofolio inisiatif terkait TI saat ini, portofolio investasi masa depan, dan kebutuhan operasional sehari-hari.
3. Mengidentifikasi kekurangan dan memberikan masukan ke dalam rencana pengadaan serta proses rekrutmen perusahaan dan TI. Membuat dan meninjau rencana kepegawaian, melacak penggunaan aktual.
4. Pertahankan informasi yang memadai tentang waktu yang dihabiskan untuk berbagai tugas, penugasan, layanan, atau proyek.

APO07 Praktek Proses, Input/Output dan Aktivitas (lanjutan)				
Praktek Manajemen		Input		Keluaran
		Dari	Keterangan	Keterangan
APO07.06 Mengelola staf kontrak. Pastikan bahwa konsultan dan personel kontrak yang mendukung perusahaan dengan keterampilan TI mengetahui dan mematuhi kebijakan organisasi dan memenuhi persyaratan kontrak yang telah disepakati.	BAI01.04	Persyaratan dan peran sumber daya	Kebijakan staf kontrak	Intern
	BAI01.12	Persyaratan sumber daya proyek	Perjanjian kontrak	Intern
	BAI01.14	Komunikasi penghentian program dan akuntabilitas berkelanjutan	Tinjauan perjanjian kontrak	Intern
Kegiatan				
1. Menerapkan kebijakan dan prosedur yang menjelaskan kapan, bagaimana dan jenis pekerjaan apa yang dapat dilakukan atau ditambah oleh konsultan dan/atau kontraktor, sesuai dengan kebijakan pengadaan TI organisasi di seluruh perusahaan dan kerangka kendaraan.				
<p>1. 1. Tanda tangan surat resmi dari kontraktor pada awal pekerjaan bahwa mereka harus mematuhi kontrol usaha dan keterwakilan atas pekerjaan fungsional dan teknis, serta syarat dan ketentuan hukum dan peraturan yang berlaku.</p> <p>3. 1. Irantekontraktor bahwa mereka akan memantau dan merikamua perjanjian mereka dalam bentuk elektronik, termasuk persyaratan eksplisit untuk mendukung suara, rancangan dan standar.</p>				
4. Memberi kontraktor definisi yang jelas tentang peran dan tanggung bekerja sesuai standar dan format yang disepakati.				
5. Meninjau pekerjaan kontraktor dan mendasarkan persetujuan pembayaran pada hasilnya.				
6. Mendefinisikan semua pekerjaan yang dilakukan oleh pihak eksternal dalam kontrak formal dan tidak ambigu.				
7. Lakukan tinjauan berkala untuk memastikan bahwa staf kontrak telah menandatangani dan menyepakati semua perjanjian yang diperlukan.				
8. Melakukan tinjauan berkala untuk memastikan bahwa peran dan hak akses kontraktor sudah sesuai dan sejalan dengan kesepakatan.				

Pedoman Terkait APO07	
Standar Terkait	Referensi Rinci
ISO/IEC 27002	8. Keamanan Sumber Daya Manusia
SFIA	Referensi keterampilan

Halaman sengaja dikosongkan

APO08 Kelola Hubungan		Bidang: Manajemen Domain: Menyelaraskan, Merencanakan, dan Mengatur
Deskripsi proses		Kelola hubungan antara bisnis dan TI dengan cara yang formal dan transparan yang memastikan fokus pada pencapaian tujuan bersama dan bersama dari hasil perusahaan yang sukses dalam mendukung tujuan strategis dan dalam batasan anggaran dan toleransi risiko. Mendasarkan hubungan pada rasa saling percaya, menggunakan istilah yang terbuka dan dapat dimengerti serta bahasa yang sama dan kemauan untuk mengambil kepemilikan dan akuntabilitas untuk keputusan penting.
Pernyataan Tujuan Proses		Ciptakan hasil yang lebih baik, kepercayaan diri yang meningkat, kepercayaan pada TI, dan penggunaan sumber daya yang efektif.
Proses tersebut mendukung pencapaian serangkaian tujuan utama terkait TI:		
Tujuan terkait TI	Metrik Terkait	
01 Penyelarasan TI dan strategi bisnis	<ul style="list-style-type: none"> • Persentase tujuan dan persyaratan strategis perusahaan yang didukung oleh Sasaran strategis TI • Tingkat kepuasan pemangku kepentingan dengan cakupan portofolio program dan layanan yang akan • Persentase gerak nilai TI yang dipetakan ke penggerak nilai bisnis 	
12 Pemberdayaan dan dukungan proses bisnis dengan mengintegrasikan aplikasi dan teknologi ke dalam proses bisnis	<ul style="list-style-type: none"> • Jumlah gerak nilai bisnis yang disebabkan oleh kesalahan teknologi • Jumlah perubahan proses bisnis yang perlu ditunda atau dikerjakan ulang karena masalah integrasi teknologi • Jumlah program bisnis yang mendukung TI tertunda atau menimbulkan biaya tambahan karena masalah integrasi teknologi • Jumlah aplikasi atau infrastruktur kritis yang beroperasi secara silo dan tidak terintegrasi 	
17 Pengetahuan, keahlian dan inisiatif untuk inovasi bisnis	<ul style="list-style-type: none"> • Tingkat kesadaran eksekutif bisnis dan pemahaman tentang kemungkinan inovasi TI • Tingkat kepuasan pemangku kepentingan dengan tingkat keahlian inovasi TI dan ide • Jumlah inisiatif yang disetujui yang dihasilkan dari ide-ide TI yang inovatif 	
Sasaran dan Metrik Proses		
Tujuan Proses	Metrik Terkait	
1. Strategi, rencana, dan persyaratan bisnis dipahami dengan baik, didokumentasikan, dan disetujui.	<ul style="list-style-type: none"> • Persentase keselarasan layanan TI dengan persyaratan bisnis perusahaan 	
2. Ada hubungan yang baik antara perusahaan dan TI.	<ul style="list-style-type: none"> • Peringkat survei kepuasan pengguna dan personel TI 	
3. Pemangku kepentingan bisnis menyadari peluang yang dimungkinkan oleh teknologi.	<ul style="list-style-type: none"> • Survei tingkat kesadaran teknologi pemangku kepentingan bisnis • Tingkat inklusi peluang teknologi dalam proposal investasi 	

COBIT[®] 5 : Mengaktifkan Proses

Bagan RACI APO08

Praktek Manajemen	R																	
	C		C		A		RR		R		C		R		C		R	
APO08.01 Pahami ekspektasi bisnis.	CCCCRC			C	C				CCACRRCR									
APO08.02 Mengidentifikasi peluang, risiko, dan hambatan bagi TI untuk meningkatkan bisnis.		IRR			C				CCARRR				R					
APO08.03 Mengelola hubungan bisnis.	COCRRI									A	RR		R					
APO08.04 Berkoordinasi dan berkomunikasi.	RIRRRI									A	RR		R					
APO08.05 Memberikan masukan untuk perbaikan pelayanan yang berkelanjutan.	C	ICRI		C			CCACRR					RCC						

Catatan: Beberapa praktik tata kelola dan manajemen menghasilkan keluaran yang menjadi masukan bagi banyak praktik. Keluaran tersebut dirinci dalam **gambar 11**. Silakan lihat **gambar 11** untuk memastikan kelengkapan saat bekerja dengan praktik berikut.

Praktek Proses APO08, Input/Output dan Aktivitas				
Praktek Manajemen	Input		Keluaran	
	Dari	Keterangan	Keterangan	Ke
APO08.01 Pahami ekspektasi bisnis. Memahami masalah dan tujuan bisnis saat ini dan harapan bisnis untuk TI. Pastikan bahwa persyaratan dipahami, dikelola dan dikomunikasikan, dan statusnya disetujui dan disetujui.	APO02.05	Peta jalan strategis	Ekspektasi bisnis yang diklarifikasi dan disepakati	Intern
Kegiatan				
1. Identifikasi pemangku kepentingan bisnis, minat mereka, dan bidang tanggung jawab mereka.				
2. Meninjau arah, masalah, tujuan strategis, dan keselarasan perusahaan saat ini dengan arsitektur perusahaan.				
3. Menjaga kesadaran akan proses bisnis dan aktivitas terkait serta memahami pola permintaan yang terkait dengan volume dan penggunaan layanan.				
4. Mengklarifikasi ekspektasi bisnis untuk layanan dan solusi yang mendukung TI dan memastikan bahwa persyaratan ditentukan dengan penerimaan bisnis terkait kriteria dan metrik.				
5. Konfirmasi persetujuan harapan bisnis, kriteria penerimaan dan metrik ke bagian TI yang relevan oleh semua pemangku kepentingan.				
6. Kelola ekspektasi dengan memastikan bahwa unit bisnis memahami prioritas, ketergantungan, kendala keuangan, dan kebutuhan untuk menjadwalkan permintaan.				
7. Memahami lingkungan bisnis saat ini, kendala atau masalah proses, ekspansi atau kontraksi geografis, dan penggerak industri/peraturan.				

APO08 Praktek Proses, Input/Output dan Aktivitas (lanjutan)				
Praktek Manajemen	Input		Keluaran	
	Dari	Keterangan	Keterangan	
APO08.02 Mengidentifikasi peluang, risiko, dan hambatan bagi TI untuk meningkatkan bisnis. Identifikasi peluang potensial bagi TI untuk menjadi pendorong peningkatan kinerja perusahaan.	APO09.01	Kesenjangan yang teridentifikasi dalam layanan TI untuk bisnis Menyajikan langkah selanjutnya dan rencana aksi	Ket Intern	
	APO09.04	<ul style="list-style-type: none"> Rencana aksi perbaikan dan remediasi Laporan kinerja tingkat layanan 		
	APO11.05	Akar penyebab kegagalan pengiriman kualitas		
Kegiatan				
1. Memahami tren teknologi dan teknologi baru dan bagaimana ini dapat diterapkan secara inovatif untuk meningkatkan kinerja proses bisnis. 2. Dukungan inovatif dalam mengidentifikasi dan komunikasi dengan pemangku kepentingan utama terhadap peluang, risiko, dan hambatan. Ini termasuk berkolaborasi dengan para ahli dalam bidang teknologi dan teknologi baru untuk memastikan bahwa mereka memahami dan berbagi pengetahuan tentang tren teknologi dan teknologi baru. 3. Penerapan teknologi baru dalam mendukung inisiatif bisnis dan memastikan bahwa mereka memenuhi standar dan tujuan bisnis. Mereka juga berperan dalam koordinasi dan komunikasi dengan berbagai departemen dan pemangku kepentingan dalam organisasi. 4. Pengembangan strategi bisnis TI memerlukan koordinasi dan komunikasi yang baik antara berbagai divisi dan pemangku kepentingan. Mereka berperan dalam merencanakan dan mengimplementasikan solusi teknologi baru yang sesuai dengan tujuan bisnis. 5. Berkoordinasi saat merencanakan inisiatif TI baru untuk memastikan integrasi dan keserasian dengan arsitektur perusahaan.				
Praktek Manajemen	Input		Keluaran	
APO08.03 Mengelola hubungan bisnis. Mengelola hubungan dengan pelanggan (perwakilan bisnis). Pastikan bahwa peran dan tanggung jawab hubungan ditentukan dan ditetapkan, dan komunikasi difasilitasi.	DSS02.02	Insiden dan permintaan layanan yang diklasifikasikan dan diprioritaskan	Ket Intern	
	DSS02.06	<ul style="list-style-type: none"> Konfirmasi pengguna atas pemenuhan atau penyelesaian yang memuaskan Permintaan dan insiden layanan tertutup 		
	DSS02.07	<ul style="list-style-type: none"> Permintaan status pemenuhan dan laporan tren Laporan status dan tren insiden 		
Kegiatan				
1. Tetapkan seorang manajer hubungan sebagai kontak tunggal untuk setiap unit bisnis yang signifikan. Pastikan bahwa satu rekanan diidentifikasi dalam organisasi bisnis dan rekanan tersebut memiliki pemahaman bisnis, kesadaran teknologi yang memadai, dan tingkat otoritas yang sesuai. 2. Kelola hubungan dengan cara yang formal dan transparan yang memastikan fokus pada pencapaian tujuan bersama dan bersama dari hasil perusahaan yang sukses dalam mendukung tujuan strategis dan dalam batasan anggaran dan toleransi risiko. 3. Tetapkan dan komunikasikan prosedur keluhan dan eskalasi untuk menyelesaikan masalah hubungan apa pun. 4. Merencanakan interaksi dan jadwal khusus berdasarkan tujuan yang disepakati bersama dan bahasa umum (rapat tinjauan layanan dan kinerja, meninjau strategi atau rencana baru, dll.). 5. Memastikan bahwa keputusan kunci disepakati dan disetujui oleh pemangku kepentingan terkait yang bertanggung jawab.				

COBIT[®] 5 : Mengaktifkan Proses

APO08 Praktek Proses, Input/Output dan Aktivitas (lanjutan)

Praktek Manajemen	Input		Keluaran			
	Dari	Keterangan	Keterangan	Ke		
APO08.04 Berkoordinasi dan berkomunikasi. Bekerja dengan pemangku kepentingan dan mengkoordinasikan pengiriman end-to-end layanan TI dan solusi yang disediakan untuk bisnis.	APO09.03	SLA	Rencana komunikasi	Intern		
	APO12.06	Komunikasi dampak risiko	Paket komunikasi Internal			
	BAI05.05	Rencana operasi dan penggunaan	Tanggapan pelanggan	Intern		
	BAI07.07	Rencana dukungan tambahan				
	BAI09.02	Komunikasi downtime pemeliharaan terencana				
	DSS03.04	Komunikasi pengetahuan yang dipelajari				
Kegiatan						
1. Mengkoordinasikan dan mengkomunikasikan perubahan dan aktivitas transisi seperti proyek atau rencana perubahan, jadwal, kebijakan rilis, rilis kesalahan yang diketahui, dan melatih kesadaran.						
2. Mengkoordinasikan dan mengkomunikasikan kegiatan operasional, peran dan tanggung jawab, termasuk definisi jenis permintaan, eskalasi hierarki, pemadaman listrik (terencana dan tidak terencana), serta isi dan frekuensi laporan layanan.						
3. Bertanggung jawab atas respons terhadap bisnis untuk peristiwa besar yang dapat memengaruhi hubungan dengan bisnis. Memberikan dukungan langsung jika diperlukan.						
4. Memelihara rencana komunikasi end-to-end yang mendefinisikan konten, frekuensi dan penerima informasi penyampaian layanan, termasuk status nilai yang disampaikan dan setiap risiko yang teridentifikasi.						
Praktek Manajemen	Input		Keluaran			
APO08.05 Memberikan masukan untuk perbaikan pelayanan yang berkelanjutan. Terus tingkatkan dan kembangkan layanan yang mendukung TI dan pengiriman layanan ke perusahaan agar selaras dengan perubahan persyaratan perusahaan dan teknologi.	Dari	Keterangan	Keterangan	Ke		
	APO09.02	Katalog layanan	Analisis kepuasan	APO09.04		
	APO11.03	<ul style="list-style-type: none"> • Tinjau hasil kualitas layanan, termasuk umpan balik pelanggan • Kebutuhan pelanggan untuk manajemen mutu 	Definisi proyek perbaikan potensial	APO02.02 BAI03.11		
	APO11.04	Hasil review kualitas dan audit				
	APO11.05	Hasil pemantauan kualitas solusi dan penyampaian layanan				
	BAI03.10	Rencana pemeliharaan				
	BAI05.05	Ukuran dan hasil keberhasilan				
	BAI07.07	Rencana dukungan tambahan				
Kegiatan						
1. Lakukan analisis kepuasan pelanggan dan penyedia. Pastikan bahwa masalah ditindaklanjuti dan laporan hasil dan status.						
2. Bekerja sama untuk mengidentifikasi, mengkomunikasikan dan mengimplementasikan inisiatif perbaikan.						
3. Bekerja sama dengan manajemen layanan dan pemilik proses untuk memastikan bahwa layanan yang didukung TI dan proses manajemen layanan terus ditingkatkan dan akar penyebab dari setiap masalah diidentifikasi dan diselesaikan.						

Pedoman Terkait APO08

Standar Terkait	Referensi Rinci
ISO/IEC 20000	7.2 Manajemen hubungan bisnis
ITIL V3 2011	<ul style="list-style-type: none"> • Strategi Layanan, 4.4 Manajemen Permintaan • Strategi Layanan, 4.5 Manajemen Hubungan Bisnis

APO09 Kelola Perjanjian Layanan		Bidang: Manajemen Domain: Menyelaraskan, Merencanakan, dan Mengatur
Deskripsi proses		Menyelaraskan layanan yang didukung TI dan tingkat layanan dengan kebutuhan dan harapan perusahaan, termasuk identifikasi, spesifikasi, desain, penerbitan, persetujuan, dan pemantauan layanan TI, tingkat layanan, dan indikator kinerja.
Pernyataan Tujuan Proses		Memastikan bahwa layanan TI dan tingkat layanan memenuhi kebutuhan perusahaan saat ini dan masa depan.
Proses tersebut mendukung pencapaian serangkaian tujuan utama terkait TI:		<p>Tujuan terkait TI</p> <p>07 Pengiriman layanan TI sesuai dengan kebutuhan bisnis</p> <ul style="list-style-type: none"> Jumlah gangguan akibat insiden layanan TI Persentase tingkat kepuasan bisnis puas bahwa penyampaian layanan TI memenuhi kebutuhan dan harapan Percentase pengguna yang puas dengan layanan TI Rasio dan tingkat kepuasan bisnis yang salah di mana salah atau tidak puas Barangsiapa insiden layanan TI yang berlaku Rasio dan tingkat kepuasan bisnis yang salah di mana salah atau tidak puas Jumlah proses bisnis dengan perjanjian layanan yang belum ditentukan <p>Metrik Terkait</p> <p>Standart Metrik</p> <p>Metrik</p>
<p>1. Perjanjian dapat secara langsung memenuhi layanan TI sebagaimana diatur dalam katalog.</p> <p>2. Perjanjian layanan mencerminkan kebutuhan perusahaan dan kemampuan TI.</p> <p>3. Layanan TI berjalan sebagaimana diatur dalam perjanjian layanan.</p>		<ul style="list-style-type: none"> Percentase layanan TI langsung yang tercakup dalam perjanjian layanan Percentase pelanggan yang puas bahwa penyampaian layanan memenuhi kebutuhan dan harapan Jumlah dan tingkat keparahan pelanggaran layanan Percentase layanan yang dipantau ke tingkat layanan Percentase target layanan yang terpenuhi

Bagan RACI APO09	
Praktek Manajemen	
APO09.01	C
Mengidentifikasi layanan TI.	RRRC
APO09.02	
Katalog layanan yang mendukung TI.	IRICCAI
APO09.03	RC
Menentukan dan menyiapkan perjanjian layanan.	C CCR
APO09.04	IR
Pantau dan laporan tingkat layanan.	C CCR
APO09.05	AC
Meninjau perjanjian dan kontrak layanan.	C CCR CRRRCCI

Catatan: Beberapa praktik tata kelola dan manajemen menghasilkan keluaran yang menjadi masukan bagi banyak praktik. Keluaran tersebut dirinci dalam **gambar 11**. Silakan lihat **gambar 11** untuk memastikan kelengkapan saat bekerja dengan praktik berikut.

Praktek Proses, Input/Output dan Aktivitas APO09

Praktek Manajemen	Input		Keluaran			
Aktivitas	Dari	Keterangan	Keterangan	Ke		
APO09.01 Mengidentifikasi layanan TI. Menganalisis persyaratan bisnis dan cara di mana layanan dan tingkat layanan yang diaktifkan oleh TI mendukung proses bisnis. Diskusikan dan sepakati layanan potensial dan tingkat layanan dengan bisnis, dan bandingkan dengan portofolio layanan saat ini untuk mengidentifikasi layanan baru atau yang diubah atau opsi tingkat layanan.			Kesenjangan yang teridentifikasi dalam layanan TI untuk bisnis	APO02.02 APO05.03 APO08.02		
			Definisi layanan standar	APO05.01		
Kegiatan						
1. Menilai layanan TI saat ini dan tingkat layanan untuk mengidentifikasi kesenjangan antara layanan yang ada dan aktivitas bisnis yang didukungnya. Mengidentifikasi area untuk peningkatan layanan yang ada dan opsi tingkat layanan.						
2. Menganalisis, mempelajari, dan memperkirakan permintaan di masa mendatang dan mengonfirmasi kapasitas layanan yang mendukung TI yang ada.						
3. Menganalisis aktivitas proses bisnis untuk mengidentifikasi kebutuhan akan layanan TI yang baru atau didesain ulang.						
4. Bandingkan persyaratan yang teridentifikasi dengan komponen layanan yang ada dalam portofolio. Jika memungkinkan, kemas komponen layanan yang ada (layanan TI, layanan opsi level dan paket layanan) menjadi paket layanan baru untuk memenuhi persyaratan bisnis yang teridentifikasi.						
5. Jika memungkinkan, sesuaikan permintaan dengan paket layanan dan buat layanan standar untuk mendapatkan efisiensi secara keseluruhan.						
6. Meninjau portofolio layanan TI secara berkala dengan manajemen portofolio dan manajemen hubungan bisnis untuk mengidentifikasi layanan yang usang. Setuju pensiun dan mengusulkan perubahan.						
Praktek Manajemen	Input		Keluaran			
APO09.02 Katalog layanan yang mendukung TI. Tentukan dan pertahankan satu atau lebih katalog layanan untuk grup target yang relevan. Publikasikan dan pertahankan layanan langsung yang mendukung TI di katalog layanan.	EDM04.01	Rencana sumber daya yang disetujui	Katalog layanan	APO08.05		
	EDM04.02	Komunikasi strategi sumber daya				
	APO05.05	Portofolio program, layanan, dan aset yang diperbarui				
Kegiatan						
1. Publikasikan dalam katalog layanan langsung yang mendukung TI, paket layanan, dan opsi tingkat layanan yang relevan dari portofolio.						
2. Terus memastikan bahwa komponen layanan dalam portofolio dan katalog layanan terkait sudah lengkap dan terkini.						
3. Menginformasikan manajemen hubungan bisnis tentang setiap pembaruan pada katalog layanan.						
Praktek Manajemen	Input		Keluaran			
APO09.03 Menentukan dan menyiapkan perjanjian layanan. Tetapkan dan siapkan perjanjian layanan berdasarkan opsi di katalog layanan. Sertakan perjanjian operasional internal.	Dari	Keterangan	Keterangan	Ke		
	APO11.03	Persyaratan pelanggan untuk manajemen mutu	SLA	APO05.03 APO08.04 DSS01.02 DSS02.01 DSS02.02 DSS04.01 DSS05.02 DSS05.03		
	BAI03.02	Revisi SLA dan OLA		DSS01.02 DSS02.07 DSS04.03 DSS05.03		
			OLA			
Kegiatan						
1. Menganalisis persyaratan untuk perjanjian layanan baru atau yang diubah yang diterima dari manajemen hubungan bisnis untuk memastikan bahwa persyaratan tersebut dapat disesuaikan. Pertimbangkan aspek-aspek seperti waktu layanan, ketersediaan, kinerja, kapasitas, keamanan, kontinuitas, kepatuhan dan masalah peraturan, kegunaan, dan kendala permintaan.						
2. Rancangan perjanjian layanan pelanggan berdasarkan layanan, paket layanan, dan opsi tingkat layanan dalam katalog layanan yang relevan.						
3. Menentukan, menyepakati, dan mendokumentasikan perjanjian operasional internal untuk mendukung perjanjian layanan pelanggan, jika berlaku.						
4. Berhubungan dengan manajemen pemasok untuk memastikan bahwa kontrak komersial yang sesuai dengan penyedia layanan eksternal mendukung layanan pelanggan perjanjian, jika berlaku.						
5. Menyelesaikan perjanjian layanan pelanggan dengan manajemen hubungan bisnis.						

Praktek Manajemen	Input		Keluaran	
	Dari	Keterangan	Keterangan	Ke
APO09.04 Pantau dan laporan tingkat layanan. Pantau tingkat layanan, laporan pencapaian, dan identifikasi tren. Berikan informasi manajemen yang sesuai untuk membantu manajemen kinerja.	EDM04.03	Tindakan perbaikan untuk mengatasi penyimpangan pengelolaan sumber daya	Laporan kinerja tingkat layanan	APO08.02 MEA01.03
	APO05.04	Laporan kinerja portofolio investasi	Rencana aksi perbaikan dan perbaikan	APO02.02 APO08.02
	APO05.06	<ul style="list-style-type: none"> • Tindakan korektif untuk meningkatkan realisasi manfaat • Hasil manfaat dan komunikasi terkait 		
	APO08.05	Analisis kepuas		
	J11.04	Hasil review das dan au	<p>J11.04.1 - ar pr ab galan jeng' n kual. Hasi' .si</p> <p>dan pemantauan kualitas penyampaian layanan</p>	
	DSS02.02	Insiden dan permintaan layanan yang diklasifikasikan dan diprioritaskan		
	DSS02.06	Permintaan dan insiden layanan tertutup		
	DSS02.07	<ul style="list-style-type: none"> • Permintaan status pemenuhan dan laporan tren • Laporan status dan tren insiden 		
Kegiatan				
1. Tetapkan dan pertahankan langkah-langkah untuk memantau dan mengumpulkan data tingkat layanan.				
2. Mengevaluasi kinerja dan memberikan pelaporan kinerja perjanjian layanan secara reguler dan formal, termasuk penyimpangan dari nilai yang disepakati. Distribusikan laporan ini ke manajemen hubungan bisnis.				
3. Lakukan tinjauan rutin untuk memperkirakan dan mengidentifikasi tren kinerja tingkat layanan.				
4. Berikan informasi manajemen yang sesuai untuk membantu manajemen kinerja.				
5. Menyetujui rencana tindakan dan perbaikan untuk setiap masalah kinerja atau tren negatif.				
Praktek Manajemen	Input		Keluaran	
APO09.05 Meninjau perjanjian dan kontrak layanan. Melakukan tinjauan berkala terhadap perjanjian layanan dan merevisi bila diperlukan.	Dari	Keterangan	Keterangan	Ke
	EDM04.03	Umpan balik tentang alokasi dan efektivitas sumber daya dan kemampuan	revisi SLA	Intern
	APO11.03	Hasil kualitas layanan, termasuk umpan balik pelanggan		
	APO11.04	Hasil review kualitas dan audit		
	BAI04.01	Evaluasi terhadap SLA		
Kegiatan				
1. Secara teratur meninjau perjanjian layanan sesuai dengan ketentuan yang disepakati untuk memastikan bahwa perjanjian tersebut efektif dan terkini serta perubahan persyaratan, Layanan yang dimungkinkan oleh TI, paket layanan, atau opsi tingkat layanan diperhitungkan, bila perlu.				

Pedoman Terkait APO09	
Standar Terkait	Referensi Rinci
ISO/IEC 20000	<ul style="list-style-type: none">• 5.0 Merencanakan dan mengimplementasikan layanan baru atau yang diubah• 6.1 Manajemen tingkat layanan
ITIL V3 2011	<ul style="list-style-type: none">• Strategi Layanan, 4.4 Manajemen Permintaan• Strategi Layanan, 4.2 Manajemen Portofolio Layanan• Desain Layanan, 4.2 Manajemen Katalog Layanan• Desain Layanan, 4.3 Manajemen Tingkat Layanan

APO10 Kelola Pemasok		Bidang: Manajemen Domain: Menyelaraskan, Merencanakan, dan Mengatur
Deskripsi proses		
Kelola layanan terkait TI yang disediakan oleh semua jenis pemasok untuk memenuhi persyaratan perusahaan, termasuk pemilihan pemasok, pengelolaan hubungan, pengelolaan kontrak, dan peninjauan serta pemantauan kinerja pemasok untuk efektivitas dan kepatuhan.		
Pernyataan Tujuan Proses		
Minimalkan risiko yang terkait dengan pemasok yang tidak berkinerja baik dan pastikan harga yang kompetitif.		
Proses tersebut mendukung pencapaian serangkaian tujuan utama terkait TI:		
Tujuan terkait TI	Metrik Terkait	
04 Mengelola risiko bisnis terkait TI	<ul style="list-style-type: none"> Percentase proses bisnis kritis, layanan TI, dan program bisnis yang mendukung TI yang tercakup dalam penilaian risiko Jumlah insiden signifikan terkait TI yang tidak teridentifikasi dalam penilaian risiko Percentase penilaian risiko perusahaan termasuk risiko terkait TI Frekuensi pengkinian profil risiko 	
07 Pengiriman layanan TI sesuai dengan kebutuhan bisnis	<ul style="list-style-type: none"> Jumlah gangguan bisnis akibat insiden layanan TI Percentase pemangku kepentingan bisnis puas bahwa penyampaian layanan TI memenuhi tingkat layanan yang disepakati Percentase pengguna yang puas dengan kualitas penyampaian layanan TI 	
09 ketangkasan TI	<ul style="list-style-type: none"> Tingkat kepuasan eksekutif bisnis dengan respons TI terhadap persyaratan baru Jumlah proses bisnis penting yang didukung oleh infrastruktur dan aplikasi terkini Waktu rata-rata untuk mengubah tujuan TI strategis menjadi inisiatif yang disepakati dan disetujui 	
Sasaran dan Metrik Proses		
Tujuan Proses	Metrik Terkait	
1. Pemasok melakukan sesuai kesepakatan.	<ul style="list-style-type: none"> Percentase pemasok yang memenuhi persyaratan yang disepakati Jumlah pelanggaran layanan terhadap layanan terkait TI yang disebabkan oleh pemasok 	
2. Risiko pemasok dinilai dan ditangani dengan benar.	<ul style="list-style-type: none"> Jumlah peristiwa terkait risiko yang mengarah ke insiden layanan Frekuensi sesi manajemen risiko dengan pemasok Percentase insiden terkait risiko yang dapat diselesaikan (waktu dan biaya) 	
3. Hubungan pemasok berjalan efektif.	<ul style="list-style-type: none"> Jumlah pertemuan tinjauan pemasok Jumlah perselisihan formal dengan pemasok Percentase perselisihan diselesaikan secara damai dalam jangka waktu yang wajar 	

Catatan: Beberapa praktik tata kelola dan manajemen menghasilkan keluaran yang menjadi masukan bagi banyak praktik. Keluaran tersebut dirinci dalam **gambar 11**. Silakan lihat **gambar 11** untuk memastikan kelengkapan saat bekerja dengan praktik berikut.

Praktek Proses APO10, Input/Output dan Aktivitas

Praktek Manajemen	Input		Keluaran	
	Dari	Keterangan	Keterangan	Ke
APO10.01 Mengidentifikasi dan mengevaluasi hubungan dan kontrak pemasok. Identifikasi pemasok dan kontrak terkait dan kategorikan ke dalam jenis, signifikansi, dan kekritisan. Tetapkan kriteria evaluasi pemasok dan kontrak dan evaluasi keseluruhan portofolio pemasok dan kontrak yang ada dan alternatif.	Di luar kontrak Pemasok COBIT		Signifikansi pemasok dan kriteria evaluasi	Intern
			Katalog pemasok	BAI02.02
			Revisi potensial untuk kontrak pemasok	Intern
Kegiatan				
1. Tetapkan dan pertahankan kriteria yang berkaitan dengan jenis, signifikansi, dan kekritisan pemasok dan kontrak pemasok, memungkinkan fokus pada pilihan dan pemasok penting.				
2. Tetapkan dan pertahankan kriteria evaluasi pemasok dan kontrak untuk memungkinkan tinjauan menyeluruh dan perbandingan kinerja pemasok dengan cara yang konsisten.				
3. Mengidentifikasi, mencatat, dan mengkategorikan pemasok dan kontrak yang ada sesuai dengan kriteria yang ditentukan untuk memelihara daftar rinci pemasok pilihan yang perlu dikelola dengan hati-hati.				
4. Secara berkala mengevaluasi dan membandingkan kinerja pemasok yang ada dan pemasok alternatif untuk mengidentifikasi peluang atau kebutuhan mendesak untuk mempertimbangkan kembali kontrak pemasok saat ini.				
Praktek Manajemen	Input		Keluaran	
APO10.02 Pilih pemasok. Pilih pemasok sesuai dengan praktik yang adil dan formal untuk memastikan kecocokan terbaik berdasarkan persyaratan yang ditentukan. Persyaratan harus dioptimalkan dengan masukan dari pemasok potensial.	BAI02.02	Akuisisi tingkat tinggi/ rencana pengembangan	Keterangan	Ke
			Permintaan pemasok untuk informasi (RFI) dan permintaan proposal (RFP)	BAI02.01 BAI02.02
			Evaluasi RFI dan RFP	BAI02.02
			Hasil keputusan evaluasi pemasok	EDM04.01 BAI02.02
Kegiatan				
1. Meninjau semua RFI dan RFP untuk memastikan bahwa mereka:				
• Mendefinisikan persyaratan dengan jelas • Menyertakan prosedur untuk mengklarifikasi persyaratan • Memberi vendor waktu yang cukup untuk menyiapkan proposal mereka • Mendefinisikan kriteria penghargaan dan proses pengambilan keputusan dengan jelas				
2. Mengevaluasi RFI dan RFP sesuai dengan proses/kriteria evaluasi yang telah disetujui, dan memelihara bukti dokumentasi evaluasi.				
Verifikasi referensi calon vendor.				
3. Pilih pemasok yang paling sesuai dengan RFP. Dokumentasikan dan komunikasikan keputusan, dan tandatangani kontrak.				
4. Dalam kasus khusus akuisisi perangkat lunak, sertakan dan tegakkan hak dan kewajiban semua pihak dalam persyaratan kontrak. Hak-hak ini dan kewajiban dapat mencakup kepemilikan dan lisensi atas kekayaan intelektual, pemeliharaan, jaminan, prosedur arbitrase, persyaratan pemutakhiran, dan kesesuaian untuk tujuan, termasuk hak keamanan, escrow, dan akses.				
5. Dalam kasus khusus akuisisi sumber daya pembangunan, sertakan dan tegakkan hak dan kewajiban semua pihak dalam ketentuan kontrak.				
Hak dan kewajiban ini dapat mencakup kepemilikan dan lisensi kekayaan intelektual; sesuai dengan tujuan, termasuk metodologi pengembangan; pengujian; proses manajemen mutu, termasuk kriteria kinerja yang diperlukan; ulasan kinerja; dasar pembayaran; jaminan; prosedur arbitrase; manajemen Sumber Daya Manusia; dan kepatuhan terhadap kebijakan perusahaan.				
6. Dapatkan nasihat hukum tentang perjanjian akuisisi pengembangan sumber daya mengenai kepemilikan dan lisensi kekayaan intelektual.				
7. Khusus untuk pengadaan infrastruktur, fasilitas dan layanan terkait, sertakan dan terapkan hak dan kewajiban semua pihak dalam ketentuan kontrak. Hak dan kewajiban ini dapat mencakup tingkat layanan, prosedur pemeliharaan, kontrol akses, keamanan, tinjauan kinerja, dasar pembayaran dan prosedur arbitrase.				

Praktek Proses APO10, Input/Output dan Aktivitas (lanjutan)						
Praktek Manajemen	Input		Keluaran			
	Dari	Keterangan	Keterangan	Ke		
APO10.03 Mengelola hubungan dan kontrak pemasok. Memformalkan dan mengelola hubungan pemasok untuk setiap pemasok. Kelola, pertahankan, dan pantau kontrak dan penyampaian layanan. Pastikan bahwa kontrak baru atau yang diubah sesuai dengan standar perusahaan serta persyaratan hukum dan peraturan. Berurusan dengan perselisihan kontrak.	BAI03.04	Menyetujui rencana akuisisi Peran dan tanggung jawab pemasok Proses komunikasi dan peninjauan Hasil dan perbaikan yang disarankan	dan tanggung jawab pemasok	Intern		
			Proses komunikasi dan peninjauan	Intern		
			Hasil dan perbaikan yang disarankan	Intern		
Kegiatan						
1. Menetapkan pemilik hubungan untuk semua pemasok dan membuat mereka bertanggung jawab atas kualitas layanan yang disediakan.						
2. Tentukan proses komunikasi dan peninjauan formal, termasuk interaksi dan jadwal pemasok.						
3. Menyetujui, mengelola, memelihara, dan memperbarui kontrak formal dengan pemasok. Memastikan bahwa kontrak sesuai dengan standar perusahaan dan hukum dan persyaratan peraturan.						
4. Di dalam kontrak dengan pemasok jasa utama termasuk ketentuan untuk meninjau lokasi pemasok dan praktik internal serta pengendalian oleh manajemen atau pihak ketiga yang independen.						
5. Mengevaluasi keefektifan hubungan dan mengidentifikasi perbaikan yang diperlukan.						
6. Tentukan, komunikasikan, dan sepakati cara untuk mengimplementasikan perbaikan yang diperlukan untuk hubungan tersebut.						
7. Gunakan prosedur yang ditetapkan untuk menangani sengketa kontrak, pertama-tama gunakan, sedapat mungkin, hubungan dan komunikasi yang efektif untuk mengatasinya masalah layanan.						
8. Mendefinisikan dan memformalkan peran dan tanggung jawab untuk setiap penyedia layanan. Jika beberapa pemasok bergabung untuk menyediakan layanan, pertimbangkan untuk mengalokasikan amanah kepada kontraktor ke salah satu pemasok untuk bertanggung jawab atas keseluruhan kontrak.						
Praktek Manajemen	Input		Keluaran			
APO10.04 Mengelola risiko pemasok. Mengidentifikasi dan mengelola risiko yang berkaitan dengan kemampuan pemasok untuk terus menyediakan penyampaian layanan yang aman, efisien, dan efektif.	APO12.04	<ul style="list-style-type: none"> • Hasil penilaian risiko pihak ketiga • Analisis risiko dan laporan profil risiko untuk pemangku kepentingan 	Risiko pengiriman pemasok yang teridentifikasi	APO12.01 APO12.03 BAI01.01		
			Persyaratan kontrak diidentifikasi untuk meminimalkan risiko	Intern		
Kegiatan						
1. Mengidentifikasi, memantau dan, jika sesuai, mengelola risiko yang berkaitan dengan kemampuan pemasok untuk memberikan layanan secara efisien, efektif, aman, andal dan terus menerus.						
2. Saat menentukan kontrak, sediakan potensi risiko layanan dengan mendefinisikan persyaratan layanan secara jelas, termasuk perjanjian escrow perangkat lunak, pemasok alternatif atau perjanjian siaga untuk mitigasi kemungkinan kegagalan pemasok; keamanan dan perlindungan kekayaan intelektual (IP); dan persyaratan hukum atau peraturan apa pun.						
Praktek Manajemen	Input		Keluaran			
APO10.05 Memantau kinerja dan kepatuhan pemasok. Tinjau secara berkala keseluruhan kinerja pemasok, kepatuhan terhadap persyaratan kontrak, dan nilai uang, dan atasi masalah yang teridentifikasi.		<ul style="list-style-type: none"> Kriteria pemantauan kepatuhan pemasok Hasil tinjauan pemantauan kepatuhan pemasok 	Kriteria pemantauan kepatuhan pemasok	Intern		
				MEA01.03		
Kegiatan						
1. Menentukan dan mendokumentasikan kriteria untuk memantau kinerja pemasok yang selaras dengan perjanjian tingkat layanan dan memastikan bahwa pemasok secara teratur dan transparan melaporkan kriteria yang disepakati.						
2. Pantau dan tinjau pemberian layanan untuk memastikan bahwa pemasok memberikan kualitas layanan yang dapat diterima, memenuhi persyaratan, dan mematuhi syarat kontrak.						
3. Tinjau kinerja pemasok dan nilai uang untuk memastikan bahwa mereka dapat diandalkan dan kompetitif, dibandingkan dengan pemasok alternatif dan kondisi pasar.						
4. Meminta tinjauan independen atas praktik dan kontrol internal pemasok, jika perlu.						
5. Catat dan nilai hasil tinjauan secara berkala dan diskusikan dengan pemasok untuk mengidentifikasi kebutuhan dan peluang perbaikan.						
6. Memantau dan mengevaluasi informasi yang tersedia secara eksternal tentang pemasok.						

Panduan Terkait APO10	
Standar Terkait	Referensi Rinci
ISO/IEC 20000	7.3 Manajemen pemasok
ITIL V3 2011	Desain Layanan, 4.8 Manajemen Pemasok
Badan Pengetahuan Manajemen Proyek (PMBOK)	proses pengadaan PMBOK

APO11 Kelola Kualitas		Bidang: Manajemen Domain: Menyelaraskan, Merencanakan, dan Mengatur
Deskripsi proses		Tetapkan dan komunikasikan persyaratan kualitas dalam semua proses, prosedur, dan hasil perusahaan terkait, termasuk kontrol, pemantauan berkelanjutan, dan pengguna praktik dan standar yang telah terbukti dalam upaya peningkatan dan efisiensi berkelanjutan.
Pernyataan Tujuan Proses		Pastikan pengiriman solusi dan layanan yang konsisten untuk memenuhi persyaratan kualitas perusahaan dan memenuhi kebutuhan pemangku kepentingan.
Proses tersebut mendukung pencapaian serangkaian tujuan utama terkait TI:		
Tujuan terkait TI	Metrik Terkait	
05 Realisasi manfaat dari investasi dan portofolio layanan yang mendukung TI	<ul style="list-style-type: none"> • Persentase investasi yang mendukung TI di mana realisasi manfaat dipantau sepanjang siklus hidup ekonomi penuh • Persentase layanan TI di mana manfaat yang diharapkan terwujud • Persentase investasi yang mendukung TI di mana manfaat yang diklaim terpenuhi atau terlampaui 	
07 Pengiriman layanan TI sesuai dengan kebutuhan bisnis	<ul style="list-style-type: none"> • Jumlah gangguan bisnis akibat insiden layanan TI • Persentase pemangku kepentingan bisnis puas bahwa penyampaian layanan TI memenuhi tingkat layanan yang disepakati • Persentase pengguna yang puas dengan kualitas penyampaian layanan TI 	
13 Penyampaian program yang memberikan manfaat, tepat waktu, sesuai anggaran, dan memenuhi persyaratan dan standar kualitas	<ul style="list-style-type: none"> • Jumlah program/proyek tepat waktu dan sesuai anggaran • Persentase pemangku kepentingan yang puas dengan kualitas program/proyek • Jumlah program yang membutuhkan penggerjaan ulang yang signifikan karena cacat kualitas • Biaya pemeliharaan aplikasi vs. biaya keseluruhan TI 	
Sasaran dan Metrik Proses		
Tujuan Proses	Metrik Terkait	
1. Pemangku kepentingan puas dengan kualitas solusi dan layanan.	<ul style="list-style-type: none"> • Peringkat kepuasan pemangku kepentingan rata-rata dengan solusi dan layanan • Persentase pemangku kepentingan yang puas dengan kualitas TI • Jumlah layanan dengan rencana manajemen mutu formal 	
2. Hasil proyek dan penyampaian layanan dapat diprediksi.	<ul style="list-style-type: none"> • Persentase proyek yang ditinjau yang memenuhi tujuan dan sasaran kualitas target • Persentase solusi dan layanan yang disampaikan dengan sertifikasi formal • Jumlah cacat yang ditemukan sebelum produksi 	
3. Persyaratan kualitas diterapkan di semua proses.	<ul style="list-style-type: none"> • Jumlah proses dengan persyaratan kualitas yang ditetapkan • Jumlah proses dengan laporan penilaian kualitas formal • Jumlah SLA yang termasuk kriteria penerimaan kualitas 	

Bagan RACI APO11

Catatan: Beberapa praktik tata kelola dan manajemen menghasilkan keluaran yang menjadi masukan bagi banyak praktik. Keluaran tersebut dirinci dalam **gambar 11**. Silakan lihat **gambar 11** untuk memastikan kelengkapan saat bekerja dengan praktik berikut.

Praktek Proses APO11, Input/Output dan Aktivitas					
Praktik Manajemen	Input		Keluaran		
APO11.01 Menetapkan sistem manajemen mutu (SMM).	Dari	Keterangan	Keterangan	Ke	
Membangun dan memelihara SMM yang menyediakan pendekatan standar, formal dan berkelanjutan untuk manajemen kualitas informasi, memungkinkan teknologi dan proses bisnis yang selaras dengan persyaratan bisnis dan manajemen kualitas perusahaan.	Di luar sistem kualitas COBIT Enterprisewide		Peran SMM, tanggung jawab dan hak keputusan	APO01.02 DSS06.03	
			Rencana manajemen mutu	BAI01.09	
			Hasil tinjauan efektivitas SMM	BAI03.06	
Kegiatan					
1. Memastikan bahwa kerangka kendali TI dan bisnis serta proses TI mencakup pendekatan standar, formal, dan berkelanjutan untuk manajemen mutu yang selaras dengan persyaratan perusahaan. Dalam kerangka kontrol TI dan bisnis dan proses TI, identifikasi persyaratan dan kriteria kualitas (misalnya, berdasarkan persyaratan hukum dan persyaratan dari pelanggan).					
2. Menentukan peran, tugas, hak keputusan dan tanggung jawab untuk manajemen mutu dalam struktur organisasi.					
3. Menentukan rencana manajemen mutu untuk proses, proyek, atau tujuan penting yang selaras dengan kriteria manajemen mutu perusahaan dan kebijakan. Rekam data kualitas.					
4. Memantau dan mengukur keefektifan dan penerimaan manajemen mutu, dan memperbaikinya bila diperlukan.					
5. Menyalaraskan manajemen mutu TI dengan sistem mutu seluruh perusahaan untuk mendorong pendekatan mutu yang terstandarisasi dan berkelanjutan.					
6. Mendapatkan masukan dari manajemen dan pemangku kepentingan eksternal dan internal tentang definisi persyaratan mutu dan kriteria manajemen mutu.					
7. Mengkomunikasikan pendekatan secara efektif (misalnya, melalui program pelatihan mutu formal yang reguler).					
8. Secara teratur meninjau relevansi, efisiensi, dan efektivitas proses manajemen mutu tertentu yang berkelanjutan. Memantau pencapaian dari sasaran mutu.					

APO11 Praktek Proses, Input/Output dan Aktivitas (lanjutan)						
Praktek Manajemen	Input		Keluaran			
	Dari	Keterangan	Keterangan	Ke		
APO11.02 Menetapkan dan mengelola standar, praktik, dan prosedur kualitas. Identifikasi dan pertahankan persyaratan, standar, prosedur, dan praktik untuk proses utama untuk memandu perusahaan dalam memenuhi maksud dari QMS yang disepakati. Ini harus sejalan dengan persyaratan kerangka kontrol TI. Pertimbangkan sertifikasi untuk proses utama, unit organisasi, produk, atau layanan.	BAI02.04	Ulasan kualitas yang disetujui	Standar manajemen mutu	Semua APO Semua BAI Semua DSS Semua MEA		
	Di luar COBIT • Praktik baik industri	• Sertifikasi mutu yang tersedia				
Kegiatan						
1. Menetapkan standar, praktik, dan prosedur manajemen mutu yang sejalan dengan persyaratan kerangka kendali TI. Gunakan praktik industri yang baik untuk referensi saat meningkatkan dan menyesuaikan praktik kualitas perusahaan.						
2. Pertimbangkan manfaat dan biaya sertifikasi mutu.						
Praktek Manajemen	Input		Keluaran			
	Dari	Keterangan	Keterangan	Ke		
APO11.03 Memfokuskan manajemen mutu pada pelanggan. Fokuskan manajemen mutu pada pelanggan dengan menentukan persyaratan mereka dan memastikan keselarasan dengan praktik manajemen mutu.	Di luar Bisnis COBIT dan pelanggan persyaratan kualitas		Persyaratan pelanggan untuk manajemen mutu	APO08.05 APO09.03 BAI01.09		
			Kriteria penerimaan	BAI02.01 BAI02.02		
			Tinjau hasil kualitas layanan, termasuk umpan balik pelanggan	APO08.05 APO09.05 BAI05.01 BAI07.07		
Kegiatan						
1. Memfokuskan manajemen mutu pada pelanggan dengan menentukan persyaratan pelanggan internal dan eksternal dan memastikan keselarasan standar dan praktik TI. Tetapkan dan komunikasikan peran dan tanggung jawab terkait penyelesaian konflik antara pengguna/pelanggan dan organisasi TI.						
2. Mengelola kebutuhan dan harapan bisnis untuk setiap proses bisnis, layanan operasional TI dan solusi baru, serta menjaga kualitasnya kriteria penerimaan. Tangkap kriteria penerimaan kualitas untuk dimasukkan dalam SLA.						
3. Komunikasikan persyaratan dan harapan pelanggan ke seluruh bisnis dan organisasi TI.						
4. Secara berkala mendapatkan pandangan tentang proses bisnis dan penyediaan layanan dan penyampaian solusi TI, untuk menentukan dampaknya terhadap standar TI dan praktik dan untuk memastikan bahwa harapan pelanggan terpenuhi dan ditindaklanjuti.						
5. Secara teratur memantau dan meninjau SMM terhadap kriteria penerimaan yang disepakati. Sertakan umpan balik dari pelanggan, pengguna, dan manajemen. Menanggapi perbedaan dalam hasil review untuk terus meningkatkan SMM.						
6. Tangkap kriteria penerimaan kualitas untuk dimasukkan dalam SLA.						

APO11 Praktek Proses, Input/Output dan Aktivitas (lanjutan)

Praktek Manajemen	Input		Keluaran			
	Dari	Keterangan	Keterangan	Ke		
APO11.04 Melakukan pemantauan, kontrol, dan tinjauan kualitas. Pantau kualitas proses dan layanan secara berkelanjutan seperti yang didefinisikan oleh QMS. Tetapkan, rencanakan, dan terapkan pengukuran untuk memantau kepuasan pelanggan dengan kualitas serta nilai yang diberikan SMM. Informasi yang dikumpulkan harus digunakan oleh pemilik proses untuk meningkatkan kualitas.	BAI03.06	<ul style="list-style-type: none"> • Hasil review kualitas, pengecualian dan koreksi • Rencana penjaminan mutu 	Hasil review kualitas dan audit	APO08.05 APO09.04 APO09.05 BAI07.08		
	DSS02.07	<ul style="list-style-type: none"> • Permintaan status pemenuhan dan laporan tren • Laporan status dan tren insiden 	Proses kualitas sasaran dan metrik layanan	Semua APO Semua BAI Semua DSS Semua MEA		
Kegiatan						
1. Memantau kualitas proses dan layanan secara berkelanjutan dan sistematis dengan mendeskripsikan, mengukur, menganalisis, meningkatkan/merekayasa dan mengendalikan proses.						
2. Mempersiapkan dan melakukan tinjauan kualitas.						
3. Laporkan hasil tinjauan dan lakukan perbaikan bila perlu.						
4. Pantau kualitas proses, serta kualitas nilai yang diberikan. Pastikan bahwa pengukuran, pemantauan, dan pencatatan informasi digunakan oleh pemilik proses untuk mengambil tindakan perbaikan dan pencegahan yang tepat.						
5. Pantau metrik kualitas yang digerakkan oleh tujuan yang selaras dengan sasaran kualitas keseluruhan yang mencakup kualitas proyek dan layanan individual.						
6. Pastikan bahwa manajemen dan pemilik proses secara teratur meninjau kinerja manajemen kualitas terhadap metrik kualitas yang ditetapkan.						
7. Menganalisis hasil kinerja manajemen mutu secara keseluruhan.						
Praktek Manajemen	Input		Keluaran			
APO11.05 Mengintegrasikan manajemen mutu ke dalam solusi untuk pengembangan dan penyampaian layanan. Memasukkan praktik manajemen kualitas yang relevan ke dalam definisi, pemantauan, pelaporan, dan manajemen pengembangan solusi dan penawaran layanan yang berkelanjutan.	Dari	Keterangan	Hasil pemantauan kualitas solusi dan penyampaian layanan	APO08.05 APO09.04 BAI07.08		
			Akar penyebab kegagalan pengiriman kualitas	APO08.02 APO09.04 BAI07.08 MEA02.04 MEA02.07 MEA02.08		
Kegiatan						
1. Mengintegrasikan praktik manajemen mutu dalam proses dan praktik pengembangan solusi.						
2. Secara terus-menerus memantau tingkat layanan dan menerapkan praktik manajemen kualitas dalam proses dan praktik pemberian layanan.						
3. Mengidentifikasi dan mendokumentasikan akar penyebab ketidaksesuaian, dan mengkomunikasikan temuan kepada manajemen TI dan pemangku kepentingan lainnya secara tepat waktu untuk memungkinkan dilakukannya tindakan perbaikan. Jika perlu, lakukan tinjauan tindak lanjut.						

APO11 Praktek Proses, Input/Output dan Aktivitas (lanjutan)				
Praktek Manajemen	Input		Keluaran	
	Dari	Keterangan	Keterangan	Ke
APO11.06 Pertahankan peningkatan berkelanjutan. Memelihara dan secara teratur mengomunikasikan rencana kualitas keseluruhan yang mendorong peningkatan berkelanjutan. Ini harus mencakup kebutuhan, dan manfaat dari, perbaikan terus-menerus. Kumpulkan dan analisis data tentang SMM, dan tingkatkan keefektifannya. Perbaiki ketidaksesuaian untuk mencegah terulangnya. Mempromosikan budaya kualitas dan perbaikan berkelanjutan.			Komunikasi tentang peningkatan berkelanjutan dan praktik yang baik	Semua APO Semua BAI Semua DSS Semua MEA
			Contoh praktik yang baik untuk dibagikan	Semua APO Semua BAI Semua DSS Semua MEA
			Hasil tolok ukur tinjauan kualitas	Semua APO Semua BAI Semua DSS Semua MEA
Kegiatan				
1. Memelihara dan secara teratur mengkomunikasikan kebutuhan dan manfaat dari perbaikan berkelanjutan.				
2. Membangun platform untuk berbagi praktik yang baik dan untuk menangkap informasi tentang kekurangan dan kesalahan agar dapat belajar darinya.				
3. Mengidentifikasi contoh cacat kualitas yang berulang, menentukan akar penyebabnya, mengevaluasi dampak dan hasilnya, dan menyepakati tindakan perbaikan dengan tim layanan dan pengiriman proyek.				
4. Identifikasi contoh proses penyampaian kualitas yang sangat baik yang dapat bermanfaat bagi layanan atau proyek lain, dan bagikan dengan layanan dan proyek tersebut tim pengiriman untuk mendorong perbaikan.				
5. Mempromosikan budaya kualitas dan peningkatan berkelanjutan.				
6. Membangun umpan balik antara manajemen kualitas dan manajemen masalah.				
7. Memberi karyawan pelatihan tentang metode dan alat perbaikan berkelanjutan.				
8. Membandingkan hasil tinjauan kualitas dengan data historis internal, pedoman industri, standar, dan data dari jenis perusahaan serupa.				

Panduan Terkait APO11	
Standar Terkait	Referensi Rinci
ISO/IEC 9001:2008	

Halaman sengaja dikosongkan

APO12 Mengelola Risiko		Bidang: Manajemen Domain: Menyelaraskan, Merencanakan, dan Mengatur
Deskripsi proses		
Terus mengidentifikasi, menilai, dan mengurangi risiko terkait TI dalam tingkat toleransi yang ditetapkan oleh manajemen eksekutif perusahaan.		
Pernyataan Tujuan Proses		
Integrasikan pengelolaan risiko perusahaan terkait TI dengan keseluruhan ERM, dan seimbangkan biaya dan manfaat pengelolaan risiko perusahaan terkait TI.		
Proses tersebut mendukung pencapaian serangkaian tujuan utama terkait TI:		
Tujuan terkait TI	Metrik Terkait	
02 Kepatuhan dan dukungan TI untuk kepatuhan bisnis terhadap hukum dan peraturan eksternal	<ul style="list-style-type: none"> Biaya ketidakpatuhan TI, termasuk penyelesaian dan denda, dan dampak hilangnya reputasi Jumlah masalah ketidakpatuhan terkait TI yang dilaporkan ke dewan atau menyebabkan komentar publik atau mempermalukan Jumlah masalah ketidakpatuhan yang berkaitan dengan perjanjian kontraktual dengan penyedia layanan TI Cakupan penilaian kepatuhan 	
04 Mengelola risiko bisnis terkait TI	<ul style="list-style-type: none"> Percentase proses bisnis kritis, layanan TI, dan program bisnis yang mendukung TI yang tercakup dalam penilaian risiko Jumlah insiden signifikan terkait TI yang tidak teridentifikasi dalam penilaian risiko 	
06 Transparansi biaya, manfaat dan risiko TI	<ul style="list-style-type: none"> Percentase penilaian risiko perusahaan termasuk risiko terkait TI Frekuensi pengkinian profil risiko 	
10 Keamanan informasi, infrastruktur pemrosesan dan aplikasi	<ul style="list-style-type: none"> Percentase kasus bisnis investasi dengan perkiraan biaya dan manfaat terkait TI yang ditentukan dan disetujui dengan jelas Percentase layanan TI dengan biaya operasional yang jelas dan disetujui serta manfaat yang diharapkan Survei kepuasan pemangku kepentingan utama terkait tingkat transparansi, pemahaman dan keakuratan informasi keuangan TI 	
13 Penyampaian program yang memberikan manfaat, tepat waktu, sesuai anggaran, dan memenuhi persyaratan dan standar kualitas	<ul style="list-style-type: none"> Jumlah insiden keamanan yang menyebabkan kerugian finansial, gangguan bisnis atau rasa malu publik Jumlah layanan TI dengan persyaratan keamanan yang luar biasa Waktu untuk memberikan, mengubah, dan menghapus hak akses dibandingkan dengan tingkat layanan yang disepakati Frekuensi penilaian keamanan terhadap standar dan pedoman terbaru 	
Sasaran dan Metrik Proses		
Tujuan Proses	Metrik Terkait	
1. Risiko terkait TI diidentifikasi, dianalisis, dikelola, dan dilaporkan.	<ul style="list-style-type: none"> Tingkat visibilitas dan pengakuan di lingkungan saat ini Jumlah kejadian kerugian dengan karakteristik utama yang ditangkap dalam repositori Percentase audit, peristiwa, dan tren yang ditangkap dalam repositori 	
2. Terdapat profil risiko terkini dan lengkap.	<ul style="list-style-type: none"> Percentase proses bisnis utama yang termasuk dalam profil risiko Kelengkapan atribut dan nilai dalam profil risiko 	
3. Semua tindakan manajemen risiko yang signifikan dikelola dan dikendalikan.	<ul style="list-style-type: none"> Percentase proposal manajemen risiko yang ditolak karena kurangnya pertimbangan risiko terkait lainnya Jumlah insiden signifikan yang tidak teridentifikasi dan dimasukkan dalam portofolio manajemen risiko 	
4. Tindakan manajemen risiko dilaksanakan secara efektif.	<ul style="list-style-type: none"> Percentase rencana tindakan risiko TI yang dilaksanakan sesuai rancangan Jumlah tindakan yang tidak mengurangi risiko residual 	

Bagan RACI APO12

Catatan: Beberapa praktik tata kelola dan manajemen menghasilkan keluaran yang menjadi masukan bagi banyak praktik. Keluaran tersebut dirinci dalam **gambar 11.**

Silakan lihat **gambar 11** untuk memastikan kelengkapan saat bekerja dengan praktik berikut.

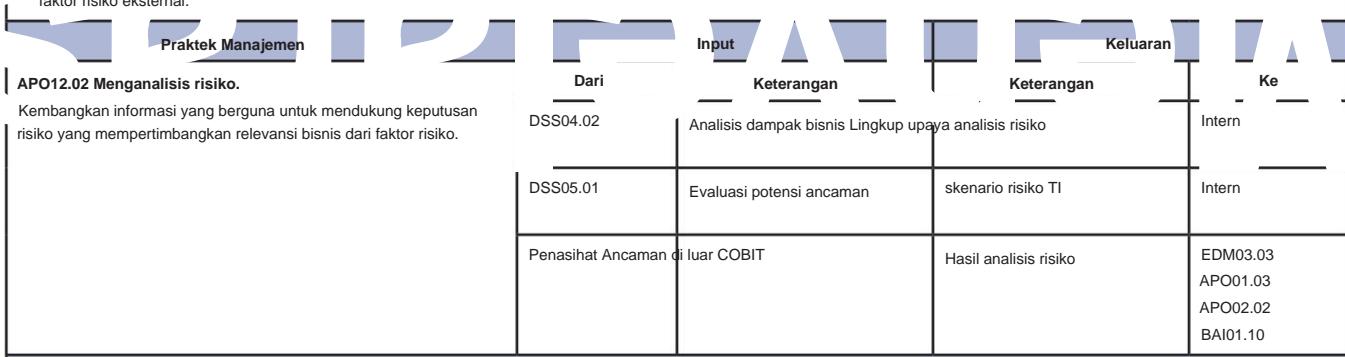
Praktek Proses APO12, Input/Output dan Aktivitas

Praktek Manajemen	Input		Keluaran	
	Dari	Keterangan	Keterangan	Ke
APO12.01 Mengumpulkan data. Identifikasi dan kumpulkan data yang relevan untuk memungkinkan identifikasi, analisis, dan pelaporan risiko terkait TI yang efektif.	EDM03.01	Evaluasi kegiatan manajemen risiko	Data tentang lingkungan operasi yang berkaitan dengan risiko	Intern
	EDM03.02	<ul style="list-style-type: none"> • Menyetujui proses untuk mengukur manajemen risiko • Tujuan utama yang harus dipantau untuk manajemen risiko • Kebijakan manajemen risiko 	Data kejadian risiko dan faktor penyebabnya	Intern
	APO02.02	Kesenjangan dan risiko terkait dengan kemampuan saat ini	Masalah dan faktor risiko yang muncul	EDM03.01 APO01.03 APO02.02
	APO02.05	Inisiatif penilaian risiko		
	APO10.04	Risiko pengiriman pemasok yang teridentifikasi		
	DSS02.07	Laporan status dan tren insiden		

Praktek Proses APO12, Input/Output dan Aktivitas (lanjutan)

Kegiatan APO12.01

1. Menetapkan dan memelihara metode untuk pengumpulan, klasifikasi, dan analisis data terkait risiko TI, mengakomodasi berbagai jenis peristiwa, berbagai kategori risiko TI dan berbagai faktor risiko.
2. Rekam data yang relevan di lingkungan operasi internal dan eksternal perusahaan yang dapat memainkan peran penting dalam pengelolaan risiko TI.
3. Survei dan analisis data risiko TI historis dan pengalaman kerugian dari data dan tren yang tersedia secara eksternal, rekan industri melalui berbasis industri log peristiwa, basis data, dan perjanjian industri untuk pengungkapan peristiwa umum.
4. Merekam data tentang kejadian risiko yang telah menyebabkan atau dapat menyebabkan dampak pada manfaat/pemberian nilai TI, program TI dan pengiriman proyek, dan/atau TI operasi dan penyampaian layanan. Tangkap data yang relevan dari masalah terkait, insiden, masalah, dan investigasi.
5. Untuk kelas acara yang serupa, atur data yang dikumpulkan dan tandai faktor yang berkontribusi. Tentukan faktor kontribusi umum di seluruh beberapa acara.
6. Menentukan kondisi spesifik yang ada atau tidak ada saat kejadian risiko terjadi dan bagaimana kondisi tersebut memengaruhi frekuensi kejadian dan besarnya kerugian.
7. Melakukan analisis peristiwa dan faktor risiko secara berkala untuk mengidentifikasi masalah risiko baru atau yang muncul dan untuk mendapatkan pemahaman tentang internal dan terkait faktor risiko eksternal.



Kegiatan

1. Menetapkan keluasan dan kedalaman upaya analisis risiko yang tepat, dengan mempertimbangkan semua faktor risiko dan kekritisan bisnis aset. Tetapkan ruang lingkup analisis risiko setelah melakukan analisis biaya-manfaat.
2. Bangun dan perbarui skenario risiko TI secara teratur, termasuk skenario majemuk dari jenis ancaman kaskade dan/atau kebetulan, dan kembangkan ekspektasi untuk aktivitas kontrol khusus, kemampuan untuk mendeteksi dan tindakan respons lainnya.
3. Perkirakan frekuensi dan besarnya kerugian atau keuntungan yang terkait dengan skenario risiko TI. Pertimbangkan semua faktor risiko yang berlaku, evaluasi yang diketahui pengendalian operasional dan memperkirakan tingkat risiko residual.
- 4 Bandingkan risiko residual dengan toleransi risiko yang dapat diterima dan identifikasi eksposur yang mungkin memerlukan respons risiko.
5. Menganalisis biaya-manfaat dari opsi respons risiko potensial seperti menghindari, mengurangi/mengurangi, mentransfer/membagi, dan menerima dan mengeksplorasi/merebut. Usulkan respons risiko yang optimal.
6. Tentukan persyaratan tingkat tinggi untuk proyek atau program yang akan menerapkan respons risiko yang dipilih. Mengidentifikasi persyaratan dan harapan untuk kontrol kunci yang sesuai untuk respons mitigasi risiko.
7. Validasi hasil analisis risiko sebelum menggunakan dalam pengambilan keputusan, memastikan bahwa analisis sesuai dengan persyaratan perusahaan dan memverifikasi bahwa estimasi dikalibrasi dengan benar dan diteliti untuk bias.

COBIT[®] 5 : Mengaktifkan Proses

Praktek Proses APO12, Input/Output dan Aktivitas (lanjutan)

Praktek Manajemen	Input		Keluaran	
	Dari	Keterangan	Keterangan	Ke
APO12.03 Mempertahankan profil risiko. Menjaga inventarisasi risiko yang diketahui dan atribut risiko (termasuk frekuensi yang diharapkan, dampak potensial, dan tanggapan) dan sumber daya terkait, kemampuan, dan aktivitas pengendalian saat ini.	EDM03.01	<ul style="list-style-type: none"> Risiko yang disetujui tingkat toleransi Bimbingan selera risiko 	Skenario risiko terdokumentasi berdasarkan lini bisnis dan fungsi	Intern
	APO10.04	Risiko pengiriman pemasok yang teridentifikasi	Profil risiko gabungan, termasuk status tindakan manajemen risiko	EDM03.02 APO02.02
	DSS05.01	Evaluasi potensi ancaman		

Kegiatan

1. Proses bisnis inventaris, termasuk personel pendukung, aplikasi, infrastruktur, fasilitas, catatan manual penting, vendor, pemasok, dan outsourcing, dan mendokumentasikan ketergantungan pada proses manajemen layanan TI dan sumber daya infrastruktur TI.
2. Menentukan dan menyiapkan layanan TI dan sumber daya infrastruktur TI mana yang penting untuk mempertahankan pengoperasian proses bisnis. Menganalisa dependensi dan mengidentifikasi tautan yang lemah.
3. Menggabungkan skenario risiko saat ini berdasarkan kategori, lini bisnis, dan area fungsional.
4. Secara teratur, tangkap semua informasi profil risiko dan gabungkan ke dalam profil risiko gabungan.
5. Berdasarkan semua data profil risiko, tentukan serangkaian indikator risiko yang memungkinkan identifikasi dan pemantauan risiko saat ini dan tren risiko secara cepat.
6. Menangkap informasi tentang kejadian risiko TI yang telah terwujud, untuk dimasukkan ke dalam profil risiko TI perusahaan.
7. Menangkap informasi tentang status rencana tindakan risiko, untuk disertakan dalam profil risiko TI perusahaan.

Praktek Manajemen	Input		Keluaran	
	Dari	Keterangan	Keterangan	Ke
APO12.04 Mengartikulasikan risiko. Memberikan informasi tentang keadaan saat ini dari paparan dan peluang terkait TI secara tepat waktu kepada semua pemangku kepentingan yang diperlukan untuk tanggapan yang tepat.			Analisis risiko dan laporan profil risiko untuk pemangku kepentingan	EDM03.03 EDM05.02 APO10.04 MEA02.08
			Hasil penilaian risiko pihak ketiga	EDM03.03 APO10.04 MEA02.01
			Peluang untuk diterima dari risiko yang lebih besar	EDM03.03

Kegiatan

1. Laporkan hasil analisis risiko kepada semua pemangku kepentingan yang terkena dampak dalam bentuk dan format yang berguna untuk mendukung keputusan perusahaan. Sedapat mungkin, sertakan probabilitas dan kisaran kerugian atau keuntungan bersama dengan tingkat kepercayaan yang memungkinkan manajemen menyimbangkan pengembalian risiko.
2. Memberikan pemahaman kepada para pengambil keputusan tentang skenario terburuk dan skenario yang paling mungkin terjadi, eksposur uji tuntas, dan reputasi yang signifikan, hukum atau pertimbangan regulasi.
3. Melaporkan profil risiko terkini kepada seluruh pemangku kepentingan, termasuk efektivitas proses manajemen risiko, efektivitas pengendalian, kesenjangan, inkonsistensi, redundansi, status perbaikan, dan dampaknya terhadap profil risiko.
4. Meninjau hasil penilaian pihak ketiga yang obyektif, audit internal dan tinjauan jaminan kualitas, dan memetakannya ke profil risiko. Tinjauan celah dan eksposur yang teridentifikasi untuk menentukan perlunya analisis risiko tambahan.
5. Secara berkala, untuk area dengan risiko relatif dan paritas kapasitas risiko, identifikasi peluang terkait TI yang memungkinkan penerimaan risiko yang lebih besar dan meningkatkan pertumbuhan dan pengembalian.

Praktek Manajemen	Input		Keluaran	
	Dari	Keterangan	Keterangan	Ke
APO12.05 Menentukan manajemen risiko portofolio aksi. Kelola peluang untuk mengurangi risiko ke tingkat yang dapat diterima sebagai portofolio.			Proposal proyek untuk mengurangi risiko	APO02.02 APO13.02

Kegiatan

1. Mempertahankan inventarisasi aktivitas pengendalian yang ada untuk mengelola risiko dan yang memungkinkan pengambilan risiko sesuai dengan selera dan toleransi risiko. Mengklasifikasikan aktivitas kontrol dan memetakannya ke pernyataan risiko TI spesifik dan agregasi risiko TI.
2. Tentukan apakah setiap entitas organisasi memantau risiko dan menerima akuntabilitas untuk beroperasi dalam tingkat toleransi individu dan portofolionya.
3. Menentukan serangkaian proposal proyek yang seimbang yang dirancang untuk mengurangi risiko dan/atau proyek yang memungkinkan peluang strategis perusahaan, dengan mempertimbangkan biaya/manfaat, efek pada profil risiko dan peraturan saat ini.

Praktek Proses APO12; Input/Output dan Aktivitas (lanjutan)					
Praktek Manajemen	Input		Keluaran		
	Dari	Keterangan	Keterangan	Ke	
APO12.06 Menanggapi risiko. Menanggapi secara tepat waktu dengan langkah-langkah efektif untuk membatasi besarnya kerugian dari peristiwa terkait TI.	EDM03.03	Tindakan perbaikan untuk mengatasi penyimpangan manajemen risiko	Rencana respons insiden terkait risiko	DSS02.05	
			Komunikasi dampak risiko	APO01.04 APO08.04 DSS04.02	
			Akar penyebab terkait risiko	DSS02.03 DSS03.01 DSS03.02 DSS04.02 MEA02.04 MEA02.07 MEA02.08	
Kegiatan					
1. Menyiapkan, memelihara, dan menguji rencana yang mendokumentasikan langkah-langkah spesifik yang harus diambil ketika peristiwa risiko dapat menyebabkan operasional atau pengembangan yang signifikan insiden dengan dampak bisnis yang serius. Pastikan bahwa rencana mencakup jalur eskalasi di seluruh perusahaan.					
2. Mengkategorikan insiden, dan membandingkan paparan aktual dengan ambang batas toleransi risiko. Komunikasikan dampak bisnis kepada pengambil keputusan sebagai bagian dari pelaporan, dan perbarui profil risiko.					
3. Terapkan rencana respons yang sesuai untuk meminimalkan dampak ketika insiden risiko terjadi.					
4. Periksa peristiwa/kerugian masa lalu yang merugikan dan peluang yang terlewatkan serta tentukan akar penyebabnya. Komunikasikan akar penyebab, respons risiko tambahan persyaratan dan perbaikan proses kepada pembuat keputusan yang tepat dan memastikan bahwa penyebab, persyaratan tanggapan dan perbaikan proses termasuk dalam proses tata kelola risiko.					

Pedoman Terkait APO12	
Standar Terkait	Referensi Rinci
ISO/IEC 27001:2005	Sistem manajemen keamanan informasi—Persyaratan, Bagian 4
ISO/IEC 27002:2011	
ISO/IEC 31000	6. Proses Pengelolaan Risiko

Halaman sengaja dikosongkan

APO13 Mengelola Keamanan		Bidang: Manajemen Domain: Menyelaraskan, Merencanakan, dan Mengatur
Deskripsi proses Menentukan, mengoperasikan, dan memantau sistem untuk manajemen keamanan informasi.		
Tujuan terkait TI	Metrik Terkait	
02 Kepatuhan dan dukungan TI untuk kepatuhan bisnis terhadap hukum dan peraturan eksternal	<ul style="list-style-type: none"> Biaya ketidakpatuhan TI, termasuk penyelesaian dan denda, dan dampak hilangnya reputasi Jumlah masalah ketidakpatuhan terkait TI yang dilaporkan ke dewan atau menyebabkan komentar publik atau mempermalukan Jumlah masalah ketidakpatuhan yang berkaitan dengan perjanjian kontraktual dengan penyedia layanan TI Cakupan penilaian kepatuhan 	
04 Mengelola risiko bisnis terkait TI	<ul style="list-style-type: none"> Percentase proses bisnis kritis, layanan TI, dan program bisnis yang mendukung TI yang tercakup dalam penilaian risiko Jumlah insiden signifikan terkait TI yang tidak teridentifikasi dalam penilaian risiko 	
06 Transparansi biaya, manfaat dan risiko TI	<ul style="list-style-type: none"> Percentase penilaian risiko perusahaan termasuk risiko terkait TI Frekuensi pengkinian profil risiko 	
10 Keamanan informasi, infrastruktur pemrosesan dan aplikasi	<ul style="list-style-type: none"> Percentase kasus bisnis investasi dengan perkiraan biaya dan manfaat terkait TI yang ditentukan dan disetujui dengan jelas Percentase layanan TI dengan biaya operasional yang jelas dan disetujui serta manfaat yang diharapkan Survei kepuasan pemangku kepentingan utama terkait tingkat transparansi, pemahaman dan keakuratan informasi keuangan TI 	
14 Ketersediaan informasi yang handal dan berguna untuk pengambilan keputusan	<ul style="list-style-type: none"> Jumlah insiden keamanan yang menyebabkan kerugian finansial, gangguan bisnis atau rasa malu publik Jumlah layanan TI dengan persyaratan keamanan yang luar biasa Waktu untuk memberikan, mengubah, dan menghapus hak akses, dibandingkan dengan tingkat layanan yang disepakati Frekuensi penilaian keamanan terhadap standar dan pedoman terbaru 	
Sasaran dan Metrik Proses		
Tujuan Proses	Metrik Terkait	
1. Ada sistem yang mempertimbangkan dan menangani persyaratan keamanan informasi perusahaan secara efektif.	<ul style="list-style-type: none"> Jumlah peran keamanan utama yang ditentukan dengan jelas Jumlah insiden terkait keamanan 	
2. Rencana keamanan telah ditetapkan, diterima, dan dikomunikasikan ke seluruh perusahaan.	<ul style="list-style-type: none"> Tingkat kepuasan pengguna bisnis dengan kualitas dan ketepatan waktu (atau ketersediaan) informasi manajemen Banyaknya insiden proses bisnis yang disebabkan oleh tidak tersedianya informasi Rasio dan tingkat keputusan bisnis yang salah di mana salah atau informasi yang tidak tersedia adalah faktor kunci 	
3. Solusi keamanan informasi diterapkan dan dioperasikan secara konsisten di seluruh perusahaan.	<ul style="list-style-type: none"> Jumlah layanan dengan keselarasan yang dikonfirmasi dengan rencana keamanan Jumlah insiden keamanan yang disebabkan oleh ketidakpatuhan terhadap rencana keamanan Jumlah solusi yang dikembangkan dengan keselarasan yang dikonfirmasi dengan rencana keamanan 	

Catatan: Beberapa praktik tata kelola dan manajemen menghasilkan keluaran yang menjadi masukan bagi banyak praktik. Keluaran tersebut dirinci dalam **gambar 11**. Silakan lihat **gambar 11** untuk memastikan kelengkapan saat bekerja dengan praktik berikut.

APO13 Praktek Proses, Input/Output dan Aktivitas				
Praktek Manajemen	Input		Keluaran	
APO13.01 Menetapkan dan memelihara sistem manajemen keamanan informasi (ISMS). Menetapkan dan memelihara ISMS yang menyediakan pendekatan standar, formal, dan berkelanjutan untuk manajemen keamanan informasi, memungkinkan teknologi yang aman dan proses bisnis yang selaras dengan persyaratan bisnis dan manajemen keamanan perusahaan.	Dari	Keterangan	Keterangan	Ke
	Di luar pendekatan keamanan COBIT Enterprise		kebijakan SMKI Pernyataan lingkup ISMS	Intern APO01.02 DSS06.03
Kegiatan				
1. Menentukan ruang lingkup dan batasan SMKI dalam kaitannya dengan karakteristik perusahaan, organisasi, lokasi, aset, dan teknologinya. Sertakan detail, dan justifikasi untuk, setiap pengecualian dari cakupan.				
2. Menentukan ISMS sesuai dengan kebijakan perusahaan dan selaras dengan perusahaan, organisasi, lokasi, aset, dan teknologinya.				
3. Menyelaraskan SMKI dengan pendekatan perusahaan secara keseluruhan untuk pengelolaan keamanan.				
4. Mendapatkan otorisasi manajemen untuk menerapkan dan mengoperasikan atau mengubah SMKI.				
5. Menyiapkan dan memelihara pernyataan penerapan yang menjelaskan ruang lingkup SMKI.				
6. Menentukan dan mengomunikasikan peran dan tanggung jawab manajemen keamanan informasi.				
7. Komunikasikan pendekatan SMKI.				

APO13 Praktek Proses, Input/Output dan Aktivitas (lanjutan)				
Praktek Manajemen	Input		Keluaran	
APO13.02 Menentukan dan mengelola rencana penanganan risiko keamanan informasi. Memelihara rencana keamanan informasi yang menjelaskan bagaimana risiko keamanan informasi dikelola dan diselaraskan dengan strategi perusahaan dan arsitektur perusahaan. Pastikan bahwa rekomendasi untuk mengimplementasikan peningkatan keamanan didasarkan pada kasus bisnis yang disetujui dan diimplementasikan sebagai bagian integral dari pengembangan layanan dan solusi, kemudian dioperasikan sebagai bagian integral dari operasi bisnis.	Dari	Keterangan	Keterangan	Ke
	APO02.04	Kesenjangan dan perubahan diperlukan untuk mewujudkan kapabilitas target	Rencana penanganan risiko keamanan informasi	Semua EDM Semua APO Semua BAI Semua DSS Semua MEA
	APO03.02	Deskripsi domain dasar dan definisi arsitektur	Kasus bisnis keamanan informasi	APO02.05
Kegiatan				

- Merumuskan dan memelihara rencana penanganan risiko keamanan informasi yang selaras dengan tujuan strategis dan arsitektur perusahaan. Pastikan bahwa rencana tersebut mengidentifikasi praktik manajemen dan solusi keamanan yang sesuai dan optimal, dengan sumber daya terkait, tanggung jawab, dan prioritas untuk mengelola risiko keamanan informasi yang teridentifikasi.
- Mempertahankan sebagai bagian dari arsitektur perusahaan inventarisasi komponen solusi yang ada untuk mengelola risiko terkait keamanan.
- Mengembangkan proposal untuk mengimplementasikan rencana penanganan risiko keamanan informasi, didukung oleh kasus bisnis yang sesuai, yang mencakup pertimbangan pendanaan dan alokasi peran dan tanggung jawab.
- Memberikan masukan untuk desain dan pengembangan praktik manajemen dan solusi yang dipilih dari rencana penanganan risiko keamanan informasi.
- Tetapkan cara mengukur keefektifan praktik manajemen yang dipilih dan tentukan bagaimana pengukuran ini akan digunakan untuk menilai efektivitas untuk menghasilkan hasil yang sebanding dan direproduksi.
- Merekomendasikan program pelatihan dan kesadaran keamanan informasi.
- Mengintegrasikan perencanaan, desain, implementasi, dan pemantauan prosedur keamanan informasi dan kontrol lain yang mampu mengaktifkan prompt pencegahan, deteksi peristiwa keamanan dan respons terhadap insiden keamanan.

Praktek Manajemen	Input		Keluaran	
APO13.03 Pantau dan tinjau SMKI. Memelihara dan secara teratur mengomunikasikan kebutuhan dan manfaat dari peningkatan keamanan informasi yang berkelanjutan. Mengumpulkan dan menganalisis data tentang SMKI, dan meningkatkan efektivitas SMKI. Perbaiki ketidaksesuaian untuk mencegah terulangnya. Mempromosikan budaya keamanan dan peningkatan berkelanjutan.	Dari	Keterangan	Keterangan	Ke
	DSS02.02	Insiden dan permintaan layanan yang diklasifikasikan dan diprioritaskan	laporan audit ISMS Rekomendasi untuk meningkatkan SMKI	MEA02.01 Intern

Kegiatan

- Melakukan tinjauan rutin terhadap keefektifan SMKI termasuk memenuhi kebijakan dan tujuan SMKI, dan tinjauan praktik keamanan. Mempertimbangkan hasil audit keamanan, insiden, hasil pengukuran efektivitas, saran dan umpan balik dari semua pihak yang berkepentingan.
- Melakukan audit internal SMKI pada interval terencana.
- Melakukan tinjauan manajemen SMKI secara berkala untuk memastikan ruang lingkup tetap memadai dan perbaikan dalam proses SMKI diidentifikasi.
- Memberikan masukan untuk pemeliharaan rencana keamanan dengan mempertimbangkan temuan kegiatan pemantauan dan peninjauan.
- Merekam tindakan dan peristiwa yang dapat berdampak pada efektivitas atau kinerja SMKI.

Pedoman Terkait APO13	
Standar Terkait	Referensi Rinci
ISO/IEC 27001:2005	Sistem manajemen keamanan informasi—Persyaratan, Bagian 4
ISO/IEC 27002:2011	
Institut Standar Nasional dan Teknologi (NIST) SP800-53 Rev 1	Kontrol Keamanan yang Direkomendasikan untuk Sistem Informasi Federal AS
ITIL V3 2011	Desain Layanan, 4.7 Manajemen Keamanan Informasi

Halaman sengaja dikosongkan

Build, Acquire and Implement (BAI)

01 Mengelola program dan proyek.

02 Kelola definisi persyaratan.

03 Mengelola identifikasi dan klasifikasi.

Mengelola persediaan dan klasifikasi

05 Mengelola pemberdayaan perubahan organisasi.

06 Kelola perubahan.

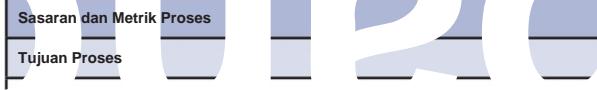
07 Mengelola penerimaan dan transisi perubahan.

08 Mengelola pengetahuan.

09 Mengelola aset.

10 Kelola konfigurasi.

Halaman sengaja dikosongkan

BAI01 Kelola Program dan Proyek		Bidang: Manajemen Domain: Membangun, Memperoleh, dan Menerapkan
Deskripsi proses		
Kelola semua program dan proyek dari portofolio investasi selaras dengan strategi perusahaan dan dengan cara yang terkoordinasi. Memulai, merencanakan, mengontrol, dan melaksanakan program dan proyek, dan menutup dengan tinjauan pasca implementasi.		
Pernyataan Tujuan Proses		
Mewujudkan manfaat bisnis dan mengurangi risiko penundaan tak terduga, biaya dan erosi nilai dengan meningkatkan komunikasi dan keterlibatan bisnis dan pengguna akhir, memastikan nilai dan kualitas hasil proyek dan memaksimalkan kontribusi mereka terhadap portofolio investasi dan layanan.		
Proses tersebut mendukung pencapaian serangkaian tujuan utama terkait TI:		
Tujuan terkait TI	Metrik Terkait	
01 Penyelarasan TI dan strategi bisnis	<ul style="list-style-type: none"> Percentase sasaran dan persyaratan strategis perusahaan yang didukung oleh sasaran strategis TI Tingkat kepuasan pemangku kepentingan dengan ruang lingkup portofolio program dan layanan yang direncanakan Percentase penggerak nilai TI yang dipetakan ke penggerak nilai bisnis 	
04 Mengelola risiko bisnis terkait TI	<ul style="list-style-type: none"> Percentase proses bisnis kritis, layanan TI, dan program bisnis yang mendukung TI yang tercakup dalam penilaian risiko Jumlah insiden signifikan terkait TI yang tidak teridentifikasi dalam penilaian risiko Percentase penilaian risiko perusahaan termasuk risiko terkait TI Frekuensi pengkinian profil risiko 	
05 Realisasi manfaat dari investasi dan portofolio layanan yang mendukung TI	<ul style="list-style-type: none"> Percentase investasi yang mendukung TI di mana realisasi manfaat dipantau sepanjang siklus hidup ekonomi penuh Percentase layanan TI di mana manfaat yang diharapkan terwujud Percentase investasi yang mendukung TI di mana manfaat yang diklaim terpenuhi atau terlampaui 	
13 Penyampaian program yang memberikan manfaat, tepat waktu, sesuai anggaran, dan memenuhi persyaratan dan standar kualitas	<ul style="list-style-type: none"> Jumlah program/proyek tepat waktu dan sesuai anggaran Percentase pemangku kepentingan yang puas dengan kualitas program/proyek Jumlah program yang membutuhkan pengerjaan ulang yang signifikan karena cacat kualitas Biaya pemeliharaan aplikasi vs. biaya keseluruhan TI 	
 <p>1. Pemangku kepentingan terlibat dalam program dan proyek.</p>	 <ul style="list-style-type: none"> Percentase pemangku kepentingan yang terlibat secara efektif Tingkat kepuasan pemangku kepentingan dengan keterlibatan 	
<p>2. Cakupan dan hasil program dan proyek layak dan selaras dengan tujuan.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Percentase pemangku kepentingan yang menyertui kebutuhan perusahaan, ruang lingkup, hasil yang direncanakan, dan tingkat risiko proyek Percentase proyek yang dilaksanakan tanpa kasus bisnis yang disetujui 	
<p>3. Rencana program dan proyek cenderung mencapai hasil yang diharapkan.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Percentase kegiatan yang selaras dengan ruang lingkup dan hasil yang diharapkan Percentase program aktif yang dijalankan tanpa peta nilai program yang valid dan diperbarui 	
<p>4. Program dan kegiatan proyek dilaksanakan sesuai dengan Rencana.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Frekuensi ulasan status Percentase penyimpangan dari rencana yang ditangani Percentase persetujuan pemangku kepentingan untuk tinjauan tahapan program aktif 	
<p>5. Terdapat sumber daya program dan proyek yang cukup untuk melaksanakan kegiatan sesuai dengan rencana.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Jumlah masalah sumber daya (misalnya keterampilan, kapasitas) 	
<p>6. Manfaat program dan proyek yang diharapkan tercapai dan diterima.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Percentase manfaat yang diharapkan tercapai Percentase hasil dengan penerimaan pertama kali Tingkat kepuasan pemangku kepentingan yang diungkapkan pada tinjauan penutupan proyek 	

Bagan RACI BAI01

Praktek Manajemen	R												C												CCR												
	R				C				CCR				RCCO				CCCC				CCCC				RCCO				CCCC								
BAI01.01 Mempertahankan pendekatan standar untuk manajemen program dan proyek.	IACCR		R	C	C																																
BAI01.02 Memulai sebuah program.	IRCCARRR																																				
BAI01.03 Mengelola keterlibatan pemangku kepentingan.	ACRRRCRI																																				
BAI01.04 Menyusun dan memelihara rencana program.	CCAC																																				
BAI01.05 Luncurkan dan jalankan program.	CCAR																																				
BAI01.06 Memantau, mengontrol dan melaporkan hasil program.	ACIRRRC																																				
BAI01.07 Memulai dan memulai proyek dalam suatu program.	RRIAR																																				
BAI01.08 Merencanakan proyek.	CIR																																				
BAI01.09 Mengelola kualitas program dan proyek.	RRIAR																																				
BAI01.10 Mengelola risiko program dan proyek.	RRIAR																																				
BAI01.11 Memantau dan mengontrol proyek.	IRIAR																																				
BAI01.12 Mengelola sumber daya proyek dan paket pekerjaan.	RIAR																																				
BAI01.13 Tutup proyek atau iterasi.	CCIAR																																				
BAI01.14 Menutup program.	ICCCARIRR																																				

Catatan: Beberapa praktik tata kelola dan manajemen menghasilkan keluaran yang menjadi masukan bagi banyak praktik. Keluaran tersebut dirinci dalam **gambar 11**. Silakan lihat **gambar 11** untuk memastikan kelengkapan saat bekerja dengan praktik berikut.

BAI01 Praktek Proses, Input/Output dan Kegiatan										
Praktek Manajemen	Input		Keluaran							
	Dari	Keterangan	Keterangan	Ke						
BAI01.01 Mempertahankan pendekatan standar untuk manajemen program dan proyek. Mempertahankan pendekatan standar untuk manajemen program dan proyek yang memungkinkan tata kelola dan tinjauan manajemen serta pengambilan keputusan dan aktivitas manajemen pengiriman yang berfokus pada pencapaian nilai dan tujuan (persyaratan, risiko, biaya, jadwal, kualitas) untuk bisnis secara konsisten.	EDM02.02	Persyaratan untuk ulasan tahap-gerbang	Program yang diperbarui dan pendekatan manajemen proyek	Intern						
	EDM02.03	Tindakan untuk meningkatkan penyampaian nilai								
	APO03.04	<ul style="list-style-type: none"> Persyaratan tata kelola arsitektur Deskripsi fase implementasi 								
	APO05.05	Portofolio program, layanan, dan aset yang diperbarui								
	APO10.04	Risiko pengiriman pemasok yang teridentifikasi								
	Kegiatan									
1. Mempertahankan dan menerapkan pendekatan standar untuk manajemen program dan proyek yang selaras dengan lingkungan khusus perusahaan dan dengan baik praktek berdasarkan proses yang ditetapkan dan penggunaan teknologi yang tepat. Pastikan bahwa pendekatan tersebut mencakup siklus hidup penuh dan disiplin yang harus diikuti, termasuk pengelolaan ruang lingkup, sumber daya, risiko, biaya, kualitas, waktu, komunikasi, keterlibatan pemangku kepentingan, pengadaan, pengendalian perubahan, integrasi, dan realisasi manfaat.										
2. Perbarui program dan pendekatan manajemen proyek berdasarkan pelajaran yang dipetik dari penggunaannya.										
Praktek Manajemen	Input		Keluaran							
BAI01.02 Memulai sebuah program. Mulai program untuk mengonfirmasi manfaat yang diharapkan dan dapatkan otorisasi untuk melanjutkan. Ini termasuk menyetujui sponsor program, mengonfirmasi mandat program melalui persetujuan kasus bisnis konseptual, menunjuk dewan program atau anggota komite, membuat ringkasan program, meninjau dan memperbarui kasus bisnis, mengembangkan rencana realisasi manfaat, dan mendapatkan persetujuan dari sponsor untuk melanjutkan.	Dari	Keterangan	Keterangan	Ke						
	APO03.04	<ul style="list-style-type: none"> Deskripsi fase implementasi Persyaratan sumber daya 	Kasus bisnis konsep program	APO05.03						
	APO05.03	Kasus bisnis program Mandat dan ringkasan program		APO05.03						
	APO07.03	Matriks keterampilan dan kompetensi	Rencana realisasi manfaat program	APO05.03 APO06.05						
	BAI05.02	Visi dan tujuan bersama								
Kegiatan										
1. Menyepakati sponsorship program dan menunjuk dewan/komite program dengan anggota yang memiliki kepentingan strategis dalam program tersebut, memiliki tanggung jawab untuk pengambilan keputusan investasi, akan terkena dampak signifikan dari program dan akan diminta untuk memungkinkan penyampaian perubahan.										
2. Konfirmasi mandat program dengan sponsor dan pemangku kepentingan. Mengartikulasikan tujuan strategis untuk program, potensi strategi untuk penyampaian, peningkatan dan manfaat yang diharapkan akan dihasilkan, dan bagaimana program tersebut sesuai dengan inisiatif lainnya.										
3. Kembangkan kasus bisnis terperinci untuk sebuah program, jika perlu. Libatkan semua pemangku kepentingan utama untuk mengembangkan dan mendokumentasikan pemahaman lengkap tentang hasil perusahaan yang diharapkan, bagaimana mereka akan diukur, ruang lingkup penuh inisiatif yang diperlukan, risiko yang terlibat dan dampaknya pada semua aspek perusahaan. Mengidentifikasi dan menilai tindakan alternatif untuk mencapai hasil perusahaan yang diinginkan.										
4. Mengembangkan rencana realisasi manfaat yang akan dikelola sepanjang program untuk memastikan bahwa manfaat yang direncanakan selalu memiliki pemilik dan tercapai, berkelanjutan, dan optimal.										
5. Persiapkan dan serahkan kasus bisnis program awal (konseptual) untuk persetujuan prinsip, memberikan informasi pengambilan keputusan yang penting mengenai tujuan, kontribusi terhadap tujuan bisnis, nilai yang diharapkan tercipta, kerangka waktu, dll.										
6. Menunjuk manajer yang berdedikasi untuk program, dengan kompetensi dan keterampilan yang sepadan untuk mengelola program secara efektif dan efisien.										

COBIT[®] 5 : Mengaktifkan Proses

BAI01 Praktek Proses, Input/Output dan Aktivitas (lanjutan)

Praktek Manajemen	Input		Keluaran	
	Dari	Keterangan	Keterangan	Ke
BAI01.03 Mengelola keterlibatan pemangku kepentingan. Kelola keterlibatan pemangku kepentingan untuk memastikan pertukaran aktif informasi yang akurat, konsisten, dan tepat waktu yang menjangkau semua pemangku kepentingan terkait. Ini termasuk merencanakan, mengidentifikasi dan melibatkan pemangku kepentingan dan mengelola harapan mereka.			Rencana keterlibatan pemangku kepentingan	Intern
			Hasil penilaian efektivitas pelibatan pemangku kepentingan	Intern
Kegiatan				
1. Rencanakan bagaimana pemangku kepentingan di dalam dan di luar perusahaan akan diidentifikasi, dianalisis, dilibatkan, dan dikelola selama siklus hidup proyek.				
2. Identifikasi, libatkan, dan kelola pemangku kepentingan dengan membangun dan mempertahankan tingkat koordinasi, komunikasi, dan penghubung yang sesuai untuk memastikan bahwa mereka terlibat dalam program/proyek.				
3. Ukur efektivitas keterlibatan pemangku kepentingan dan ambil tindakan perbaikan yang diperlukan.				
4. Menganalisis kepentingan dan persyaratan pemangku kepentingan.				
Praktek Manajemen	Input		Keluaran	
BAI01.04 Menyusun dan memelihara rencana program. Merumuskan sebuah program untuk meletakkan dasar awal dan memposisikannya untuk pelaksanaan yang sukses dengan memformalkan ruang lingkup pekerjaan yang harus diselesaikan dan mengidentifikasi hasil yang akan memenuhi tujuannya dan memberikan nilai. Pertahankan dan perbarui rencana program dan kasus bisnis sepanjang siklus hidup ekonomi penuh dari program, memastikan keselarasan dengan tujuan strategis dan mencerminkan status saat ini dan wawasan terbaru yang diperoleh hingga saat ini.	Dari	Keterangan	Keterangan	Ke
	APO05.03	Program terpilih dengan pencapaian laba atas investasi (ROI).	Rencana program	Intern
	APO07.03	Matriks keterampilan dan kompetensi	Daftar anggaran dan manfaat program	APO05.06 APO06.05
	APO07.05	Inventarisasi usaha dan sumber daya manusia TI	Persyaratan dan peran sumber daya	APO07.05 APO07.06
	BAI05.02	Tim implementasi dan peran		
	BAI05.03	Rencana komunikasi visi		
	BAI05.04	Kemengangan cepat yang teridentifikasi		
	BAI07.03	Menyetujui rencana uji penerimaan		
	BAI07.05	Menyetujui penerimaan dan rilis untuk produksi		
Kegiatan				
1. Mendefinisikan dan mendokumentasikan rencana program yang mencakup semua proyek, termasuk apa yang diperlukan untuk membawa perubahan pada perusahaan; citra, produk dan layanannya; proses bisnis; keterampilan dan angka orang; hubungan dengan pemangku kepentingan, pelanggan, pemasok dan lainnya; kebutuhan teknologi; dan restrukturisasi organisasi yang diperlukan untuk mencapai hasil yang diharapkan dari program tersebut.				
2. Tentukan sumber daya dan keterampilan yang dibutuhkan untuk melaksanakan proyek, termasuk manajer proyek dan tim proyek serta sumber daya bisnis. Tentukan pendanaan, biaya, jadwal, dan saling ketergantungan dari beberapa proyek. Tentukan dasar untuk memperoleh dan menugaskan anggota staf yang kompeten dan/atau kontraktor ke proyek. Tetapkan peran dan tanggung jawab untuk semua anggota tim dan pihak berkepentingan lainnya.				
3. Tetapkan akuntabilitas dengan jelas dan tidak ambigu untuk setiap proyek, termasuk pencapaian keuntungan, pengendalian biaya, pengelolaan risiko dan koordinasi kegiatan proyek.				
4. Pastikan bahwa ada komunikasi yang efektif tentang rencana program dan laporan kemajuan di antara semua proyek dan dengan keseluruhan program. Pastikan bahwa setiap perubahan yang dibuat pada rencana individu tercermin dalam rencana program perusahaan lainnya.				
5. Memelihara rencana program untuk memastikan bahwa rencana tersebut selalu terkini dan mencerminkan keselarasan dengan tujuan strategis saat ini, kemajuan aktual dan material perubahan hasil, manfaat, biaya dan risiko. Mintalah bisnis mengarahkan tujuan dan memprioritaskan pekerjaan untuk memastikan bahwa program yang dirancang akan memenuhi persyaratan perusahaan. Tinjau kemajuan masing-masing proyek dan sesuaikan proyek seperlunya untuk memenuhi rilis tonggak sejarah yang dijadwalkan.				
6. Perbarui dan pertahankan sepanjang umur ekonomi program, kasus bisnis dan daftar manfaat untuk mengidentifikasi dan menentukan manfaat utama yang timbul dari pelaksanaan program.				
7. Siapkan anggaran program yang mencerminkan biaya siklus hidup ekonomi penuh dan manfaat keuangan dan non-keuangan yang terkait.				

BAI01 Praktek Proses, Input/Output dan Aktivitas (lanjutan)						
Praktek Manajemen	Input		Keluaran			
	Dari	Keterangan	Keterangan	Ke		
BAI01.05 Meluncurkan dan menjalankan program. Luncurkan dan jalankan program untuk memperoleh dan mengarahkan sumber daya yang dibutuhkan untuk mencapai tujuan dan manfaat program sebagaimana didefinisikan dalam rencana program. Sesuai dengan kriteria stage-gate atau release review, siapkan stage-gate, iterasi atau release review untuk melaporkan kemajuan program dan untuk dapat mengajukan kasus pendanaan hingga stage-gate atau release review berikutnya.	BAI05.03	Komunikasi penglihatan	Hasil pemantauan realisasi manfaat	APO05.06 APO06.05		
			Hasil pemantauan pencapaian tujuan program	APO02.04		
			rencana audit program	MEA02.06		
Kegiatan						
1. Merencanakan, sumber daya, dan menugaskan proyek-proyek yang diperlukan untuk mencapai hasil program, berdasarkan tinjauan pendanaan dan persetujuan di masing-masing proyek tinjauan gerbang pangung.						
2. Menetapkan tahapan proses pengembangan yang disepakati (pos pemeriksaan pembangunan). Di akhir setiap tahap, fasilitasi diskusi formal tentang kriteria yang disetujui dengan para pemangku kepentingan. Setelah berhasil menyelesaikan tinjauan fungsionalitas, kinerja, dan kualitas, dan sebelum menyelesaikan aktivitas tahapan,apatkan persetujuan formal dan persetujuan dari semua pemangku kepentingan dan sponsor/pemilik proses bisnis.						
3. Melakukan proses realisasi manfaat di seluruh program untuk memastikan bahwa manfaat yang direncanakan selalu memiliki pemilik dan kemungkinan akan tercapai, berkelanjutan, dan dioptimalkan. Pantau pengiriman manfaat dan laporan terhadap target kinerja di tahap-gerbang atau tinjauan iterasi dan rilis. Lakukan analisis akar penyebab untuk penyimpangan dari rencana dan identifikasi serta atasi tindakan perbaikan yang diperlukan.						
4. Kelola setiap program atau proyek untuk memastikan bahwa pengambilan keputusan dan kegiatan pengiriman difokuskan pada nilai dengan mencapai manfaat bagi bisnis dan tujuan secara konsisten, mengatasi risiko dan mencapai persyaratan pemangku kepentingan.						
5. Mendirikan kantor manajemen program/proyek dan audit rencana, tinjauan kualitas, tinjauan fase/tahap-gerbang dan tinjauan manfaat yang direalisasikan.						
Praktek Manajemen	Input		Keluaran			
BAI01.06 Memantau, mengontrol dan melaporkan hasil program. Pantau dan kendalikan program (penyampaian solusi) dan kinerja perusahaan (nilai/hasil) terhadap rencana sepanjang siklus hidup ekonomi penuh dari investasi. Laporkan kinerja ini ke komite pengarah program dan sponsor.	EDM02.03	Umpan balik tentang portofolio dan kinerja program	Hasil tinjauan kinerja program	MEA01.03		
	APO05.02	Harapan pengembalian investasi	Hasil review stage-gate EDM02.01 APO02.04	APO05.04		
	APO05.03	Penilaian kasus bisnis				
	APO05.04	Laporan kinerja portofolio investasi				
	APO05.06	<ul style="list-style-type: none"> • Tindakan korektif untuk meningkatkan realisasi manfaat • Hasil manfaat dan komunikasi terkait 				
	APO07.05	<ul style="list-style-type: none"> • Catatan pemanfaatan sumber daya • Analisis kekurangan sumber daya 				
	BAI05.04	Komunikasi manfaat				
	BAI06.03	Ubah laporan status permintaan				
	BAI07.05	Evaluasi hasil penerimaan				

COBIT[®] 5 : Mengaktifkan Proses

BAI01 Praktek Proses, Input/Output dan Aktivitas (lanjutan)

Kegiatan BAI01.06

- Pantau dan kendalikan kinerja keseluruhan program dan proyek dalam program, termasuk kontribusi bisnis dan TI untuk proyek, dan laporan secara tepat waktu, lengkap, dan akurat. Pelaporan dapat mencakup jadwal, pendanaan, fungsionalitas, kepuasan pengguna, kontrol internal, dan penerimaan akuntabilitas.
- Memantau dan mengontrol kinerja terhadap strategi dan tujuan perusahaan dan TI, dan melaporkan kepada manajemen tentang perubahan perusahaan yang diterapkan, manfaat yang direalisasikan terhadap rencana realisasi manfaat, dan kecukupan proses realisasi manfaat.
- Memantau dan mengontrol layanan, aset, dan sumber daya TI yang dibuat atau diubah sebagai hasil dari program. Catat tanggal implementasi dan in-service. Melaporkan kepada manajemen tentang tingkat kinerja, penyampaian layanan yang berkelanjutan, dan kontribusi terhadap nilai.
- Kelola kinerja program berdasarkan kriteria utama (misalnya ruang lingkup, jadwal, kualitas, realisasi manfaat, biaya, risiko, kecepatan), identifikasi penyimpangan dari rencana dan mengambil tindakan perbaikan tepat waktu bila diperlukan.
- Memantau kinerja masing-masing proyek terkait dengan penyampaian kemampuan yang diharapkan, jadwal, realisasi manfaat, biaya, risiko, atau metrik lainnya untuk mengidentifikasi dampak potensial terhadap kinerja program. Ambil tindakan perbaikan tepat waktu bila diperlukan.
- Memperbarui portofolio TI operasional yang mencerminkan perubahan yang dihasilkan dari program dalam portofolio layanan, aset, atau sumber daya TI yang relevan.
- Sesuai dengan kriteria stage-gate, release atau iteration review, lakukan review untuk melaporkan kemajuan program sehingga manajemen dapat membuat keputusan go/no-go atau penyesuaian dan menyetujui pendanaan lebih lanjut hingga tahap-gerbang, rilis, atau iterasi berikutnya.

Praktek Manajemen	Input		Keluaran	
BAI01.07 Memulai dan memulai proyek dalam suatu program.	Dari	Keterangan	Keterangan	Ke
			Pernyataan lingkup proyek Definisi proyek	Intern Intern

Kegiatan

- Untuk menciptakan pemahaman bersama tentang ruang lingkup proyek di antara para pemangku kepentingan, berikan kepada para pemangku kepentingan pernyataan tertulis yang jelas yang menjelaskan sifat, ruang lingkup, dan manfaat dari setiap proyek.
- Pastikan bahwa setiap proyek memiliki satu atau lebih sponsor dengan wewenang yang cukup untuk mengelola pelaksanaan proyek dalam keseluruhan program.
- Pastikan pemangku kepentingan utama dan sponsor dalam perusahaan dan TI menyepakati dan menerima persyaratan proyek, termasuk definisi kriteria keberhasilan proyek (penerimaan) dan indikator kinerja utama (KPI).
- Pastikan bahwa definisi proyek menggambarkan persyaratan untuk rencana komunikasi proyek yang mengidentifikasi proyek internal dan eksternal komunikasi.
- Dengan persetujuan pemangku kepentingan, pertahankan definisi proyek sepanjang proyek, yang mencerminkan persyaratan yang berubah.
- Untuk melacak pelaksanaan proyek, terapkan mekanisme seperti pelaporan reguler dan tahapan-tahapan, rilis atau tinjauan fase secara tepat waktu dengan persetujuan yang sesuai.

Praktek Manajemen	Input		Keluaran	
BAI01.08 Merencanakan proyek.	Dari	Keterangan	Keterangan	Ke
	BAI07.03	Menyetujui rencana uji penerimaan	Rencana proyek	Intern
			Garis dasar proyek	Intern
			Laporan proyek dan komunikasi	Intern

Kegiatan

- Mengembangkan rencana proyek yang menyediakan informasi untuk memungkinkan manajemen mengendalikan kemajuan proyek secara progresif. Rencana tersebut harus mencakup rincian dari hasil proyek dan kriteria penerimaan, sumber daya dan tanggung jawab internal dan eksternal yang diperlukan, struktur perincian pekerjaan yang jelas dan paket pekerjaan, perkiraan sumber daya yang diperlukan, tonggak/rencana rilis/fase, ketergantungan utama, dan identifikasi jalur kritis.
- Memelihara rencana proyek dan setiap rencana dependen (misalnya, rencana risiko, rencana mutu, rencana realisasi manfaat) untuk memastikan bahwa rencana tersebut mutakhir dan mencerminkan kemajuan aktual dan perubahan material yang disetujui.
- Pastikan bahwa ada komunikasi yang efektif tentang rencana proyek dan laporan kemajuan di antara semua proyek dan dengan keseluruhan program. Pastikan bahwa setiap perubahan yang dibuat pada rencana individu tercermin dalam rencana lainnya.
- Tentukan kegiatan, saling ketergantungan dan kolaborasi dan komunikasi yang diperlukan di antara banyak proyek dalam suatu program.
- Pastikan bahwa setiap pencapaian disertai dengan hasil signifikan yang memerlukan peninjauan dan persetujuan.
- Terapkan garis dasar proyek (misalnya, biaya, jadwal, ruang lingkup, kualitas) yang ditinjau, disetujui, dan digabungkan dengan tepat ke dalam rencana proyek.

BAI01 Praktek Proses, Input/Output dan Aktivitas (lanjutan)				
Praktek Manajemen			Keluaran	
	Dari	Masukan Deskripsi	Keterangan	Ke
BAI01.09 Mengelola kualitas program dan proyek. Menyiapkan dan melaksanakan rencana, proses, dan praktik manajemen mutu, selaras dengan SMM yang menjelaskan pendekatan mutu program dan proyek dan bagaimana penerapannya. Rencana tersebut harus ditinjau secara formal dan disepakati oleh semua pihak terkait dan kemudian dimasukkan ke dalam program terpadu dan rencana proyek.	APO11.01	Rencana pengelolaan mutu Rencana pengelolaan mutu BAI02.04		BAI03.06 BAI07.01
	APO11.03	Persyaratan pelanggan untuk manajemen mutu	Persyaratan untuk verifikasi independen atas kiriman	BAI07.03
Kegiatan				
1. Mengidentifikasi tugas dan praktik penjaminan yang diperlukan untuk mendukung akreditasi sistem baru atau yang dimodifikasi selama perencanaan program dan proyek, dan memasukkannya ke dalam rencana terpadu. Pastikan bahwa tugas memberikan jaminan bahwa kontrol internal dan solusi keamanan memenuhi persyaratan yang ditentukan.				
2. Untuk memberikan jaminan kualitas untuk hasil proyek, mengidentifikasi kepemilikan dan tanggung jawab, proses peninjauan kualitas, kriteria keberhasilan dan metrik kinerja.				
3. Tetapkan persyaratan apa pun untuk validasi dan verifikasi independen atas kualitas penyampaian dalam rencana.				
4. Melakukan kegiatan penjaminan dan pengendalian mutu sesuai dengan rencana manajemen mutu dan SMM.				
Praktek Manajemen	Input		Keluaran	
	Dari	Keterangan	Keterangan	Ke
BAI01.10 Mengelola risiko program dan proyek. Menghilangkan atau meminimalkan risiko spesifik yang terkait dengan program dan proyek melalui proses perencanaan, identifikasi, analisis, respons, dan pemantauan serta pengendalian yang sistematis terhadap area atau peristiwa yang berpotensi menyebabkan perubahan yang tidak diinginkan. Risiko yang dihadapi oleh manajemen program dan proyek harus ditetapkan dan dicatat secara terpusat.	APO12.02	Hasil analisis risiko	Rencana manajemen risiko proyek	Intern
	BAI02.03	<ul style="list-style-type: none"> • Tindakan mitigasi risiko • Persyaratan daftar risiko 	Hasil penilaian risiko proyek	Intern
	Di luar kerangka COBIT ERM		daftar risiko proyek	Intern
Kegiatan				
1. Menetapkan pendekatan manajemen risiko formal yang selaras dengan kerangka kerja ERM. Pastikan bahwa pendekatan tersebut mencakup mengidentifikasi, menganalisis, menanggapi, memitigasi, memantau dan mengendalikan risiko.				
2. Menetapkan tanggung jawab untuk melaksanakan proses manajemen risiko proyek perusahaan dalam sebuah proyek kepada personel yang memiliki keahlian yang tepat dan memastikan bahwa hal ini dimasukkan ke dalam praktik pengembangan solusi. Pertimbangkan untuk mengalokasikan peran ini ke tim independen, terutama jika diperlukan sudut pandang objektif atau proyek dianggap penting.				
3. Lakukan penilaian risiko proyek untuk mengidentifikasi dan mengukur risiko secara terus menerus selama proyek berlangsung. Mengelola dan mengkomunikasikan risiko tepat dalam struktur tata kelola proyek.				
4. Menilai kembali risiko proyek secara berkala, termasuk pada permulaan setiap fase proyek besar dan sebagai bagian dari penilaian permintaan perubahan besar.				
5. Identifikasi pemilik untuk tindakan menghindari, menerima, atau mengurangi risiko.				
6. Memelihara dan meninjau daftar risiko proyek dari semua potensi risiko proyek, dan log mitigasi risiko dari semua masalah proyek dan penyelesaiannya. Menganalisis log berkala untuk tren dan masalah berulang untuk memastikan bahwa akar penyebab dikoreksi.				

BAI01 Praktek Proses, Input/Output dan Aktivitas (lanjutan)

Praktek Manajemen	Input		Keluaran	
Dari	Keterangan	Keterangan	Ke	
BAI01.11 Memantau dan mengontrol proyek. Ukur kinerja proyek terhadap kriteria kinerja proyek utama seperti jadwal, kualitas, biaya dan risiko. Mengidentifikasi setiap penyimpangan dari yang diharapkan. Menilai dampak penyimpangan pada proyek dan keseluruhan program, dan melaporkan hasilnya kepada pemangku kepentingan utama.		kriteria kinerja proyek	Intern	
		Laporan kemajuan proyek	Intern	
		Perubahan proyek yang disepakati	Intern	

Kegiatan

- Menetapkan dan menggunakan sekumpulan kriteria proyek termasuk, namun tidak terbatas pada, ruang lingkup, jadwal, kualitas, biaya dan tingkat risiko.
- Ukur kinerja proyek terhadap kriteria kinerja proyek utama. Menganalisis penyimpangan dari kriteria kinerja proyek utama yang ditetapkan untuk penyebab, dan menilai efek positif dan negatif pada program dan proyek komponennya.
- Melaporkan kemajuan proyek pemangku kepentingan utama yang teridentifikasi dalam program, penyimpangan dari kriteria kinerja proyek utama yang ditetapkan, dan potensi efek positif dan negatif pada program dan proyek komponennya.
- Pantau perubahan program dan tinjau kriteria kinerja proyek utama yang ada untuk menentukan apakah mereka masih mewakili ukuran yang valid kemajuan.
- Dokumentasikan dan kirimkan setiap perubahan yang diperlukan kepada pemangku kepentingan utama program untuk disetujui sebelum diadopsi. Komunikasikan kriteria yang telah direvisi kepada manajer proyek untuk digunakan dalam laporan kinerja di masa mendatang.
- Merekendasikan dan memantau tindakan perbaikan, bila diperlukan, sejalan dengan kerangka tata kelola program dan proyek.
- Dapatkan persetujuan dan persetujuan atas kiriman yang dihasilkan di setiap iterasi, rilis, atau fase proyek dari manajer dan pengguna yang ditunjuk dalam fungsi bisnis dan TI yang terpengaruh.
- Mendasarkan proses persetujuan pada kriteria penerimaan yang didefinisikan dengan jelas yang disepakati oleh pemangku kepentingan utama sebelum pekerjaan dimulai pada fase proyek atau pengiriman iterasi.
- Menilai proyek pada tahap-gerbang utama yang disepakati, rilis atau iterasi dan membuat keputusan formal go/no-go berdasarkan kritis yang telah ditentukan sebelumnya kriteria sukses.
- Menetapkan dan mengoperasikan sistem kontrol perubahan untuk proyek sehingga semua perubahan pada baseline proyek (misalnya, biaya, jadwal, ruang lingkup, kualitas) adalah ditinjau, disetujui, dan dimasukkan dengan tepat ke dalam rencana proyek terpadu sejalan dengan program dan kerangka kerja tata kelola proyek.

Praktek Manajemen	Input		Keluaran	
Dari	Keterangan	Keterangan	Ke	
BAI01.12 Mengelola sumber daya proyek dan paket pekerjaan. Kelola paket pekerjaan proyek dengan menempatkan persyaratan formal pada pengesahan dan penerimaan paket pekerjaan, serta menugaskan dan mengordinasikan sumber daya bisnis dan TI yang sesuai.		Persyaratan sumber daya proyek	APO07.05 APO07.06	
		Peran dan tanggung jawab proyek	Intern	
		Kesenjangan dalam perencanaan proyek	Intern	

Kegiatan

- Mengidentifikasi kebutuhan bisnis dan sumber daya TI untuk proyek dan dengan jelas memetakan peran dan tanggung jawab yang sesuai, dengan eskalasi dan pengambilan keputusan yang berwenang menyertui dan memahami.
- Identifikasi keterampilan yang diperlukan dan persyaratan waktu untuk semua individu yang terlibat dalam fase proyek dalam kaitannya dengan peran yang telah ditetapkan. Susun peran berdasarkan informasi keterampilan yang tersedia (misalnya, matriks keterampilan TI).
- Manfaatkan sumber daya manajemen proyek dan memimpin tim yang berpengalaman dengan keterampilan yang sesuai dengan ukuran, kompleksitas, dan risiko proyek.
- Mempertimbangkan dan menetapkan dengan jelas peran dan tanggung jawab pihak lain yang terlibat, termasuk keuangan, hukum, pengadaan, SDM, audit internal dan kepatuhan.
- Mendefinisikan dengan jelas dan menyetujui tanggung jawab pengadaan dan pengelolaan produk dan layanan pihak ketiga, serta mengelola hubungan.
- Mengidentifikasi dan mengesahkan pelaksanaan pekerjaan sesuai dengan rencana proyek.
- Identifikasi kesenjangan rencana proyek dan berikan umpan balik kepada manajer proyek untuk diperbaiki.

BAI01 Praktek Proses, Input/Output dan Aktivitas (lanjutan)							
Praktek Manajemen	Input		Keluaran				
	Dari	Keterangan	Keterangan	Ke			
BAI01.13 Menutup proyek atau iterasi. Pada akhir setiap proyek, rilis atau iterasi, membutuhkan pemangku kepentingan proyek untuk memastikan apakah proyek, rilis atau iterasi memberikan hasil dan nilai yang direncanakan. Identifikasi dan komunikasikan aktivitas luar biasa yang diperlukan untuk mencapai hasil proyek yang direncanakan dan manfaat program, dan identifikasi dan dokumentasikan pelajaran yang dipelajari untuk digunakan pada proyek, rilis, iterasi, dan program mendatang.	BAI07.08	<ul style="list-style-type: none"> • Rencana tindakan perbaikan • Laporan review pasca implementasi 	Hasil review pasca implementasi	APO02.04			
			Pelajaran proyek dipelajari	Intern			
			Konfirmasi penerimaan proyek pemangku kepentingan	Intern			
Kegiatan							
1. Menentukan dan menerapkan langkah-langkah kunci untuk penutupan proyek, termasuk tinjauan pasca implementasi yang menilai apakah suatu proyek mencapai hasil yang dinginkan dan manfaat.							
2. Merencanakan dan melaksanakan tinjauan pasca implementasi untuk menentukan apakah proyek memberikan manfaat yang diharapkan dan untuk meningkatkan manajemen proyek dan metodologi proses pengembangan sistem.							
3. Mengidentifikasi, menugaskan, mengomunikasikan, dan melacak aktivitas yang belum selesai yang diperlukan untuk mencapai hasil dan manfaat proyek program yang direncanakan.							
4. Secara teratur, dan setelah menyelesaikan proyek, kumpulkan pelajaran yang dipetik dari peserta proyek. Tinjau mereka dan kegiatan utama yang menyebabkan memberikan manfaat dan nilai. Menganalisis data dan membuat rekomendasi untuk meningkatkan proyek saat ini serta metode manajemen proyek untuk proyek mendatang.							
5. Dapatkan penerimaan pemangku kepentingan atas hasil proyek dan transfer kepemilikan.							
Praktek Manajemen	Input		Keluaran				
	Dari	Keterangan	Keterangan	Ke			
BAI01.14 Menutup program. Hapus program dari portofolio investasi aktif ketika ada kesepakatan bahwa nilai yang diinginkan telah tercapai atau ketika jelas tidak akan tercapai dalam kriteria nilai yang ditetapkan untuk program tersebut.	BAI07.08	<ul style="list-style-type: none"> • Rencana tindakan perbaikan • Laporan review pasca implementasi 	Komunikasi penghentian program dan akuntabilitas berkelanjutan	APO05.05			
				APO07.06			
Kegiatan							
1. Membawa program ke penutupan yang tertib, termasuk persetujuan formal, pembubaran organisasi program dan fungsi pendukung, validasi penyampaian, dan komunikasi penghentian.							
2. Tinjau dan dokumentasikan pelajaran yang didapat. Setelah program dihentikan, keluarkan dari portofolio investasi aktif.							
3. Menerapkan akuntabilitas dan proses untuk memastikan bahwa perusahaan terus mengoptimalkan nilai dari layanan, aset, atau sumber daya. Tambahan investasi mungkin diperlukan di beberapa waktu mendatang untuk memastikan hal ini terjadi.							

Pedoman Terkait BAI01

Standar Terkait	Referensi Rinci
PMBOK	
PANGERAN2	

Halaman sengaja dikosongkan

BAI02 Mengelola Definisi Persyaratan		Bidang: Manajemen Domain: Membangun, Memperoleh, dan Menerapkan
Deskripsi proses		Identifikasi solusi dan analisis persyaratan sebelum akuisisi atau pembuatan untuk memastikan bahwa solusi tersebut sejalan dengan persyaratan strategis perusahaan yang mencakup proses bisnis, aplikasi, informasi/data, infrastruktur, dan layanan. Berkoordinasi dengan pemangku kepentingan yang terkena dampak tinjauan opsi yang layak termasuk biaya dan manfaat relatif, analisis risiko, dan persetujuan persyaratan dan solusi yang diusulkan.
Pernyataan Tujuan Proses		Buat solusi optimal yang layak yang memenuhi kebutuhan perusahaan sambil meminimalkan risiko.
Proses tersebut mendukung pencapaian serangkaian tujuan utama terkait TI:		
Tujuan terkait TI	Metrik Terkait	
01 Penyelarasan TI dan strategi bisnis	<ul style="list-style-type: none"> Percentase tujuan dan persyaratan strategis perusahaan yang didukung oleh Sasaran strategis TI Tingkat kepuasan pemangku kepentingan dengan cakupan portofolio program dan layanan yang direncanakan Percentase penggerak nilai TI yang dipetakan ke penggerak nilai bisnis 	
07 Pengiriman layanan TI sesuai dengan kebutuhan bisnis	<ul style="list-style-type: none"> Jumlah gangguan bisnis akibat insiden layanan TI Percentase pemangku kepentingan bisnis puas bahwa penyampaian layanan TI memenuhi tingkat layanan yang disepakati Percentase pengguna yang puas dengan kualitas penyampaian layanan TI 	
12 Pemberdayaan dan dukungan proses bisnis dengan mengintegrasikan aplikasi dan teknologi ke dalam proses bisnis	<ul style="list-style-type: none"> Jumlah insiden pemrosesan bisnis yang disebabkan oleh kesalahan integrasi teknologi Jumlah perubahan proses bisnis yang perlu ditunda atau dikerjakan ulang karena masalah integrasi teknologi Jumlah program bisnis yang mendukung TI tertunda atau menimbulkan biaya tambahan karena masalah integrasi teknologi Jumlah aplikasi atau infrastruktur kritis yang beroperasi secara silo dan tidak terintegrasi 	
Sasaran dan Metrik Proses		
Tujuan Proses	Metrik Terkait	
1. Persyaratan fungsional dan teknis bisnis mencerminkan kebutuhan dan harapan perusahaan.	<ul style="list-style-type: none"> Percentase persyaratan yang dikerjakan ulang karena ketidaksesuaian dengan kebutuhan dan harapan perusahaan Tingkat kepuasan pemangku kepentingan dengan persyaratan 	
2. Solusi yang diusulkan memenuhi persyaratan fungsional, teknis, dan kepatuhan bisnis.	<ul style="list-style-type: none"> Percentase persyaratan yang dipenuhi oleh solusi yang diusulkan 	
3. Risiko yang terkait dengan persyaratan telah dibahas dalam solusi yang diusulkan.	<ul style="list-style-type: none"> Jumlah insiden yang tidak teridentifikasi sebagai risiko Percentase risiko yang tidak berhasil dimitigasi 	
4. Persyaratan dan solusi yang diusulkan memenuhi tujuan kasus bisnis (nilai yang diharapkan dan kemungkinan biaya).	<ul style="list-style-type: none"> Percentase tujuan kasus bisnis yang dipenuhi oleh solusi yang diusulkan Percentase pemangku kepentingan yang tidak menyetujui solusi terkait kasus bisnis 	

Catatan: Beberapa praktik tata kelola dan manajemen menghasilkan keluaran yang menjadi masukan bagi banyak praktik. Keluaran tersebut dirinci dalam **gambar 11**. Silakan lihat **gambar 11** untuk memastikan kelengkapan saat bekerja dengan praktik berikut.

BAI02 Praktek Proses, Input/Output dan Aktivitas				
Praktek Manajemen	Input		Keluaran	
	Dari	Keterangan	Keterangan	Ke
BAI02.01 Menentukan dan memelihara persyaratan fungsional dan teknis bisnis. Berdasarkan kasus bisnis, identifikasi, prioritaskan, spesifikasikan, dan setujui informasi bisnis, persyaratan fungsional, teknis, dan kontrol yang mencakup ruang lingkup/pemahaman semua inisiatif yang diperlukan untuk mencapai hasil yang diharapkan dari solusi bisnis yang didukung TI yang diusulkan.	APO01.06	<ul style="list-style-type: none"> • Prosedur integritas data • Pedoman kontrol dan keamanan data • Pedoman klasifikasi data 	Repositori definisi persyaratan	BAI03.01 BAI03.02 BAI04.01 BAI05.01
	APO03.01	prinsip arsitektur	Kriteria penerimaan yang dikonfirmasi dari pemangku kepentingan	BAI03.01 BAI03.02 BAI04.03 BAI05.01 BAI05.02
	APO03.02	<ul style="list-style-type: none"> • Model arsitektur informasi • Deskripsi domain dasar dan definisi arsitektur 	Rekaman permintaan perubahan persyaratan	BAI03.09
	APO03.05	Panduan pengembangan solusi		
	APO10.02	RFI pemasok dan RFP		
	APO11.03	Kriteria penerimaan		

BAI02 Praktek Proses, Input/Output dan Aktivitas (lanjutan)				
Kegiatan BAI02.01				
<p>1. Menetapkan dan menerapkan definisi persyaratan dan prosedur pemeliharaan dan penyimpanan persyaratan yang sesuai untuk ukuran, kompleksitas, tujuan, dan risiko inisiatif yang sedang dipertimbangkan untuk dilakukan oleh perusahaan.</p> <p>2. Ekspresikan persyaratan bisnis dalam hal bagaimana kesenjangan antara kemampuan bisnis saat ini dan yang diinginkan perlu ditangani dan bagaimana peran akan dilakukan berinteraksi dengan dan menggunakan solusi.</p> <p>3. Sepanjang proyek, peroleh, analisis, dan konfirmasikan bahwa semua persyaratan pemangku kepentingan, termasuk kriteria penerimaan yang relevan, dipertimbangkan, ditangkap, diprioritaskan, dan dicatat dengan cara yang dapat dipahami oleh pemangku kepentingan, sponsor bisnis, dan personel implementasi teknis, dengan mengakui bahwa persyaratan tersebut dapat berubah dan akan menjadi lebih rinci saat diimplementasikan.</p> <p>4. Menentukan dan memprioritaskan informasi, persyaratan fungsional dan teknis berdasarkan persyaratan pemangku kepentingan yang telah dikonfirmasi. Sertakan persyaratan kontrol informasi dalam proses bisnis, proses otomatis, dan lingkungan TI untuk mengatasi risiko informasi dan untuk mematuhi undang-undang, peraturan, dan kontrak komersial.</p> <p>5. Validasi semua persyaratan melalui pendekatan seperti tinjauan sejauh, validasi model, atau pembuatan prototipe operasional.</p> <p>6. Konfirmasikan penerimaan aspek kunci dari persyaratan, termasuk aturan perusahaan, kontrol informasi, kelangsungan bisnis, hukum dan peraturan kepatuhan, kemampuan audit, ergonomi, pengoperasian dan kegunaan, keamanan, dan dokumentasi pendukung.</p> <p>7. Lacak dan kendalikan ruang lingkup, persyaratan, dan perubahan melalui siklus hidup solusi di seluruh proyek sebagai pemahaman tentang solusi berkembang.</p> <p>8. Pertimbangkan persyaratan yang berkaitan dengan kebijakan dan standar perusahaan, arsitektur perusahaan, rencana TI strategis dan taktis, proses bisnis dan TI in-house dan outsourcing, persyaratan keamanan, persyaratan peraturan, kompetensi orang, struktur organisasi, kasus bisnis, dan teknologi yang memungkinkan.</p>				
Praktek Manajemen	Input		Keluaran	
BAI02.02 Melakukan studi kelayakan dan merumuskan solusi alternatif. Lakukan studi kelayakan solusi alternatif potensial, nilai kelayakannya dan pilih opsi yang disukai. Jika sesuai, terapkan opsi yang dipilih sebagai percontohan untuk menentukan kemungkinan perbaikan.	Dari	Keterangan	Keterangan	Ke
	APO03.05	Panduan pengembangan solusi	laporan studi kelayakan	BAI03.02 BAI03.03
	APO10.01	Katalog pemasok	Akuisisi tingkat tinggi/ rencana pengembangan	APO10.02 BAI03.01
	APO10.02	<ul style="list-style-type: none"> • Hasil keputusan dari evaluasi pemasok • Evaluasi RFI dan RFP • RFI dan RFP pemasok 		
	APO11.03	Kriteria penerimaan		
Kegiatan				
<p>1. Menentukan dan melaksanakan studi kelayakan, percontohan atau solusi kerja dasar yang secara jelas dan ringkas menggambarkan solusi alternatif yang akan memuaskan kebutuhan bisnis dan fungsional. Sertakan evaluasi kelayakan teknologi dan ekonomi mereka.</p> <p>2. Mengidentifikasi tindakan yang diperlukan untuk akuisisi atau pengembangan solusi berdasarkan arsitektur perusahaan, dan mempertimbangkan ruang lingkup dan/atau waktu dan/atau keterbatasan anggaran.</p> <p>3. Tinjau solusi alternatif dengan semua pemangku kepentingan dan pilih yang paling sesuai berdasarkan kriteria kelayakan, termasuk risiko dan biaya.</p> <p>4. Terjemahkan tindakan yang disukai ke dalam rencana akuisisi/pengembangan tingkat tinggi yang mengidentifikasi sumber daya yang akan digunakan dan tahapan yang membutuhkan a keputusan pergi/tidak pergi.</p>				

BAI02 Praktek Proses, Input/Output dan Aktivitas (lanjutan)

Praktek Manajemen	Input		Keluaran	
Dari	Keterangan	Keterangan	Ke	
BAI02.03 Mengelola risiko kebutuhan. Identifikasi, dokumentasikan, prioritaskan, dan kurangi risiko fungsional, teknis, dan terkait pemrosesan informasi yang terkait dengan persyaratan perusahaan dan solusi yang diusulkan.		Persyaratan daftar risiko BAI01.10	BAI03.02 BAI04.01 BAI05.01	
		Tindakan mitigasi risiko	BAI01.10 BAI03.02 BAI05.01	

Kegiatan

1. Melibatkan pemangku kepentingan untuk membuat daftar potensi kualitas, fungsional, dan persyaratan teknis serta risiko yang terkait dengan pemrosesan informasi (karena, misalnya, kurangnya keterlibatan pengguna, ekspektasi yang tidak realistik, pengembangan menambahkan fungsionalitas yang tidak diperlukan).
2. Menganalisis dan memprioritaskan risiko kebutuhan menurut probabilitas dan dampak. Jika berlaku, tentukan dampak anggaran dan jadwal.
3. Mengidentifikasi cara untuk mengontrol, menghindari, atau mengurangi risiko persyaratan dalam urutan prioritas.

Praktek Manajemen	Input		Keluaran	
Dari	Keterangan	Keterangan	Ke	
BAI02.04 Mendapatkan persetujuan persyaratan dan solusi. Koordinasikan umpan balik dari pemangku kepentingan yang terkena dampak dan, pada tahap kunci yang telah ditentukan sebelumnya, dapatkan persetujuan sponsor bisnis atau pemilik produk dan persetujuan persyaratan fungsional dan teknis, studi kelayakan, analisis risiko, dan solusi yang direkomendasikan.	BAI01.09	Rencana manajemen mutu Mensponsori persetujuan persyaratan dan solusi yang diusulkan	BAI03.02 BAI03.03 BAI03.04	
		Ulasan kualitas yang disetujui APO11.02		

Kegiatan

1. Pastikan bahwa sponsor bisnis atau pemilik produk membuat keputusan akhir sehubungan dengan pilihan solusi, pendekatan akuisisi, dan desain tingkat tinggi, sesuai kasus bisnis. Koordinasikan umpan balik dari pemangku kepentingan yang terkena dampak dan dapatkan persetujuan dari otoritas bisnis dan teknis yang sesuai (misalnya, pemilik proses bisnis, arsitek perusahaan, manajer operasi, keamanan) untuk pendekatan yang diusulkan.
2. Dapatkan ulasan kualitas di seluruh, dan di akhir, setiap tahap proyek utama, iterasi atau rilis untuk menilai hasil terhadap kriteria penerimaan asli. Mintalah sponsor bisnis dan pemangku kepentingan lainnya menandatangani setiap tinjauan kualitas yang berhasil.

Pedoman Terkait BAI02

Standar Terkait	Referensi Rinci
ITIL V3 2011	Desain Layanan, 4.1 Koordinasi Desain

BAI03 Kelola Solusi Identifikasi dan Bangun	<p style="margin: 0;">Bidang: Manajemen</p> <p style="margin: 0;">Domain: Membangun, Memperoleh, dan Menerapkan</p>
Deskripsi proses	
Menetapkan dan memelihara solusi yang teridentifikasi sejalan dengan persyaratan perusahaan yang mencakup desain, pengembangan, pengadaan/pengadaan, dan bermitra dengan pemasok/vendor. Kelola konfigurasi, persiapan pengujian, pengujian, manajemen persyaratan, dan pemeliharaan proses bisnis, aplikasi, informasi/data, infrastruktur, dan layanan.	
Pernyataan Tujuan Proses	
Menetapkan solusi tepat waktu dan hemat biaya yang mampu mendukung tujuan strategis dan operasional perusahaan.	
Proses tersebut mendukung pencapaian serangkaian tujuan utama terkait TI:	
Tujuan terkait TI	Metrik Terkait
07 Pengiriman layanan TI sesuai dengan kebutuhan bisnis	<ul style="list-style-type: none"> • Jumlah gangguan bisnis akibat insiden layanan TI • Persentase pemangku kepentingan bisnis puas bahwa penyampaian layanan TI memenuhi tingkat layanan yang disepakati • Persentase pengguna yang puas dengan kualitas penyampaian layanan TI
Sasaran dan Metrik Proses	
Tujuan Proses	Metrik Terkait
1. Desain solusi, termasuk komponen yang relevan, memenuhi kebutuhan perusahaan, selaras dengan standar, dan menangani semua risiko yang teridentifikasi.	<ul style="list-style-type: none"> • Jumlah desain solusi yang dikerjakan ulang karena ketidaksejajaran dengan persyaratan • Waktu yang dibutuhkan untuk menyetujui bahwa penyampaian desain telah memenuhi persyaratan
2. Solusi sesuai dengan desain, sesuai dengan standar organisasi, dan memiliki kontrol, keamanan, dan kemampuan audit yang sesuai.	<ul style="list-style-type: none"> • Jumlah pengecualian solusi untuk desain yang dicatat selama tinjauan tahap
3. Solusinya memiliki kualitas yang dapat diterima dan telah berhasil diuji.	<ul style="list-style-type: none"> • Jumlah kesalahan yang ditemukan selama pengujian • Waktu dan usaha untuk menyelesaikan tes
4. Perubahan persyaratan yang disetujui dimasukkan dengan benar solusinya.	<ul style="list-style-type: none"> • Jumlah perubahan terlacak yang disetujui yang menghasilkan kesalahan baru
5. Kegiatan pemeliharaan berhasil menangani bisnis dan kebutuhan teknologi.	<ul style="list-style-type: none"> • Jumlah permintaan pemeliharaan yang tidak terpenuhi

Catatan: Beberapa praktik tata kelola dan manajemen menghasilkan keluaran yang menjadi masukan bagi banyak praktik. Keluaran tersebut dirinci dalam **gambar 11**. Silakan lihat **gambar 11** untuk memastikan kelengkapan saat bekerja dengan praktik berikut.

BAI03 Praktek Proses, Input/Output dan Aktivitas				
Praktek Manajemen	Input		Keluaran	
	Dari	Keterangan	Keterangan	Ke
BAI03.01 Merancang solusi tingkat tinggi. Kembangkan dan dokumentasikan desain tingkat tinggi menggunakan teknik pengembangan bertahap atau cepat yang disepakati dan tepat. Pastikan keselarasan dengan strategi TI dan arsitektur perusahaan. Nilai ulang dan perbarui desain ketika masalah signifikan terjadi selama fase desain atau pembangunan terperinci atau saat solusi berkembang. Pastikan pemangku kepentingan berpartisipasi aktif dalam desain dan menyetujui setiap versi.	APO03.01	prinsip arsitektur	Spesifikasi desain tingkat tinggi yang disetujui	BAI04.03 BAI05.01
	APO03.02	Deskripsi domain dasar dan definisi arsitektur		
	APO04.03	Analisis penelitian tentang kemungkinan inovasi		
	APO04.04	Evaluasi ide inovasi		
	BAI02.01	<ul style="list-style-type: none"> • Kriteria penerimaan yang dikonfirmasi dari pemangku kepentingan • Repozitori definisi persyaratan 		
	BAI02.02	Akuisisi tingkat tinggi/ rencana pengembangan		
Kegiatan				
1. Menetapkan spesifikasi desain tingkat tinggi yang menerjemahkan solusi yang diusulkan ke dalam proses bisnis, layanan pendukung, aplikasi, infrastruktur, dan repositori informasi yang mampu memenuhi persyaratan arsitektur bisnis dan perusahaan.				
2. Libatkan pengguna dan spesialis TI yang berkualifikasi dan berpengalaman secara tepat dalam proses desain untuk memastikan bahwa desain memberikan solusi yang secara optimal menggunakan kemampuan TI yang diusulkan untuk meningkatkan proses bisnis.				
3. Membuat desain yang sesuai dengan standar desain organisasi, pada tingkat detail yang sesuai untuk solusi dan metode pengembangan serta konsisten dengan strategi bisnis, perusahaan dan TI, arsitektur perusahaan, rencana keamanan, serta undang-undang dan peraturan yang berlaku dan kontrak.				
4. Setelah persetujuan penjaminan mutu, serahkan desain akhir tingkat tinggi kepada pemangku kepentingan proyek dan sponsor/pemilik proses bisnis, untuk disetujui berdasarkan kriteria yang disepakati. Desain ini akan berkembang sepanjang proyek seiring dengan tumbuhnya pemahaman.				
 Praktek Manajemen	 Input	 Keterangan	 Keluaran	 Ke
BAI03.02 Merancang komponen solusi terperinci. Kembangkan, dokumentasikan, dan uraikan desain terperinci secara progresif menggunakan teknik pengembangan bertahap atau cepat yang disepakati dan tepat, menangani semua komponen (proses bisnis dan kontrol otomatis dan manual terkait, mendukung aplikasi TI, layanan infrastruktur dan produk teknologi, serta mitra/pemasok). Pastikan bahwa desain terperinci mencakup SLA dan OLA internal dan eksternal.	APO03.01	prinsip arsitektur	Spesifikasi desain rinci yang disetujui	BAI04.03 BAI05.01
	APO03.02	<ul style="list-style-type: none"> • Model arsitektur informasi • Deskripsi domain dasar dan definisi arsitektur 	Revisi SLA dan OLA	APO09.03 BAI04.02
	APO03.05	Panduan pengembangan solusi		
	APO04.06	Penilaian menggunakan pendekatan inovatif		
	BAI02.01	<ul style="list-style-type: none"> • Kriteria penerimaan yang dikonfirmasi dari pemangku kepentingan • Repozitori definisi persyaratan 		
	BAI02.02	laporan studi kelayakan		
	BAI02.03	<ul style="list-style-type: none"> • Tindakan mitigasi risiko • Persyaratan daftar risiko 		
	BAI02.04	Mensponsori persetujuan persyaratan dan solusi yang diusulkan		

COBIT[®] 5 : Mengaktifkan Proses

BAI03 Praktek Proses, Input/Output dan Aktivitas (lanjutan)

Kegiatan BAI03.02

1. Merancang secara progresif aktivitas proses bisnis dan alur kerja yang perlu dilakukan sehubungan dengan sistem aplikasi baru memenuhi tujuan perusahaan, termasuk rancangan aktivitas pengendalian manual.
2. Merancang langkah-langkah pemrosesan aplikasi, termasuk spesifikasi jenis transaksi dan aturan pemrosesan bisnis, kontrol otomatis, definisi data/objek bisnis, kasus penggunaan, antarmuka eksternal, batasan desain, dan persyaratan lainnya (misalnya, lisensi, hukum, standar, dan internasionalisasi/ lokalisasi).
3. Mengklasifikasikan input dan output data sesuai dengan standar arsitektur perusahaan. Menentukan desain pengumpulan data sumber, mendokumentasikan data input (apapun sumbernya) dan validasi untuk memproses transaksi serta metode validasi. Rancang keluaran yang teridentifikasi, termasuk sumber data.
4. Desain antarmuka sistem/solusi, termasuk pertukaran data otomatis.
5. Desain penyimpanan data, lokasi, pengambilan dan pemulihannya.
6. Rancang redundansi, pemulihannya, dan pencadangan yang sesuai.
7. Desain antarmuka antara pengguna dan aplikasi sistem sehingga mudah digunakan dan mendokumentasikan diri.
8. Pertimbangkan dampak dari kebutuhan solusi untuk kinerja infrastruktur, peka terhadap jumlah asset komputasi, intensitas bandwidth dan sensitivitas waktu informasi.
9. Secara proaktif mengevaluasi kelemahan desain (misalnya, ketidakkonsistenan, ketidakjelasan, kelemahan potensial) sepanjang siklus hidup, mengidentifikasi perbaikan bila diperlukan.
10. Memberikan kemampuan untuk mengaudit transaksi dan mengidentifikasi akar penyebab kesalahan pemrosesan.

Praktek Manajemen	Input		Keluaran	
	Dari	Keterangan	Keterangan	Ke
BAI03.03 Mengembangkan komponen solusi. Kembangkan komponen solusi secara progresif sesuai dengan desain terperinci mengikuti metode pengembangan dan standar dokumentasi, persyaratan jaminan kualitas (QA), dan standar persetujuan. Pastikan bahwa semua persyaratan kontrol dalam proses bisnis, aplikasi pendukung TI dan layanan infrastruktur, layanan dan produk teknologi, serta mitra/pemasok telah ditangani.	BAI02.02	laporan studi kelayakan	Komponen solusi terdokumentasi	BAI04.03 BAI05.05 BAI08.03 BAI08.04
	BAI02.04	Mensponsori persetujuan persyaratan dan solusi yang diusulkan		

Kegiatan

1. Mengembangkan proses bisnis, layanan pendukung, aplikasi dan infrastruktur, serta repositori informasi berdasarkan spesifikasi dan persyaratan bisnis, fungsional, dan teknis yang disepakati.
2. Ketika penyedia pihak ketiga terlibat dalam pengembangan solusi, pastikan pemeliharaan, dukungan, standar pengembangan, dan lisensi ditangani dan dipatuhi dalam kewajiban kontraktual.
3. Lacak permintaan dan desain perubahan, ulasan kinerja dan kualitas, memastikan partisipasi aktif dari semua pemangku kepentingan yang terkena dampak.
4. Dokumentasikan semua komponen solusi sesuai dengan standar yang ditentukan dan pertahankan kontrol versi atas semua komponen yang dikembangkan dan dokumentasi terkait.
5. Menilai dampak kustomisasi dan konfigurasi solusi pada kinerja dan efisiensi solusi yang diperoleh dan interoperabilitas dengan aplikasi yang ada, sistem operasi, dan infrastruktur lainnya. Sesuaikan proses bisnis sebagaimana diperlukan untuk meningkatkan kemampuan aplikasi.
6. Memastikan bahwa tanggung jawab untuk menggunakan komponen infrastruktur dengan keamanan tinggi atau akses terbatas didefinisikan dengan jelas dan dipahami oleh mereka yang mengembangkan dan mengintegrasikan komponen infrastruktur. Penggunaannya harus dipantau dan dievaluasi.

Praktek Manajemen	Input		Keluaran	
	Dari	Keterangan	Keterangan	Ke
BAI03.04 Pengadaan komponen solusi. Pengadaan komponen solusi berdasarkan rencana akuisisi sesuai dengan persyaratan dan desain terperinci, prinsip dan standar arsitektur, dan prosedur pengadaan dan kontrak perusahaan secara keseluruhan, persyaratan QA, dan standar persetujuan. Pastikan bahwa semua persyaratan hukum dan kontrak diidentifikasi dan ditangani oleh pemasok.	BAI02.04	Mensponsori persetujuan persyaratan dan solusi yang diusulkan	Menyetujui rencana akuisisi APO 10.03 Pembaruan inventaris asset BAI09.01	BAI09.01

Kegiatan

1. Membuat dan memelihara rencana akuisisi komponen solusi, dengan mempertimbangkan fleksibilitas masa depan untuk penambahan kapasitas, biaya transisi, risiko dan upgrade selama masa proyek.
2. Meninjau dan menyetujui semua rencana akuisisi, dengan mempertimbangkan risiko, biaya, manfaat, dan kesesuaian teknis dengan standar arsitektur perusahaan.
3. Menilai dan mendokumentasikan sejauh mana solusi yang diperoleh memerlukan adaptasi proses bisnis untuk memanfaatkan manfaat dari solusi yang diperoleh.
4. Ikuti persetujuan yang diperlukan pada poin-poin keputusan penting selama proses pengadaan.
5. Catat penerimaan semua infrastruktur dan akuisisi perangkat lunak dalam inventaris aset.

BAI03 Praktek Proses, Input/Output dan Aktivitas (lanjutan)				
Praktek Manajemen	Input		Keluaran	
	Dari	Keterangan	Keterangan	Ke
BAI03.05 Membangun solusi. Instal dan konfigurasikan solusi dan integrasikan dengan aktivitas proses bisnis. Menerapkan tindakan kontrol, keamanan, dan kemampuan audit selama konfigurasi, dan selama integrasi perangkat keras dan perangkat lunak infrastruktur, untuk melindungi sumber daya dan memastikan ketersediaan dan integritas data. Perbarui katalog layanan untuk mencerminkan solusi baru.			Komponen solusi terintegrasi dan terkonfigurasi	BAI06.01
Kegiatan				
1. Mengintegrasikan dan mengonfigurasi komponen solusi bisnis dan TI serta repositori informasi sesuai dengan spesifikasi terperinci dan persyaratan kualitas. Pertimbangkan peran pengguna, pemangku kepentingan bisnis, dan pemilik proses dalam konfigurasi proses bisnis.				
2. Lengkapi dan perbarui proses bisnis dan manual operasional, bila perlu, untuk memperhitungkan setiap penyesuaian atau kondisi khusus yang unik pelaksanaan.				
3. Mempertimbangkan semua persyaratan kontrol informasi yang relevan dalam integrasi dan konfigurasi komponen solusi, termasuk penerapan kontrol bisnis, jika sesuai, ke dalam kontrol aplikasi otomatis sehingga pemrosesan akurat, lengkap, tepat waktu, resmi, dan dapat diaudit.				
4. Menerapkan jejak audit selama konfigurasi dan integrasi perangkat keras dan perangkat lunak infrastruktur untuk melindungi sumber daya dan memastikan ketersediaan dan integritas.				
5. Pertimbangkan ketika pengaruh penyesuaian dan konfigurasi kumulatif (termasuk perubahan kecil yang tidak tunduk pada spesifikasi desain formal) memerlukan penilaian ulang tingkat tinggi atas solusi dan fungsionalitas terkait.				
6. Pastikan interoperabilitas komponen solusi dengan pengujian pendukung, sebaiknya otomatis.				
7. Mengonfigurasi perangkat lunak aplikasi yang diperoleh untuk memenuhi persyaratan pemrosesan bisnis.				
8. Tentukan katalog layanan untuk kelompok sasaran internal dan eksternal yang relevan berdasarkan kebutuhan bisnis.				
Praktek Manajemen	Input		Keluaran	
BAI03.06 Melakukan penjaminan mutu (QA). Kembangkan, sumber daya, dan jalankan rencana QA yang selaras dengan QMS untuk mendapatkan kualitas yang ditentukan dalam definisi persyaratan dan kebijakan serta prosedur kualitas perusahaan.	Dari APO11.01 BAI01.09	Keterangan Hasil tinjauan efektivitas SMM Rencana manajemen mutu	Keterangan Rencana penjaminan mutu Hasil tinjauan mutu, pengecualian dan koreksi	Ke APO11.04 APO11.04
Kegiatan				
1. Tetapkan rencana dan praktik QA termasuk, misalnya, spesifikasi kriteria kualitas, proses validasi dan verifikasi, definisi tentang bagaimana kualitas akan ditinjau, kualifikasi peninjau kualitas yang diperlukan, dan peran serta tanggung jawab untuk pencapaian kualitas.				
2. Sering memantau kualitas solusi berdasarkan persyaratan proyek, kebijakan perusahaan, kepatuhan terhadap metodologi pengembangan, kualitas prosedur manajemen dan kriteria penerimaan.				
3. Terapkan pemeriksaan kode, praktik pengembangan berbasis pengujian, pengujian otomatis, integrasi berkelanjutan, penelusuran dan pengujian aplikasi yang sesuai. Laporkan hasil dari proses pemantauan dan pengujian kepada tim pengembangan perangkat lunak aplikasi dan manajemen TI.				
4. Pantau semua pengecualian kualitas dan atasi semua tindakan korektif. Menyimpan catatan semua ulasan, hasil, pengecualian, dan koreksi. Ulangi kualitas ulasan, jika sesuai, berdasarkan jumlah pengerjaan ulang dan tindakan korektif.				
Praktek Manajemen	Input		Keluaran	
BAI03.07 Mempersiapkan pengujian solusi. Menetapkan rencana pengujian dan lingkungan yang diperlukan untuk menguji komponen solusi individual dan terintegrasi, termasuk proses bisnis dan layanan pendukung, aplikasi, dan infrastruktur.	Dari	Keterangan	Keterangan	Ke
			Rencana pengujian	BAI07.03
			Prosedur pengujian	BAI07.03
Kegiatan				
1. Buat rencana dan praktik pengujian terintegrasi yang sepadan dengan lingkungan perusahaan dan rencana teknologi strategis yang akan memungkinkan pembuatan lingkungan pengujian dan simulasi yang sesuai untuk membantu memverifikasi bahwa solusi akan beroperasi dengan sukses di lingkungan langsung dan memberikan hasil yang diinginkan dan bahwa kontrol memadai.				
2. Ciptakan lingkungan pengujian yang mendukung seluruh cakupan solusi dan mencerminkan, sedekat mungkin, kondisi dunia nyata, termasuk bisnis proses dan prosedur, rentang pengguna, jenis transaksi, dan kondisi penyebaran.				
3. Buat prosedur pengujian yang selaras dengan rencana dan praktik serta memungkinkan evaluasi pengoperasian solusi dalam kondisi dunia nyata. Pastikan bahwa prosedur pengujian mengevaluasi kecukupan kontrol, berdasarkan standar perusahaan yang menentukan peran, tanggung jawab, dan kriteria pengujian, dan disetujui oleh pemangku kepentingan proyek dan sponsor/pemilik proses bisnis.				

COBIT[®] 5 : Mengaktifkan Proses

BAI03 Praktek Proses, Input/Output dan Aktivitas (lanjutan)

Praktek Manajemen	Input		Keluaran	
	Dari	Keterangan	Keterangan	Ke
BAI03.08 Jalankan pengujian solusi. Jalankan pengujian terus menerus selama pengembangan, termasuk pengujian kontrol, sesuai dengan rencana pengujian yang ditetapkan dan praktik pengembangan di lingkungan yang sesuai. Libatkan pemilik proses bisnis dan pengguna akhir dalam tim uji. Identifikasi, catat, dan prioritaskan kesalahan dan masalah yang teridentifikasi selama pengujian.	APO04.05	Analisis inisiatif yang ditolak	Log hasil pengujian dan jejak audit	BAI07.03
			Komunikasi hasil tes	BAI07.03
Kegiatan				
<p>1. Melakukan pengujian larutan dan komponennya sesuai dengan rencana pengujian. Sertakan penguji independen dari tim solusi, dengan perwakilan pemilik proses bisnis dan pengguna akhir. Pastikan bahwa pengujian dilakukan hanya dalam lingkungan pengembangan dan pengujian.</p> <p>2. Gunakan instruksi pengujian yang ditentukan dengan jelas, seperti yang ditentukan dalam rencana pengujian, dan pertimbangkan keseimbangan yang sesuai antara pengujian skrip otomatis dan pengujian pengguna interaktif.</p> <p>3. Melakukan semua pengujian sesuai dengan rencana dan praktik pengujian termasuk integrasi proses bisnis dan komponen solusi TI serta persyaratan non-fungsional (misalnya, keamanan, interoperabilitas, kegunaan).</p> <p>4. Mengidentifikasi, mencatat, dan mengklasifikasikan (misalnya kesalahan kecil, signifikan, dan penting) selama pengujian. Ulangi tes sampai semua kesalahan yang signifikan telah diselesaikan. Pastikan bahwa jejak audit hasil pengujian dipertahankan.</p> <p>5. Mencatat hasil pengujian dan mengkomunikasikan hasil pengujian kepada pemangku kepentingan sesuai dengan rencana pengujian.</p>				
Praktek Manajemen	Input		Keluaran	
BAI03.09 Kelola perubahan persyaratan. Lacak status persyaratan individu (termasuk semua persyaratan yang ditolak) sepanjang siklus hidup proyek dan kelola persetujuan perubahan persyaratan.	Dari	Keterangan	Keterangan	Ke
	APO04.05	Hasil dan rekomendasi dari inisiatif pembuktian konsep	Catat semua permintaan perubahan yang disetujui dan diterapkan	BAI06.03
	BAI02.01	Rekaman permintaan perubahan persyaratan		
Kegiatan				
<p>1. Menilai dampak dari semua permintaan perubahan solusi pada pengembangan solusi, kasus bisnis awal dan anggaran, serta mengkategorikan dan memprioritaskan mereka sesuai.</p> <p>2. Melacak perubahan persyaratan, memungkinkan semua pemangku kepentingan untuk memantau, meninjau, dan menyetujui perubahan tersebut. Pastikan bahwa hasil dari perubahan proses sepenuhnya dipahami dan disetujui oleh semua pemangku kepentingan dan sponsor/pemilik proses bisnis.</p> <p>3. Terapkan permintaan perubahan, menjaga integritas integrasi dan konfigurasi komponen solusi. Menilai dampak dari peningkatan solusi utama dan mengklasifikasikannya sesuai dengan kriteria objektif yang disepakati (seperti persyaratan perusahaan), berdasarkan hasil analisis risiko yang terlibat (seperti dampak pada sistem dan proses atau keamanan yang ada), biaya- pemberanakan manfaat dan persyaratan lainnya.</p>				
Praktek Manajemen	Input		Keluaran	
BAI03.10 Memelihara solusi. Mengembangkan dan melaksanakan rencana untuk pemeliharaan komponen solusi dan infrastruktur. Sertakan tinjauan berkala terhadap kebutuhan bisnis dan persyaratan operasional.	Dari	Keterangan	Keterangan	Ke
			Rencana pemeliharaan	APO08.05
			Komponen solusi yang diperbarui dan dokumentasi terkait	BAI05.05
Kegiatan				
<p>1. Mengembangkan dan melaksanakan rencana pemeliharaan komponen solusi yang mencakup tinjauan berkala terhadap kebutuhan bisnis dan operasional persyaratan seperti manajemen tambalan, strategi pemutakhiran, risiko, penilaian kerentanan, dan persyaratan keamanan.</p> <p>2. Menilai signifikansi aktivitas pemeliharaan yang diusulkan pada desain solusi, fungsionalitas, dan/atau proses bisnis saat ini. Pertimbangkan risiko, dampak pengguna, dan ketersediaan sumber daya. Pastikan bahwa pemilik proses bisnis memahami efek penunjukan perubahan sebagai pemeliharaan.</p> <p>3. Jika terjadi perubahan besar pada solusi yang ada yang mengakibatkan perubahan signifikan pada desain dan/atau fungsionalitas dan/atau proses bisnis saat ini, mengikuti proses pengembangan yang digunakan untuk sistem baru. Untuk pembaruan pemeliharaan, gunakan proses manajemen perubahan.</p> <p>4. Pastikan bahwa pola dan volume aktivitas pemeliharaan dianalisis secara berkala untuk mengetahui tren abnormal yang menunjukkan masalah kualitas atau kinerja yang mendasarinya, biaya/manfaat dari peningkatan besar, atau penggantian sebagai pengganti pemeliharaan.</p> <p>5. Untuk pembaruan pemeliharaan, gunakan proses manajemen perubahan untuk mengontrol semua permintaan pemeliharaan.</p>				

BAI03 Praktek Proses, Input/Output dan Aktivitas (lanjutan)				
Praktek Manajemen	Input		Keluaran	
	Dari	Keterangan	Keterangan	Ke
BAI03.11 Menentukan layanan TI dan memelihara portofolio layanan. Tetapkan dan setujui layanan TI baru atau yang diubah dan opsi tingkat layanan. Dokumentasikan definisi layanan baru atau yang diubah dan opsi tingkat layanan untuk diperbarui dalam portofolio layanan.	EDM04.01	Prinsip panduan untuk alokasi sumber daya dan kemampuan	Definisi layanan	APO05.01 DSS01.03
	APO02.04	<ul style="list-style-type: none"> • Pernyataan manfaat nilai untuk lingkungan sasaran • Kesenjangan dan perubahan yang diperlukan untuk mewujudkan kapabilitas sasaran 	Portofolio layanan yang diperbarui	APO05.05
	APO06.02	Alokasi anggaran		
	APO06.03	<ul style="list-style-type: none"> • Komunikasi anggaran • Anggaran dan rencana TI 		
	APO08.05	Definisi proyek perbaikan potensial		
	BAI10.02	Dasar konfigurasi		
	BAI10.03	Menyetujui perubahan pada baseline		
	BAI10.04	Laporan status konfigurasi		
Kegiatan				
1. Usulkan definisi layanan TI baru atau yang diubah untuk memastikan bahwa layanan tersebut sesuai dengan tujuannya. Mendokumentasikan definisi layanan yang diusulkan dalam daftar portofolio layanan yang akan dikembangkan.				
2. Usulkan opsi tingkat layanan baru atau yang diubah (waktu layanan, kepuasan pengguna, ketersediaan, kinerja, kapasitas, keamanan, kontinuitas, kepatuhan, dan kegunaan) untuk memastikan bahwa layanan TI sesuai untuk digunakan. Dokumentasikan opsi layanan yang diusulkan dalam portofolio.				
3. Antarmuka dengan manajemen hubungan bisnis dan manajemen portofolio untuk menyepakati definisi layanan yang diusulkan dan opsi tingkat layanan.				
4. Jika perubahan layanan berada dalam otoritas persetujuan yang disepakati, bangun layanan TI baru atau yang diubah atau opsi tingkat layanan. Kalau tidak, lewati layanan perubahan ke manajemen portofolio untuk tinjauan investasi.				
Pedoman Terkait BAI03				
Standar Terkait	Referensi Rinci			
Tidak ada				

Halaman sengaja dikosongkan

BAI04 Kelola Ketersediaan dan Kapasitas		Bidang: Manajemen Domain: Membangun, Memperoleh, dan Menerapkan
Deskripsi proses		
Seimbangkan kebutuhan saat ini dan masa depan untuk ketersediaan, kinerja, dan kapasitas dengan penyediaan layanan yang hemat biaya. Sertakan penilaian kemampuan saat ini, peramalan kebutuhan masa depan berdasarkan persyaratan bisnis, analisis dampak bisnis, dan penilaian risiko untuk merencanakan dan mengimplementasikan tindakan untuk memenuhi persyaratan yang diidentifikasi.		
Pernyataan Tujuan Proses		
Menjaga ketersediaan layanan, pengelolaan sumber daya yang efisien, dan optimalisasi kinerja sistem melalui prediksi kinerja dan persyaratan kapasitas di masa mendatang.		
Proses tersebut mendukung pencapaian serangkaian tujuan utama terkait TI:		
Tujuan terkait TI	Metrik Terkait	
07 Pengiriman layanan TI sesuai dengan kebutuhan bisnis	<ul style="list-style-type: none"> Jumlah gangguan bisnis akibat insiden layanan TI Percentase pemangku kepentingan bisnis puas bahwa penyampaian layanan TI memenuhi tingkat layanan yang disepakati Percentase pengguna yang puas dengan kualitas penyampaian layanan TI 	
11 Optimalisasi aset, sumber daya, dan kapabilitas TI	<ul style="list-style-type: none"> Frekuensi penilaian kematangan kapabilitas dan optimalisasi biaya Kecenderungan hasil penilaian Tingkat kepuasan eksekutif bisnis dan TI dengan biaya dan kemampuan terkait TI 	
14 Ketersediaan informasi yang handal dan berguna untuk pengambilan keputusan	<ul style="list-style-type: none"> Tingkat kepuasan pengguna bisnis dengan kualitas dan ketepatan waktu (atau ketersediaan) informasi manajemen Banyaknya insiden proses bisnis yang disebabkan oleh tidak tersedianya informasi Rasio dan tingkat keputusan bisnis yang salah di mana salah atau informasi yang tidak tersedia adalah faktor kunci 	
Sasaran dan Metrik Proses		
Tujuan Proses	Metrik Terkait	
1. Rencana ketersediaan mengantisipasi ekspektasi bisnis kritis kebutuhan kapasitas.	<ul style="list-style-type: none"> Jumlah peningkatan kapasitas, kinerja, atau ketersediaan yang tidak direncanakan 	
2. Kapasitas, kinerja, dan ketersediaan memenuhi persyaratan.	<ul style="list-style-type: none"> Jumlah puncak transaksi di mana kinerja target terlampaui Jumlah insiden ketersediaan Jumlah acara di mana kapasitas melebihi batas yang direncanakan 	
3. Masalah ketersediaan, kinerja, dan kapasitas diidentifikasi dan diselesaikan secara rutin.	<ul style="list-style-type: none"> Jumlah dan persentase masalah ketersediaan, kinerja, dan kapasitas yang belum terselesaikan 	

Bagan RACI BAI04

Praktek Manajemen	R												C												
	R			C			CR			CA			IR			IRCA			RI						
BAI04.01 Menilai ketersediaan, kinerja, dan kapasitas saat ini dan membuat garis dasar.													C		CA		RCC								
BAI04.02 Menilai dampak bisnis.			A										C		CR		RCC								
BAI04.03 Merencanakan persyaratan layanan baru atau yang diubah.				R									C		CA		RCC								
BAI04.04 Pantau dan tinjau ketersediaan dan kapasitas.				R									C		CA		RCC								
BAI04.05 Selidiki dan atasi masalah ketersediaan, kinerja, dan kapasitas.				IR									IRCA				RI								

Catatan: Beberapa praktik tata kelola dan manajemen menghasilkan keluaran yang menjadi masukan bagi banyak praktik. Keluaran tersebut dirinci dalam **gambar 11**. Silakan lihat **gambar 11** untuk memastikan kelengkapan saat bekerja dengan praktik berikut.

BAI04 Praktek Proses, Input/Output dan Kegiatan				
Praktek Manajemen	Input		Keluaran	
BAI04.01 Menilai ketersediaan, kinerja dan kapasitas saat ini dan membuat baseline. Menilai ketersediaan, kinerja, dan kapasitas layanan dan sumber daya untuk memastikan bahwa kapasitas dan kinerja yang dapat dibenarkan dari segi biaya tersedia untuk mendukung kebutuhan bisnis dan memenuhi SLA. Buat baseline ketersediaan, kinerja, dan kapasitas untuk perbandingan di masa mendatang.	Dari	Keterangan	Keterangan	Ke
	BAI02.01	Repositori definisi persyaratan	Dasar ketersediaan, kinerja, dan kapasitas	Intern
Kegiatan				
1. Pertimbangkan hal-hal berikut (saat ini dan perkiraan) dalam penilaian ketersediaan, kinerja, dan kapasitas layanan dan sumber daya: pelanggan persyaratan, prioritas bisnis, tujuan bisnis, dampak anggaran, pemanfaatan sumber daya, kemampuan TI, dan tren industri. 2. Memantau kinerja aktual dan penggunaan kapasitas terhadap ambang batas yang ditentukan, jika perlu didukung dengan perangkat lunak otomatis. 3. Mengidentifikasi dan menindaklanjuti semua insiden yang disebabkan oleh kinerja atau kapasitas yang tidak memadai. 4. Secara teratur mengevaluasi tingkat kinerja saat ini untuk semua tingkat pemrosesan (permintaan bisnis, kapasitas layanan, dan kapasitas sumber daya) dengan membandingkan mereka terhadap tren dan SLA, dengan mempertimbangkan perubahan lingkungan.				

BAI04 Praktek Proses, Input/Output dan Aktivitas (lanjutan)				
Praktek Manajemen	Input		Keluaran	
	Dari	Keterangan	Keterangan	Ke
BAI04.02 Menilai dampak bisnis. Identifikasi layanan penting untuk perusahaan, petakan layanan dan sumber daya ke proses bisnis, dan identifikasi ketergantungan bisnis. Pastikan bahwa dampak dari sumber daya yang tidak tersedia sepenuhnya disetujui dan diterima oleh pelanggan. Pastikan bahwa, untuk fungsi bisnis vital, persyaratan ketersediaan SLA dapat dipenuhi.	APO09.03	SLA dan OLA	Ketersediaan, kinerja, dan skenario kapasitas	Intern
	BAI03.02	Revisi SLA dan OLA	Penilaian dampak bisnis ketersediaan, kinerja, dan kapasitas	Intern
Kegiatan				
1. Identifikasi hanya solusi atau layanan yang penting dalam proses manajemen ketersediaan dan kapasitas.				
2. Memetakan solusi atau layanan yang dipilih ke aplikasi dan infrastruktur (TI dan fasilitas) tempat mereka bergantung untuk memungkinkan fokus pada sumber daya penting untuk perencanaan ketersediaan.				
3. Kumpulkan data tentang pola ketersediaan dari log kegagalan sebelumnya dan pemantauan kinerja. Gunakan alat pemodelan yang membantu memprediksi kegagalan berdasarkan masa lalu tren penggunaan dan ekspektasi manajemen terhadap lingkungan baru atau kondisi pengguna.				
4. Membuat skenario berdasarkan data yang dikumpulkan, menggambarkan situasi ketersediaan di masa depan untuk mengilustrasikan berbagai tingkat kapasitas potensial yang diperlukan untuk mencapai tujuan kinerja ketersediaan.				
5. Tentukan kemungkinan bahwa tujuan kinerja ketersediaan tidak akan tercapai berdasarkan skenario.				
6. Tentukan dampak skenario pada ukuran kinerja bisnis (misalnya, pendapatan, laba, layanan pelanggan). Melibatkan lini bisnis, fungisional (terutama keuangan) dan pemimpin daerah untuk memahami evaluasi dampak mereka.				
7. Pastikan bahwa pemilik proses bisnis sepenuhnya memahami dan menyetujui hasil analisis ini. Dari pemilik bisnis, dapatkan daftar skenario risiko yang tidak dapat diterima yang memerlukan respons untuk mengurangi risiko ke tingkat yang dapat diterima.				
Praktek Manajemen	Input		Keluaran	
	Dari	Keterangan	Keterangan	Ke
BAI04.03 Merencanakan persyaratan layanan baru atau yang diubah. Merencanakan dan memprioritaskan implikasi ketersediaan, kinerja, dan kapasitas dari perubahan kebutuhan bisnis dan persyaratan layanan.	BAI02.01	Kriteria penerimaan yang dikonfirmasi dari pemangku kepentingan	Perbaikan yang diprioritaskan APO02.02	
	BAI03.01	Spesifikasi desain tingkat tinggi yang disetujui	Rencana kinerja dan kapasitas	APO02.02
	BAI03.02	Spesifikasi desain rinci yang disetujui		
	BAI03.03	Komponen solusi terdokumentasi		
Kegiatan				
1. Tinjau implikasi ketersediaan dan kapasitas analisis tren layanan.				
2. Mengidentifikasi implikasi ketersediaan dan kapasitas dari perubahan kebutuhan bisnis dan peluang peningkatan. Gunakan teknik pemodelan untuk memvalidasi rencana ketersediaan, kinerja, dan kapasitas.				
3. Prioritaskan peningkatan yang diperlukan dan buat rencana ketersediaan dan kapasitas yang dapat dibenarkan biayanya.				
4. Menyesuaikan rencana kinerja dan kapasitas serta SLA berdasarkan proses bisnis dan layanan pendukung yang realistik, baru, diusulkan dan/atau diproyeksikan, perubahan aplikasi dan infrastruktur serta tinjauan kinerja aktual dan penggunaan kapasitas, termasuk tingkat beban kerja.				
5. Pastikan bahwa manajemen melakukan perbandingan permintaan aktual atas sumber daya dengan perkiraan pasokan dan permintaan untuk mengevaluasi peramalan saat ini teknik dan melakukan perbaikan jika memungkinkan.				

COBIT[®] 5 : Mengaktifkan Proses

BAI04 Praktek Proses, Input/Output dan Aktivitas (lanjutan)

Praktek Manajemen	Input		Keluaran			
	Dari	Keterangan	Keterangan	Ke		
BAI04.04 Memantau dan meninjau ketersediaan dan kapasitas. Pantau, ukur, analisis, laporan, dan tinjau ketersediaan, kinerja, dan kapasitas. Mengidentifikasi penyimpangan dari garis dasar yang ditetapkan. Tinjau laporan analisis tren yang mengidentifikasi masalah dan perbedaan yang signifikan, memulai tindakan jika diperlukan, dan memastikan bahwa semua masalah yang belum terselesaikan ditindaklanjuti.			Ketersediaan, kinerja dan laporan kapasitas	MEA01.03		
Kegiatan						
1. Tetapkan proses pengumpulan data untuk menyediakan manajemen dengan informasi pemantauan dan pelaporan untuk ketersediaan, kinerja, dan beban kerja kapasitas semua sumber daya terkait informasi.						
2. Memberikan pelaporan hasil secara teratur dalam bentuk yang sesuai untuk ditinjau oleh TI dan manajemen bisnis dan komunikasi manajemen perusahaan.						
3. Mengintegrasikan kegiatan pemantauan dan pelaporan dalam kegiatan manajemen kapasitas berulang (pemantauan, analisis, penyetelan, dan implementasi).						
4. Memberikan laporan kapasitas untuk proses penganggaran.						
Praktek Manajemen	Input		Keluaran			
BAI04.05 Selidiki dan atasi masalah ketersediaan, kinerja, dan kapasitas. Atasi penyimpangan dengan menyelidiki dan menyelesaikan masalah ketersediaan, kinerja, dan kapasitas yang teridentifikasi.	Dari	Keterangan	Keterangan	Ke		
			Kesenjangan kinerja dan kapasitas	Intern		
			Tindakan korektif	APO02.02		
			Prosedur eskalasi darurat	DSS02.02		
Kegiatan						
1. Dapatkan panduan dari manual produk vendor untuk memastikan tingkat ketersediaan kinerja yang sesuai untuk pemrosesan puncak dan beban kerja.						
2. Identifikasi kesenjangan kinerja dan kapasitas berdasarkan pemantauan kinerja saat ini dan perkiraan. Gunakan ketersediaan, kontinuitas, dan pemulihian yang diketahui spesifikasi untuk mengklasifikasikan sumber daya dan memungkinkan prioritas.						
3. Tetapkan tindakan korektif (misalnya, mengalihkan beban kerja, memprioritaskan tugas atau menambahkan sumber daya, saat masalah kinerja dan kapasitas teridentifikasi).						
4. Mengintegrasikan tindakan korektif yang diperlukan ke dalam proses perencanaan dan manajemen perubahan yang sesuai.						
5. Tetapkan prosedur eskalasi untuk penyelesaian cepat jika terjadi masalah kapasitas dan kinerja darurat.						

Pedoman Terkait BAI04

Standar Terkait	Referensi Rinci
ISO/IEC 20000	6.3 Kontinuitas layanan dan manajemen ketersediaan
ITIL V3 2011	<ul style="list-style-type: none"> • Desain Layanan, 4.4 Manajemen Ketersediaan • Desain Layanan, 4.5 Manajemen Kapasitas

BAI05 Mengelola Pemberdayaan Perubahan Organisasi		Bidang: Manajemen Domain: Membangun, Memperoleh, dan Menerapkan
Deskripsi proses		
Maksimalkan kemungkinan berhasil menerapkan perubahan organisasi seluruh perusahaan yang berkelanjutan dengan cepat dan dengan pengurangan risiko, mencakup siklus hidup perubahan yang lengkap dan semua pemangku kepentingan yang terkena dampak dalam bisnis dan TI.		
Pernyataan Tujuan Proses		
Persiapkan dan lakukan komitmen pemangku kepentingan untuk perubahan bisnis dan kurangi risiko kegagalan.		
Proses tersebut mendukung pencapaian serangkaian tujuan utama terkait TI:		
Tujuan terkait TI	Metrik Terkait	
08 Penggunaan aplikasi, informasi dan solusi teknologi yang memadai	<ul style="list-style-type: none"> • Persentase pemilik proses bisnis yang puas dengan produk TI pendukung dan layanan • Tingkat pemahaman pengguna bisnis tentang bagaimana solusi teknologi mendukung proses mereka • Tingkat kepuasan pengguna bisnis dengan pelatihan dan manual pengguna • NPV menunjukkan tingkat kepuasan bisnis terhadap kualitas dan kegunaan solusi teknologi 	
13 Penyampaian program yang memberikan manfaat, tepat waktu, sesuai anggaran, dan memenuhi persyaratan dan standar kualitas	<ul style="list-style-type: none"> • Jumlah program/proyek tepat waktu dan sesuai anggaran • Persentase pemangku kepentingan yang puas dengan kualitas program/proyek • Jumlah program yang membutuhkan pengerjaan ulang yang signifikan karena cacat kualitas • Biaya pemeliharaan aplikasi vs. biaya keseluruhan TI 	
17 Pengetahuan, keahlian dan inisiatif untuk inovasi bisnis	<ul style="list-style-type: none"> • Tingkat kesadaran eksekutif bisnis dan pemahaman tentang kemungkinan inovasi TI • Tingkat kepuasan pemangku kepentingan dengan tingkat keahlian inovasi TI dan ide • Jumlah inisiatif yang disetujui yang dihasilkan dari ide-ide TI yang inovatif 	
Sasaran dan Metrik Proses		
Tujuan Proses	Metrik Terkait	
1. Keinginan pemangku kepentingan untuk perubahan telah dipahami.	<ul style="list-style-type: none"> • Tingkat keinginan pemangku kepentingan untuk perubahan • Tingkat keterlibatan manajemen senior 	
2. Tim implementasi kompeten dan mampu mendorong perubahan.	<ul style="list-style-type: none"> • Peringkat kepuasan tim implementasi oleh pemangku kepentingan yang terkena dampak • Jumlah masalah keterampilan atau kapasitas yang teridentifikasi 	
3. Perubahan yang diinginkan dipahami dan diterima oleh pemangku kepentingan.	<ul style="list-style-type: none"> • Umpulan pemangku kepentingan tentang tingkat pemahaman • Jumlah kueri yang diterima 	
4. Pemain peran diberdayakan untuk memberikan perubahan.	<ul style="list-style-type: none"> • Persentase pemain peran dengan wewenang yang diberikan secara tepat • Umpulan pemain peran tentang tingkat pemberdayaan 	
5. Pemain peran diaktifkan untuk mengoperasikan, menggunakan, dan memelihara perubahan.	<ul style="list-style-type: none"> • Persentase pemain peran yang dilatih • Penilaian diri pemain peran tentang kemampuan yang relevan • Tingkat kepuasan para pemain peran yang menjalankan, menggunakan, dan memelihara perubahan 	
6. Perubahan itu tertanam dan berkelanjutan.	<ul style="list-style-type: none"> • Persentase pengguna yang dilatih dengan tepat untuk perubahan tersebut • Tingkat kepuasan pengguna dengan adopsi perubahan 	

Bagan RACI BAI05

Catatan: Beberapa praktik tata kelola dan manajemen menghasilkan keluaran yang menjadi masukan bagi banyak praktik. Keluaran tersebut dirinci dalam **gambar 11**. Silakan lihat **gambar 11** untuk memastikan kelengkapan saat bekerja dengan praktik berikut.

BAI05 Praktek Proses, Input/Output dan Kegiatan

Praktek Manajemen	Input		Keluaran	
	Dari	Keterangan	Keterangan	Ke
BAI05.01 Membangun keinginan untuk berubah. Memahami ruang lingkup dan dampak dari perubahan yang dibayangkan dan kesiapan/kesediaan pemangku kepentingan untuk berubah. Identifikasi tindakan untuk memotivasi pemangku kepentingan untuk menerima dan ingin membuat perubahan berhasil.	APO11.03	Hasil kualitas layanan, termasuk umpan balik pelanggan	Komunikasi driver untuk perubahan	Intern
	BAI02.01	<ul style="list-style-type: none"> • Konfirmasi penerimaan kriteria dari pemangku kepentingan • Repozitori definisi persyaratan 	Komunikasi dari manajemen eksekutif yang berkomitmen untuk berubah	Intern
	BAI02.03	<ul style="list-style-type: none"> • Tindakan mitigasi risiko • Persyaratan daftar risiko 		
	BAI03.01	Spesifikasi desain tingkat tinggi yang disetujui		
	BAI03.02	Spesifikasi desain rinci yang disetujui		

BAI05 Praktek Proses, Input/Output dan Aktivitas (lanjutan)				
Praktek Manajemen	Input		Keluaran	
BAI05.02 Membentuk tim implementasi yang efektif. Membentuk tim implementasi yang efektif dengan mengumpulkan anggota yang sesuai, menciptakan kepercayaan, dan menetapkan tujuan bersama dan ukuran efektivitas.	Dari	Keterangan	Keterangan	Ke
	BAI02.01	Kriteria penerimaan yang dikonfirmasi dari pemangku kepentingan peran	Tim implementasi dan Kesamaan visi dan tujuan BAI01.02	BAI01.04
Kegiatan				
1. Mengidentifikasi dan menyusun tim implementasi inti yang efektif yang mencakup anggota yang sesuai dari bisnis dan TI dengan kapasitas untuk menghabiskan jumlah waktu yang dibutuhkan dan menyumbangkan pengetahuan dan keahlian, pengalaman, kredibilitas, dan otoritas. Pertimbangkan untuk menyertakan pihak eksternal seperti konsultan untuk memberikan pandangan independen atau untuk mengatasi kesenjangan keterampilan. Identifikasi agen perubahan potensial di berbagai bagian perusahaan yang dapat bekerja sama dengan tim inti untuk mendukung visi dan perubahan kaskade ke bawah.				
2. Ciptakan kepercayaan dalam tim implementasi inti melalui acara yang direncanakan dengan hati-hati dengan komunikasi yang efektif dan kegiatan bersama.				
3. Mengembangkan visi dan tujuan bersama yang mendukung tujuan perusahaan.				
Praktek Manajemen	Input		Keluaran	
BAI05.03 Komunikasikan visi yang diinginkan. Komunikasikan visi yang diinginkan untuk perubahan bahasa mereka yang terkena dampaknya. Komunikasi harus dilakukan oleh manajemen senior dan mencakup alasan dan manfaat dari perubahan, dampak dari tidak dilakukannya perubahan; dan visi, peta jalan dan keterlibatan yang dibutuhkan dari berbagai pemangku kepentingan.	Dari	Keterangan	Keterangan	Ke
			Rencana komunikasi visi BAI01.04	
Kegiatan				
1. Kembangkan rencana komunikasi visi untuk menangani kelompok audiens inti, profil perilaku dan kebutuhan informasi mereka, komunikasi saluran, dan prinsip.				
2. Menyampaikan komunikasi pada tingkat perusahaan yang sesuai sesuai dengan rencana.				
3. Perkuat komunikasi melalui berbagai forum dan pengulangan.				
4. Periksa pemahaman tentang visi yang diinginkan dan tanggapi setiap masalah yang disorot oleh staf.				
5. Membuat semua tingkatan kepemimpinan bertanggung jawab untuk mendemonstrasikan visi.				
Praktek Manajemen	Input	Keterangan	Keluaran	Ke
BAI05.04 Memberdayakan pemain peran dan mengidentifikasi kemenangan jangka pendek. Berdayakan mereka yang memiliki peran implementasi dengan memastikan bahwa akuntabilitas ditugaskan, memberikan pelatihan, dan menyelaraskan struktur organisasi dan proses SDM. Identifikasi dan komunikasikan kemenangan jangka pendek yang dapat diwujudkan dan penting dari perspektif pemberdayaan perubahan.	Dari	Di luar struktur organisasi COBIT Enterprise	Tujuan kinerja SDM yang selaras	APO07.04
			Kemenangan cepat yang teridentifikasi	BAI01.04
			Komunikasi manfaat	BAI01.06
Kegiatan				
1. Mengidentifikasi struktur organisasi yang sesuai dengan visi; jika diperlukan, buat perubahan untuk memastikan keselarasan.				
2. Rencanakan kebutuhan staf pelatihan untuk mengembangkan keterampilan dan sikap yang sesuai agar merasa berdaya.				
3. Menyelaraskan proses SDM dan sistem pengukuran (misalnya, evaluasi kinerja, keputusan kompensasi, keputusan promosi, perekruit dan perekruit)				
untuk mendukung visi.				
4. Identifikasi dan kelola pemimpin yang terus menolak perubahan yang dibutuhkan.				
5. Identifikasi, prioritaskan, dan berikan peluang untuk kemenangan cepat. Ini dapat terkait dengan bidang kesulitan yang diketahui saat ini atau faktor eksternal yang perlu segera diatasi.				
6. Manfaatkan hasil cepat dengan mengomunikasikan manfaat kepada mereka yang terkena dampak untuk menunjukkan bahwa visi berada di jalur yang benar. Sempurnakan visi, pertahankan pemimpin papan dan bangun momentum.				

COBIT[®] 5 : Mengaktifkan Proses

BAI05 Praktek Proses, Input/Output dan Aktivitas (lanjutan)

Praktek Manajemen BAI05.05	Input		Keluaran	
	Dari	Keterangan	Keterangan	Ke
Mengaktifkan pengoperasian dan penggunaan. Merencanakan dan melaksanakan segala aspek teknis, operasional, dan penggunaan sedemikian rupa sehingga semua yang terlibat dalam lingkungan negara di masa mendatang dapat melaksanakan tanggung jawabnya.	BAI03.03	Komponen solusi terdokumentasi	Rencana operasi dan penggunaan	APO08.04 BAI08.04 DSS01.01 DSS01.02 DSS06.02
	BAI03.10	Komponen solusi yang diperbarui dan dokumentasi terkait	Ukuran dan hasil keberhasilan	APO08.05 BAI07.07 BAI07.08 MEA01.03

Kegiatan

1. Kembangkan rencana operasi dan penggunaan perubahan yang mengkomunikasikan dan dibangun di atas keberhasilan cepat yang terwujud, membahas aspek perilaku dan budaya dari transisi yang lebih luas, dan meningkatkan dukungan dan keterlibatan. Pastikan bahwa rencana tersebut mencakup pandangan holistik tentang perubahan dan menyediakan dokumentasi (misalnya, prosedur), pendampingan, pelatihan, pembinaan, transfer pengetahuan, peningkatan dukungan pasca-tayang langsung dan dukungan berkelanjutan.
2. Menerapkan rencana operasi dan penggunaan. Tetapkan dan lacak ukuran keberhasilan, termasuk ukuran bisnis keras dan ukuran persepsi yang menunjukkan perasaan orang tentang perubahan, mengambil tindakan perbaikan seperlunya.

Praktek Manajemen	Input		Keluaran	
	Dari	Keterangan	Keterangan	Ke
BAI05.06 Menyematkan pendekatan baru. Tanamkan pendekatan baru dengan melacak perubahan yang diterapkan, menilai efektivitas operasi dan rencana penggunaan, serta mempertahankan kesadaran berkelanjutan melalui komunikasi reguler. Ambil tindakan korektif yang sesuai, yang mungkin termasuk menegakkan kepatuhan.			Hasil audit kepatuhan	MEA02.02 MEA03.03
			Komunikasi kesadaran	Intern
			Hasil review kinerja SDM	APO07.04

Kegiatan

1. Rayakan kesuksesan dan terapkan program penghargaan dan pengakuan untuk memperkuat perubahan.
2. Gunakan sistem pengukuran kinerja untuk mengidentifikasi akar penyebab adopsi yang rendah dan mengambil tindakan korektif.
3. Membuat pemilik proses bertanggung jawab atas operasi normal sehari-hari.
4. Melakukan audit kepatuhan untuk mengidentifikasi akar penyebab rendahnya adopsi dan merekomendasikan tindakan korektif.
5. Memberikan kesadaran berkelanjutan melalui komunikasi reguler tentang perubahan dan pengadopsiannya.

Praktek Manajemen	Input		Keluaran	
	Dari	Keterangan	Keterangan	Ke
BAI05.07 Mempertahankan perubahan. Pertahankan perubahan melalui pelatihan yang efektif untuk staf baru, kampanye komunikasi berkelanjutan, komitmen manajemen puncak yang berkelanjutan, pemantauan adopsi, dan berbagi pelajaran yang dipetik di seluruh perusahaan.			Rencana transfer pengetahuan BAI08.03 BAI08.04	
			Komunikasi komitmen manajemen	Intern
			Tinjauan penggunaan operasional	MEA02.02

Kegiatan

1. Memberikan pendampingan, pelatihan, pembinaan dan transfer pengetahuan kepada staf baru untuk mempertahankan perubahan.
2. Mempertahankan dan memperkuat perubahan melalui komunikasi reguler yang menunjukkan komitmen manajemen puncak.
3. Melakukan tinjauan berkala terhadap pengoperasian dan penggunaan perubahan serta mengidentifikasi perbaikan.
4. Tangkap pelajaran yang didapat terkait implementasi perubahan dan bagikan pengetahuan di seluruh perusahaan.

Pedoman Terkait BAI05

Standar Terkait	Referensi Rinci
	Kotter, John; Leading Change, Harvard Business School Press, AS, 1996

BAI06 Kelola Perubahan

Bidang: Manajemen

Domain: Membangun, Memperoleh, dan Menerapkan

Deskripsi proses

Kelola semua perubahan secara terkendali, termasuk perubahan standar dan pemeliharaan darurat yang berkaitan dengan proses bisnis, aplikasi, dan infrastruktur. Ini termasuk standar dan prosedur perubahan, penilaian dampak, prioritas dan otorisasi, perubahan darurat, pelacakan, pelaporan, penutupan dan dokumentasi.

Pernyataan Tujuan Proses

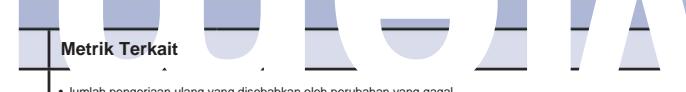
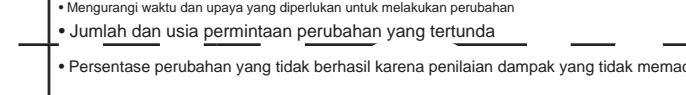
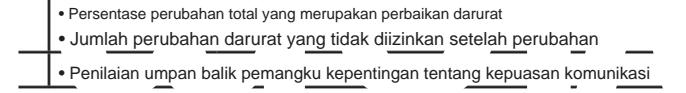
Aktifkan pengiriman perubahan yang cepat dan andal ke bisnis dan mitigasi risiko yang berdampak negatif terhadap stabilitas atau integritas lingkungan yang berubah.

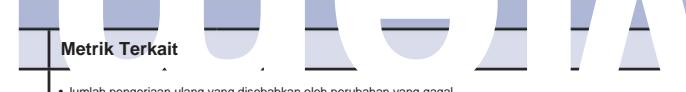
Proses tersebut mendukung pencapaian serangkaian tujuan utama terkait TI:

Tujuan terkait TI	Metrik Terkait
04 Mengelola risiko bisnis terkait TI	<ul style="list-style-type: none"> • Persentase proses bisnis kritis, layanan TI, dan program bisnis yang mendukung TI yang tercakup dalam penilaian risiko • Jumlah insiden signifikan terkait TI yang tidak teridentifikasi dalam penilaian risiko • Persentase penilaian risiko perusahaan termasuk risiko terkait TI • Frekuensi pengkinian profil risiko
07 Pengiriman layanan TI sesuai dengan kebutuhan bisnis	<ul style="list-style-type: none"> • Jumlah gangguan bisnis akibat insiden layanan TI • Persentase pemangku kepentingan bisnis puas bahwa penyampaian layanan TI memenuhi tingkat layanan yang disepakati • Persentase pengguna yang puas dengan kualitas penyampaian layanan TI
10 Keamanan informasi, infrastruktur pemrosesan dan aplikasi	<ul style="list-style-type: none"> • Jumlah insiden keamanan yang menyebabkan kerugian finansial, gangguan bisnis atau rasa malu publik • Jumlah layanan TI dengan persyaratan keamanan yang luar biasa • Waktu untuk memberikan, mengubah, dan menghapus hak akses, dibandingkan dengan tingkat layanan yang disepakati • Frekuensi penilaian keamanan terhadap standar dan pedoman terbaru

Sasaran dan Metrik Proses 

Tujuan Proses

1. Perubahan resmi dibuat tepat waktu dan dengan kesalahan minimal. 
2. Penilaian dampak mengungkapkan pengaruh perubahan pada semua komponen yang terkena dampak. 
3. Semua perubahan darurat ditinjau dan disahkan setelah perubahan. 
4. Pemangku kepentingan utama terus mendapat informasi tentang semua aspek perubahan. 

Metrik Terkait 

Bagan RACI BAI06

Praktek Manajemen	R											
	A			C			R			C		
BAI06.01 Mengevaluasi, memprioritaskan, dan mengizinkan permintaan perubahan.			AR		C	C				CORCRRCRC		
BAI06.02 Kelola perubahan darurat.			AI			C				CORIRR		IC
BAI06.03 Melacak dan melaporkan status perubahan.			CR		C					A	RR	R
BAI06.04 Tutup dan dokumentasikan perubahannya.			AR		R	C				CRCRR		

Catatan: Beberapa praktik tata kelola dan manajemen menghasilkan keluaran yang menjadi masukan bagi banyak praktik. Keluaran tersebut dirinci dalam **gambar 11**. Silakan lihat **gambar 11** untuk memastikan kelengkapan saat bekerja dengan praktik berikut.

COBIT[®] 5 : Mengaktifkan Proses

BAI06 Praktek Proses, Input/Output dan Kegiatan

Praktek Manajemen	Input		Keluaran	
	Dari	Keterangan	Keterangan	Ke
BAI06.01 Mengevaluasi, memprioritaskan, dan mengesahkan permintaan perubahan. Evaluasi semua permintaan perubahan untuk menentukan dampak pada proses bisnis dan layanan TI, dan untuk menilai apakah perubahan akan berdampak buruk pada lingkungan operasional dan menimbulkan risiko yang tidak dapat diterima. Pastikan bahwa perubahan dicatat, diprioritaskan, dikategorikan, dinilai, disahkan, direncanakan, dan dijadwalkan.	BAI03.05	Komponen solusi terintegrasi dan terkonfigurasi	Penilaian dampak	Intern
	DSS02.03	Permintaan layanan yang disetujui	Permintaan yang disetujui untuk perubahan	BAI07.01
	DSS03.03	Solusi yang diusulkan untuk kesalahan yang diketahui		
	DSS03.05	Solusi berkelanjutan yang teridentifikasi	Ubah rencana dan jadwal BAI07.01	
	DSS04.08	Menyetujui perubahan rencana		
	DSS06.01	Analisis dan rekomendasi akar penyebab		

Kegiatan

1. Gunakan permintaan perubahan formal untuk memungkinkan pemilik proses bisnis dan TI meminta perubahan pada proses bisnis, infrastruktur, sistem, atau aplikasi. Pastikan bahwa semua perubahan tersebut muncul hanya melalui proses manajemen permintaan perubahan.
2. Mengkategorikan semua perubahan yang diminta (misalnya, proses bisnis, infrastruktur, sistem operasi, jaringan, sistem aplikasi, dibeli/dikemas perangkat lunak aplikasi) dan berhubungan dengan item konfigurasi yang terpengaruh.
3. Prioritaskan semua perubahan yang diminta berdasarkan persyaratan bisnis dan teknis, sumber daya yang diperlukan, dan alasan hukum, peraturan, dan kontrak untuk perubahan yang diminta.
4. Rencanakan dan evaluasi semua permintaan secara terstruktur. Sertakan analisis dampak pada proses bisnis, infrastruktur, sistem dan aplikasi, rencana kesinambungan bisnis (BCP) dan penyedia layanan untuk memastikan bahwa semua komponen yang terkena dampak telah diidentifikasi. Menilai kemungkinan pengaruh buruk terhadap lingkungan operasional dan risiko penerapan perubahan. Pertimbangkan implikasi keamanan, hukum, kontrak, dan kepatuhan dari perubahan yang diminta. Pertimbangkan juga saling ketergantungan di antara perubahan. Libatkan pemilik proses bisnis dalam proses penilaian, sebagaimana mestinya.
5. Menyetujui secara formal setiap perubahan oleh pemilik proses bisnis, manajer layanan, dan pemangku kepentingan teknis TI, sebagaimana mestinya. Perubahan yang berisiko rendah dan relatif sering harus disetujui sebelumnya sebagai perubahan standar.
6. Rencanakan dan Jadwalkan semua perubahan yang disetujui.
7. Mempertimbangkan dampak penyedia layanan yang dikontrak (misalnya, pemrosesan bisnis outsourcing, infrastruktur, pengembangan aplikasi, dan layanan bersama) pada proses manajemen perubahan, termasuk integrasi proses manajemen perubahan organisasi dengan proses manajemen perubahan penyedia layanan dan dampaknya terhadap kontrak syarat dan SLA.

Praktek Manajemen	Input		Keluaran	
	Dari	Keterangan	Keterangan	Ke
BAI06.02 Kelola perubahan darurat. Kelola perubahan darurat dengan hati-hati untuk meminimalkan insiden lebih lanjut dan pastikan perubahan dikendalikan dan dilakukan dengan aman. Verifikasi bahwa perubahan darurat dinilai dan disahkan dengan tepat setelah perubahan.			Tinjauan pasca-implementasi perubahan darurat	Intern

Kegiatan

1. Pastikan bahwa ada prosedur terdokumentasi untuk menyatakan, menilai, memberikan persetujuan awal, mengesahkan setelah perubahan dan mencatat perubahan darurat.
2. Verifikasi bahwa semua pengaturan akses darurat untuk perubahan telah diotorisasi, didokumentasikan, dan dicabut dengan tepat setelah perubahan diterapkan.
3. Memantau semua perubahan darurat, dan melakukan tinjauan pasca implementasi yang melibatkan semua pihak terkait. Tinjauan harus mempertimbangkan dan memulai tindakan korektif berdasarkan akar penyebab seperti masalah dengan proses bisnis, pengembangan dan pemeliharaan sistem aplikasi, lingkungan pengembangan dan pengujian, dokumentasi dan manual, dan integritas data.
4. Tentukan apa yang dimaksud dengan perubahan darurat.

BAI06 Praktek Proses, Input/Output dan Aktivitas (lanjutan)				
Praktek Manajemen	Input		Keluaran	
	Dari	Keterangan	Keterangan	Ke
BAI06.03 Melacak dan melaporkan status perubahan. Memelihara sistem pelacakan dan pelaporan untuk mendokumentasikan perubahan yang ditolak, mengomunikasikan status perubahan yang disetujui dan dalam proses, dan menyelesaikan perubahan. Pastikan bahwa perubahan yang disetujui diterapkan sesuai rencana.	BAI03.09	Catat semua permintaan perubahan yang disetujui dan diterapkan	Ubah laporan status perubahan	BAI01.06 BAI10.03
Kegiatan				
1. Mengkategorikan permintaan perubahan dalam proses pelacakan (misalnya ditolak, disetujui tetapi belum dimulai, disetujui dan dalam proses, dan ditutup).				
2. Terapkan laporan status perubahan dengan metrik kinerja untuk memungkinkan tinjauan manajemen dan pemantauan status perubahan yang terperinci dan keadaan keseluruhan (misalnya, analisis usia permintaan perubahan). Pastikan bahwa laporan status membentuk jejak audit sehingga perubahan selanjutnya dapat dilacak dari awal sampai akhirnya disposisi.				
3. Pantau perubahan terbuka untuk memastikan bahwa semua perubahan yang disetujui ditutup tepat waktu, bergantung pada prioritas.				
4. Pertahankan sistem pelacakan dan pelaporan untuk semua permintaan perubahan.				
Praktek Manajemen	Input		Keluaran	
BAI06.04 Tutup dan dokumentasikan perubahannya. Setiap kali perubahan diterapkan, perbarui sesuai dengan solusi dan dokumentasi pengguna serta prosedur yang terpengaruh oleh perubahan tersebut.	Dari	Keterangan	Keterangan	Ke
			Ubah dokumentasi	Intern
Kegiatan				
1. Sertakan perubahan pada dokumentasi (misalnya, prosedur operasional bisnis dan TI, dokumentasi kelangsungan bisnis dan pemulihan bencana, informasi konfigurasi, dokumentasi aplikasi, layar bantuan, dan materi pelatihan) dalam prosedur manajemen perubahan sebagai bagian integral dari perubahan.				
2. Tetapkan periode penyimpanan yang tepat untuk dokumentasi perubahan dan sistem sebelum dan sesudah perubahan serta dokumentasi pengguna.				
3. Dokumentasi subjek ke tingkat peninjauan yang sama dengan perubahan aktual.				
 <p>Diagram illustrating the relationship between various management standards and COBIT 5 components:</p> <ul style="list-style-type: none"> Standar Terkait: ISO/IEC 20000, ITIL V3 2011 COBIT 5 Components: <ul style="list-style-type: none"> BAI06 Referensi Rinci 9.2 Manajemen perubahan Transisi Layanan, 4.2 Manajemen Perubahan 				

Halaman sengaja dikosongkan

BAI07 Kelola Penerimaan dan Transisi Perubahan		Bidang: Manajemen Domain: Membangun, Memperoleh, dan Menerapkan
Deskripsi proses		
Secara formal menerima dan membuat solusi baru operasional, termasuk perencanaan implementasi, konversi sistem dan data, pengujian penerimaan, komunikasi, persiapan rilis, promosi ke produksi proses bisnis dan layanan TI baru atau yang diubah, dukungan produksi awal, dan tinjauan pasca implementasi.		
Pernyataan Tujuan Proses		
Menerapkan solusi dengan aman dan sejalan dengan harapan dan hasil yang disepakati.		
Proses tersebut mendukung pencapaian serangkaian tujuan utama terkait TI:		
Tujuan terkait TI	Metrik Terkait	
08 Penggunaan aplikasi, informasi dan solusi teknologi yang memadai	<ul style="list-style-type: none"> • Persentase pemilik proses bisnis yang puas dengan produk TI pendukung dan layanan • Tingkat pemahaman pengguna bisnis tentang bagaimana solusi teknologi mendukung proses mereka • Tingkat kepuasan pengguna bisnis dengan pelatihan dan manual pengguna • NPV menunjukkan tingkat kepuasan bisnis terhadap kualitas dan kegunaan solusi teknologi 	
12 Pemberdayaan dan dukungan proses bisnis dengan mengintegrasikan aplikasi dan teknologi ke dalam proses bisnis	<ul style="list-style-type: none"> • Jumlah insiden pemrosesan bisnis yang disebabkan oleh kesalahan integrasi teknologi • Jumlah perubahan proses bisnis yang perlu ditunda atau dikerjakan ulang karena masalah integrasi teknologi • Jumlah program bisnis yang mendukung TI tertunda atau menimbulkan biaya tambahan karena masalah integrasi teknologi • Jumlah aplikasi atau infrastruktur kritis yang beroperasi secara silo dan tidak terintegrasi 	
Sasaran dan Metrik Proses		
Tujuan Proses	Metrik Terkait	
1. Pengujian penerimaan memenuhi persetujuan pemangku kepentingan dan memperhitungkan semua aspek implementasi dan rencana konversi.	<ul style="list-style-type: none"> • Persentase pemangku kepentingan yang puas dengan kelengkapan proses pengujian 	
2. Rilis siap untuk dipromosikan ke produksi bersama pemangku kepentingan kesiapan dan dukungan.	<ul style="list-style-type: none"> • Jumlah dan persentase rilis yang belum siap dirilis sesuai jadwal 	
3. Rilis berhasil dipromosikan, stabil, dan memenuhi ekspektasi.	<ul style="list-style-type: none"> • Jumlah atau persentase rilis yang gagal stabil dalam periode yang dapat diterima • Persentase rilis yang menyebabkan downtime 	
4. Pelajaran yang dipetik berkontribusi pada rilis mendatang.	<ul style="list-style-type: none"> • Jumlah dan persentase analisis akar penyebab yang diselesaikan 	

COBIT[®] 5 : Mengaktifkan Proses

Bagan RACI BAI07

Praktek Manajemen	R	CR	AC	R	CCRCRC	RRRC	RRRC	RRRC	IRRC	IRRC	IRRC	IRRC	
BAI07.01													
Menetapkan rencana implementasi.													
BAI07.02													
Merencanakan proses bisnis, konversi sistem dan data.													
BAI07.03													
Merencanakan tes penerimaan.													
BAI07.04													
Menetapkan lingkungan pengujian.													
BAI07.05													
Lakukan tes penerimaan.													
BAI07.06													
Promosikan ke produksi dan kelola rilis.													
BAI07.07													
Memberikan dukungan produksi awal.													
BAI07.08													
Lakukan review pasca-implementasi.													

Catatan: Beberapa praktik tata kelola dan manajemen menghasilkan keluaran yang menjadi masukan bagi banyak praktik. Keluaran tersebut dirinci dalam **gambar 11**. Silakan lihat **gambar 11** untuk memastikan kelengkapan saat bekerja dengan praktik berikut.

BAI07 Praktek Proses, Input/Output dan Kegiatan

Praktek Manajemen	Input		Keluaran	
	Dari	Keterangan	Keterangan	Ke
BAI07.01 Menetapkan rencana implementasi. Tetapkan rencana implementasi yang mencakup konversi sistem dan data, kriteria pengujian penerimaan, komunikasi, pelatihan, persiapan rilis, promosi ke produksi, dukungan produksi awal, rencana fallback/backout, dan tinjauan pasca-implementasi. Mendapatkan persetujuan dari pihak terkait.	BAI01.09	Rencana manajemen mutu rencana	Implementasi yang disetujui	Intern
	BAI06.01	<ul style="list-style-type: none"> Ubah rencana dan jadwal Permintaan perubahan yang disetujui 	Implementasi fallback dan proses pemulihan	Intern
Kegiatan				
1. Membuat rencana implementasi yang mencerminkan strategi implementasi secara luas, urutan langkah implementasi, kebutuhan sumber daya, inter-dependensi, kriteria penerimaan manajemen atas implementasi produksi, persyaratan verifikasi instalasi, strategi transisi untuk dukungan produksi, dan pembaruan BCP.				
2. Konfirmasikan bahwa semua rencana implementasi disetujui oleh pemangku kepentingan teknis dan bisnis dan ditinjau oleh audit internal, sebagaimana mestinya.				
3. Dapatkan komitmen dari penyedia solusi eksternal untuk keterlibatan mereka dalam setiap langkah implementasi.				
4. Identifikasi dan dokumentasikan proses mundur dan pemulihan.				
5. Secara formal meninjau risiko teknis dan bisnis yang terkait dengan implementasi dan memastikan bahwa risiko utama dipertimbangkan dan ditangani di proses perencanaan.				

BAI07 Praktek Proses, Input/Output dan Aktivitas (lanjutan)				
Praktek Manajemen	Input		Keluaran	
	Dari	Keterangan	Keterangan	Ke
BAI07.02 Merencanakan proses bisnis, konversi sistem dan data. Mempersiapkan proses bisnis, data layanan TI, dan migrasi infrastruktur sebagai bagian dari metode pengembangan perusahaan, termasuk jejak audit dan rencana pemulihan jika migrasi gagal.			Rencana migrasi	DSS06.02
Kegiatan				
1. Tentukan proses bisnis, TI: data layanan dan rencana migrasi infrastruktur. Pertimbangkan, misalnya, perangkat keras, jaringan, sistem operasi, perangkat lunak, data transaksi, file induk, cadangan dan arsip, antarmuka dengan sistem lain (baik internal maupun eksternal), kemungkinan persyaratan kepatuhan, prosedur bisnis, dan dokumentasi sistem, dalam pengembangan rencana.				
2. Mempertimbangkan semua penyesuaian prosedur yang diperlukan, termasuk revisi peran dan tanggung jawab serta prosedur pengendalian, dalam proses bisnis rencana konversi.				
3. Menggabungkan dalam metode rencana konversi data untuk mengumpulkan, mengonversi, dan memverifikasi data yang akan dikonversi, serta mengidentifikasi dan menyelesaikan kesalahan apa pun ditemukan selama konversi. Sertakan membandingkan data asli dan yang dikonversi untuk kelengkapan dan integritas.				
4. Konfirmasikan bahwa rencana konversi data tidak memerlukan perubahan nilai data kecuali benar-benar diperlukan untuk alasan bisnis. Perubahan dokumen dibuat untuk nilai data, dan mendapatkan persetujuan dari pemilik data proses bisnis.				
5. Latih dan uji konversi sebelum mencoba konversi langsung.				
6. Mempertimbangkan risiko masalah konversi, perencanaan kesinambungan bisnis, dan prosedur fallback dalam proses bisnis, rencana migrasi data dan infrastruktur di mana terdapat manajemen risiko, kebutuhan bisnis, atau persyaratan peraturan/kepatuhan.				
7. Mengkoordinasikan dan memverifikasi waktu dan kelengkapan peralihan konversi sehingga terjadi transisi yang lancar dan berkesinambungan tanpa kehilangan transaksi data. Jika perlu, jika tidak ada alternatif lain, hentikan operasi langsung.				
8. Rencanakan untuk mencadangkan semua sistem dan data yang diambil pada titik sebelum konversi. Pertahankan jejak audit untuk memungkinkan konversi ditelusuri kembali dan dipastikan bahwa ada rencana pemulihan yang mencakup rollback migrasi dan fallback ke pemrosesan sebelumnya jika migrasi gagal.				
9. Rencanakan retensi cadangan dan data yang diarsipkan agar sesuai dengan kebutuhan bisnis dan persyaratan peraturan atau kepatuhan.				

Praktek Manajemen	Dari	Input	Keterangan	Keluaran	Ke
BAI07.03 Merencanakan tes penerimaan. Menetapkan rencana pengujian berdasarkan standar perusahaan yang menentukan peran, tanggung jawab, dan kriteria masuk dan keluar. Pastikan bahwa rencana tersebut disetujui oleh pihak terkait.	BAI01.09		Persyaratan untuk verifikasi independen atas kiriman	Menyetujui rencana uji penerimaan	BAI01.04 BAI01.08
	BAI03.07		<ul style="list-style-type: none"> • Prosedur pengujian • Rencana uji 		
	BAI03.08		<ul style="list-style-type: none"> • Komunikasi hasil tes • Log hasil pengujian dan jejak audit 		
Kegiatan					
1. Mengembangkan dan mendokumentasikan rencana pengujian, yang selaras dengan program dan rencana mutu proyek serta standar organisasi yang relevan. Berkommunikasi dan berkonsultasi dengan pemilik proses bisnis yang sesuai dan pemangku kepentingan TI.					
2. Pastikan bahwa rencana pengujian mencerminkan penilaian risiko dari proyek dan bahwa semua persyaratan fungsional dan teknis telah diuji. Berdasarkan penilaian risiko kegagalan sistem dan kesalahan implementasi, rencana tersebut harus mencakup persyaratan untuk kinerja, tekanan, kegunaan, uji coba dan pengujian keamanan.					
3. Pastikan bahwa rencana pengujian membahas kebutuhan potensial untuk akreditasi internal atau eksternal dari hasil proses pengujian (mis. persyaratan peraturan).					
4. Pastikan bahwa rencana pengujian mengidentifikasi sumber daya yang diperlukan untuk melaksanakan pengujian dan mengevaluasi hasilnya. Contoh sumber daya termasuk pembangunan lingkungan pengujian dan penggunaan waktu staf untuk kelompok pengujian, termasuk kemungkinan penggantian sementara staf pengujian di lingkungan produksi atau pengembangan. Pastikan bahwa pemangku kepentingan dikonsultasikan tentang implikasi sumber daya dari rencana pengujian.					
5. Pastikan bahwa rencana pengujian mengidentifikasi fase pengujian yang sesuai dengan persyaratan operasional dan lingkungan. Contoh fase pengujian tersebut meliputi pengujian unit, pengujian sistem, pengujian integrasi, pengujian penerimaan pengguna, pengujian kinerja, pengujian stres, pengujian konversi data, pengujian keamanan, pengujian kesiapan operasional, dan pengujian pencadangan dan pemulihan.					
6. Konfirmasikan bahwa rencana pengujian mempertimbangkan persiapan pengujian (termasuk persiapan lokasi), persyaratan pelatihan, pemasangan atau pembaruan lingkungan pengujian yang ditetapkan, perencanaan/pelaksanaan/pendokumentasi/pertahanan kasus pengujian, penanganan kesalahan dan masalah, koreksi dan eskalasi, dan formal persetujuan.					
7. Pastikan bahwa rencana pengujian menetapkan kriteria yang jelas untuk mengukur keberhasilan pelaksanaan setiap tahap pengujian. Konsultasikan dengan pemilik proses bisnis dan pemangku kepentingan TI dalam menentukan kriteria keberhasilan. Tentukan bahwa rencana tersebut menetapkan prosedur perbaikan ketika kriteria keberhasilan tidak terpenuhi (misalnya, dalam kasus kegagalan yang signifikan dalam fase pengujian, rencana tersebut memberikan panduan untuk melanjutkan ke fase berikutnya, menghentikan pengujian atau menunda implementasi).					
8. Konfirmasikan bahwa semua rencana pengujian telah disetujui oleh pemangku kepentingan, termasuk pemilik proses bisnis dan TI, sebagaimana mestinya. Contoh pemangku kepentingan tersebut adalah manajer pengembangan aplikasi, manajer proyek, dan pengguna akhir proses bisnis.					

BAI07 Praktek Proses, Input/Output dan Aktivitas (lanjutan)

Praktek Manajemen	Input		Keluaran	
	Dari	Keterangan	Keterangan	Ke
BAI07.04 Menetapkan lingkungan pengujian. Tetapkan dan buat perwakilan lingkungan pengujian yang aman dari proses bisnis yang direncanakan dan lingkungan operasi TI, kinerja dan kapasitas, keamanan, kontrol internal, praktik operasional, kualitas data dan persyaratan privasi, serta beban kerja.			Data uji	Intern
Kegiatan				
1. Buat database data pengujian yang mewakili lingkungan produksi. Sanitasi data yang digunakan dalam lingkungan pengujian dari lingkungan produksi sesuai dengan kebutuhan bisnis dan standar organisasi (misalnya, pertimbangkan apakah persyaratan kepatuhan atau peraturan mewajibkan penggunaan data yang telah disanitasi).				
2. Lindungi data dan hasil pengujian yang sensitif terhadap pengungkapan, termasuk akses, retensi, penyimpanan, dan penghancuran. Pertimbangkan efek interaksi dari sistem organisasi dengan orang-orang dari pihak ketiga.				
3. Menerapkan proses untuk memungkinkan penyimpanan atau pemusnahan hasil pengujian, media, dan dokumentasi terkait lainnya yang tepat untuk memungkinkan tinjauan yang memadai dan analisis selanjutnya seperti yang dipersyaratkan oleh rencana pengujian. Pertimbangkan pengaruh persyaratan peraturan atau kepatuhan.				
4. Pastikan bahwa lingkungan pengujian mewakili lanskap bisnis dan operasional masa depan, termasuk prosedur dan peran proses bisnis, kemungkinan tekanan beban kerja, sistem operasi, perangkat lunak aplikasi yang diperlukan, sistem manajemen basis data, dan infrastruktur jaringan dan komputasi yang ditemukan di lingkungan produksi.				
5. Pastikan lingkungan pengujian aman dan tidak dapat berinteraksi dengan sistem produksi.				
Praktek Manajemen	Input		Keluaran	
	Dari	Keterangan	Keterangan	Ke
BAI07.05 Melakukan tes penerimaan. Uji perubahan secara independen sesuai dengan rencana uji yang ditentukan sebelum migrasi ke lingkungan operasional langsung.			Log hasil tes	Intern
			Evaluasi hasil penerimaan	BAI01.06
			Menyetujui penerimaan dan rilis untuk produksi	BAI01.04
Kegiatan				
1. Tinjau log kesalahan yang dikategorikan yang ditemukan dalam proses pengujian oleh tim pengembangan, memverifikasi bahwa semua kesalahan telah diperbaiki atau diterima secara formal.				
2. Mengevaluasi penerimaan akhir terhadap kriteria keberhasilan dan menginterpretasikan hasil pengujian penerimaan akhir. Sajikan mereka dalam bentuk yang dapat dipahami oleh pemilik proses bisnis dan TI sehingga tinjauan dan evaluasi yang terinformasi dapat dilakukan.				
3. Menyetujui penerimaan dengan formal sign-off oleh pemilik proses bisnis, pihak ketiga (sebagaimana mestinya) dan pemangku kepentingan TI sebelum promosi ke produksi.				
4. Pastikan pengujian perubahan dilakukan sesuai dengan rencana pengujian. Pastikan bahwa pengujian dirancang dan dilakukan oleh grup pengujian yang independen dari tim pengembangan. Pertimbangkan sejauh mana pemilik proses bisnis dan pengguna akhir terlibat dalam grup pengujian. Pastikan bahwa pengujian dilakukan hanya dalam lingkungan pengujian.				
5. Pastikan bahwa pengujian dan hasil yang diantisipasi sesuai dengan kriteria keberhasilan yang ditetapkan dalam rencana pengujian.				
6. Pertimbangkan untuk menggunakan instruksi pengujian (skrip) yang jelas untuk mengimplementasikan pengujian. Pastikan bahwa kelompok pengujian independen menilai dan menyetujui setiap skrip pengujian untuk mengonfirmasi bahwa skrip tersebut secara memadai memenuhi kriteria keberhasilan pengujian yang ditetapkan dalam rencana pengujian. Pertimbangkan untuk menggunakan skrip untuk memverifikasi sejauh mana sistem memenuhi persyaratan keamanan.				
7. Pertimbangkan keseimbangan yang tepat antara pengujian skrip otomatis dan pengujian pengguna interaktif.				
8. Lakukan pengujian keamanan sesuai dengan rencana pengujian. Ukur sejauh mana kelemahan atau celah keamanan. Pertimbangkan pengaruh insiden keamanan sejak pembuatan rencana pengujian. Pertimbangkan efek pada kontrol akses dan batas.				
9. Melakukan pengujian kinerja sistem dan aplikasi sesuai dengan rencana pengujian. Pertimbangkan berbagai metrik kinerja (misalnya, waktu respons pengguna akhir dan kinerja pembaruan sistem manajemen basis data).				
10. Saat melakukan pengujian, pastikan elemen fallback dan rollback dari rencana pengujian telah ditangani.				
11. Mengidentifikasi, mencatat, dan mengklasifikasikan (mis. minor, signifikan, misi kritis) kesalahan selama pengujian. Pastikan bahwa jejak audit hasil tes tersedia. Komunikasikan hasil pengujian kepada pemangku kepentingan sesuai dengan rencana pengujian untuk memfasilitasi perbaikan bug dan peningkatan kualitas lebih lanjut.				

BAI07 Praktek Proses, Input/Output dan Aktivitas (lanjutan)

Praktek Manajemen	Input		Keluaran			
Dari	Keterangan	Keterangan	Ke			
BAI07.06 Promosikan ke produksi dan kelola rilis. Promosikan solusi yang diterima untuk bisnis dan operasi. Jika perlu, jalankan solusi sebagai implementasi percontohan atau secara paralel dengan solusi lama untuk jangka waktu tertentu dan bandingkan perilaku dan hasilnya. Jika terjadi masalah signifikan, kembalikan ke lingkungan awal berdasarkan rencana fallback/backout. Kelola rilis komponen solusi.			Rencana rilis	BAI10.01		
			Log rilis	Intern		
Kegiatan						
<p>1. Mempersiapkan pengalihan prosedur bisnis dan layanan pendukung, aplikasi dan infrastruktur dari pengujian ke lingkungan produksi di sesuai dengan standar manajemen perubahan organisasi.</p> <p>2. Menentukan sejauh mana implementasi percontohan atau pemrosesan paralel dari sistem lama dan baru sejalan dengan rencana implementasi.</p> <p>3. Segera memperbarui proses bisnis yang relevan dan dokumentasi sistem, informasi konfigurasi, dan dokumen rencana darurat, sebagaimana mestinya.</p> <p>4. Pastikan semua pustaka media segera diperbarui dengan versi komponen solusi yang ditransfer dari pengujian ke produksi lingkungan. Arsipkan versi yang ada dan dokumentasi pendukungnya. Pastikan bahwa promosi ke produksi sistem, perangkat lunak aplikasi, dan infrastruktur berada di bawah kendali konfigurasi.</p> <p>5. Jika distribusi komponen solusi dilakukan secara elektronik, kendalikan distribusi otomatis untuk memastikan bahwa pengguna diberi tahu dan distribusi hanya terjadi ke tujuan yang teridentifikasi dengan benar dan sah. Sertakan dalam prosedur backout proses rilis untuk memungkinkan distribusi perubahan untuk ditinjau jika terjadi malfungsi atau kesalahan.</p> <p>6. Jika distribusi berbentuk fisik, buatlah catatan formal tentang item apa yang telah didistribusikan, kepada siapa, di mana telah diterapkan, dan ketika masing-masing telah diperbarui.</p>						
Praktek Manajemen	Input		Keluaran			
BAI07.07 Memberikan dukungan produksi awal. Berikan dukungan awal kepada pengguna dan operasi TI untuk jangka waktu yang disepakati untuk menangani masalah dan membantu menstabilkan solusi baru.	Dari	Keterangan	Keterangan	Ke		
	APO11.03 BAI05.05	Tinjau hasil kualitas layanan, termasuk umpan balik pelanggan Ukuran dan hasil keberhasilan	Rencana dukungan tambahan APO08.04 APO08.05 DSS02.04			
Kegiatan						
<p>1. Sediakan sumber daya tambahan, sesuai kebutuhan, untuk pengguna akhir dan personel pendukung hingga rilis stabil.</p> <p>2. Menyediakan sumber daya sistem TI tambahan, sesuai kebutuhan, hingga rilis berada dalam lingkungan operasional yang stabil.</p>						

COBIT[®] 5 : Mengaktifkan Proses

BAI07 Praktek Proses, Input/Output dan Aktivitas (lanjutan)

Praktek Manajemen	Input		Keluaran	
	Dari	Keterangan	Keterangan	Ke
BAI07.08 Melakukan review pasca implementasi. Lakukan tinjauan pasca implementasi untuk mengonfirmasi hasil dan hasil, mengidentifikasi pelajaran yang dipetik, dan mengembangkan rencana tindakan. Mengevaluasi dan memeriksa kinerja dan hasil aktual dari layanan baru atau yang diubah terhadap kinerja dan hasil yang diprediksi (yaitu, layanan yang diharapkan oleh pengguna atau pelanggan).	APO11.04	Hasil review kualitas dan audit	Laporan review pasca implementasi	BAI01.13 BAI01.14
	APO11.05	<ul style="list-style-type: none"> • Akar penyebab kegagalan pengiriman kualitas • Hasil pemantauan kualitas solusi dan penyampaian layanan 	Rencana tindakan perbaikan	BAI01.13 BAI01.14
	BAI05.05	Ukuran dan hasil keberhasilan		
Kegiatan				
1. Tetapkan prosedur untuk memastikan bahwa tinjauan pasca implementasi mengidentifikasi, menilai dan melaporkan sejauh mana:				
<ul style="list-style-type: none"> • Persyaratan perusahaan telah dipenuhi. • Manfaat yang diharapkan telah terwujud. • Sistem dianggap dapat digunakan. • Harapan pemangku kepentingan internal dan eksternal terpenuhi. • Dampak tak terduga pada perusahaan telah terjadi. • Risiko utama dikurangi. • Proses manajemen perubahan, instalasi dan akreditasi dilakukan secara efektif dan efisien. 				
2. Berkonsultasi dengan pemilik proses bisnis dan manajemen teknis TI dalam pemilihan metrik untuk pengukuran keberhasilan dan pencapaian persyaratan dan manfaat.				
3. Melakukan review pasca implementasi sesuai dengan proses manajemen perubahan organisasi. Libatkan pemilik proses bisnis dan pihak ketiga, sebagaimana mestinya.				
4. Pertimbangkan persyaratan untuk tinjauan pasca implementasi yang timbul dari bisnis luar dan TI (misalnya audit internal, ERM, kepatuhan).				
5. Menyetujui dan mengimplementasikan rencana aksi untuk mengatasi masalah yang teridentifikasi dalam tinjauan pasca-implementasi. Libatkan pemilik proses bisnis dan manajemen teknis TI dalam pengembangan rencana aksi.				

Pedoman Terkait BAI07

Standar Terkait	Referensi Rinci
ISO/IEC 20000	0.1 Proses manajemen rilis
ITIL V3 2011	<ul style="list-style-type: none"> • Transisi Layanan, 4.1 Perencanaan dan Dukungan Transisi • Transisi Layanan, Rilis 4.4 dan Manajemen Penerapan • Transisi Layanan, 4.5 Validasi dan Pengujian Layanan • Transisi Layanan, 4.6 Evaluasi Perubahan
PMBOK	Jaminan kualitas PMBOK dan penerimaan semua produk
PANGERAN2	Perencanaan berbasis produk PRINCE2

BAI08 Mengelola Deskripsi		Bidang: Manajemen Domain: Membangun, Memperoleh, dan Menerapkan
Proses Pengetahuan		
Menjaga ketersediaan pengetahuan yang relevan, terkini, tervalidasi, dan andal untuk mendukung semua aktivitas proses dan memfasilitasi pengambilan keputusan. Merencanakan identifikasi, pengumpulan, pengorganisasian, pemeliharaan, penggunaan dan penghentian pengetahuan.		
Pernyataan Tujuan Proses		
Berikan pengetahuan yang diperlukan untuk mendukung semua staf dalam aktivitas kerja mereka dan untuk pengambilan keputusan yang terinformasi dan peningkatan produktivitas.		
Proses tersebut mendukung pencapaian serangkaian tujuan utama terkait TI:		
Tujuan terkait TI	Metrik Terkait	
09 ketangkasan TI	<ul style="list-style-type: none"> Tingkat kepuasan eksekutif bisnis dengan respons TI terhadap persyaratan baru Jumlah proses bisnis penting yang didukung oleh infrastruktur dan aplikasi terkini Waktu rata-rata untuk mengubah tujuan TI strategis menjadi inisiatif yang disepakati dan disetujui 	
17 Pengetahuan, keahlian dan inisiatif untuk inovasi bisnis	<ul style="list-style-type: none"> Tingkat kesadaran dan pemahaman eksekutif bisnis kemungkinan inovasi TI Tingkat kepuasan pemangku kepentingan dengan tingkat keahlian dan inovasi TI ide ide Jumlah inisiatif yang disetujui yang dihasilkan dari ide-ide TI yang inovatif 	
Sasaran dan Metrik Proses		
Tujuan Proses	Metrik Terkait	
1. Sumber informasi diidentifikasi dan diklasifikasikan.	<ul style="list-style-type: none"> Percentase kategori informasi yang tercakup Volume informasi yang diklasifikasikan Percentase informasi yang dikategorikan divalidasi 	
2. Pengetahuan digunakan dan dibagikan.	<ul style="list-style-type: none"> Percentase pengetahuan yang tersedia benar-benar digunakan Jumlah pengguna yang dilatih dalam menggunakan dan berbagi pengetahuan Tingkat kepuasan pengguna Percentase penyimpanan pengetahuan yang digunakan Frekuensi pembaruan 	
3. Berbagi pengetahuan tertanam dalam budaya perusahaan.		
4. Pengetahuan diperbarui dan ditingkatkan untuk mendukung persyaratan.		
Praktek Manajemen		
BAI08.01 Memelihara dan memfasilitasi budaya berbagi pengetahuan.	AR	RRRRRRRRRR
BAI08.02 Mengidentifikasi dan mengklasifikasikan sumber informasi.	AR	COCR RR R
BAI08.03 Mengatur dan mengontekstualisasikan informasi menjadi pengetahuan.	C	CI IA RRR
BAI08.04 Gunakan dan bagikan ilmu.	A	RRRCOCRCCCO
BAI08.05 Mengevaluasi dan menghentikan informasi.	A	CRRRRRRRRR

Catatan: Beberapa praktik tata kelola dan manajemen menghasilkan keluaran yang menjadi masukan bagi banyak praktik. Keluaran tersebut dirinci dalam gambar 11. Silakan lihat gambar 11 untuk memastikan kelengkapan saat bekerja dengan praktik berikut.

COBIT[®] 5 : Mengaktifkan Proses

BAI08 Praktek Proses, Input/Output dan Kegiatan				
Praktek Manajemen	Input		Keluaran	
BAI08.01 Memelihara dan memfasilitasi budaya berbagi pengetahuan. Merancang dan menerapkan skema untuk memelihara dan memfasilitasi budaya berbagi pengetahuan.	Dari	Keterangan	Keterangan	Ke
			Komunikasi tentang nilai pengetahuan	APO01.04
Kegiatan				
1. Secara proaktif mengkomunikasikan nilai pengetahuan untuk mendorong penciptaan, penggunaan, penggunaan kembali, dan berbagi pengetahuan.				
2. Mendorong berbagi dan mentransfer pengetahuan dengan mengidentifikasi dan memanfaatkan faktor motivasi.				
3. Ciptakan lingkungan, alat dan artefak yang mendukung berbagi dan transfer pengetahuan.				
4. Menanamkan praktik manajemen pengetahuan ke dalam proses TI lainnya.				
5. Tetapkan ekspektasi manajemen dan tunjukkan sikap yang tepat mengenai kegunaan pengetahuan dan kebutuhan untuk berbagi pengetahuan perusahaan.				
Praktek Manajemen	Input		Keluaran	
BAI08.02 Mengidentifikasi dan mengklasifikasikan sumber informasi. Mengidentifikasi, memvalidasi, dan mengklasifikasikan beragam sumber informasi internal dan eksternal yang diperlukan untuk memungkinkan penggunaan dan pengoperasian proses bisnis dan layanan TI secara efektif.	Dari	Keterangan	Keterangan	Ke
	Di luar persyaratan dan sumber Pengetahuan COBIT		Klasifikasi sumber informasi	Intern
Kegiatan				
1. Identifikasi pengguna pengetahuan potensial, termasuk pemilik informasi yang mungkin perlu berkontribusi dan menyetujui pengetahuan. Dapatkan persyaratan pengetahuan dan sumber informasi dari pengguna yang teridentifikasi.				
2. Pertimbangkan jenis konten (prosedur, proses, struktur, konsep, kebijakan, aturan, fakta, klasifikasi), artefak (dokumen, catatan, video, suara), dan informasi terstruktur dan tidak terstruktur (ahli, media sosial, email, pesan suara, umpan RSS).				
3. Mengklasifikasikan sumber informasi berdasarkan skema klasifikasi konten (misalnya, model arsitektur informasi). Memetakan sumber informasi ke skema klasifikasi.				
4. Mengumpulkan, menyusun, dan memvalidasi sumber informasi berdasarkan kriteria validasi informasi (misalnya, dapat dipahami, relevansi, penting, integritas, akurasi, konsistensi, kerahasiaan, mata uang dan kehandalan).				
Praktek Manajemen	Input		Keluaran	
BAI08.03 Mengatur dan mengontekstualisasikan informasi menjadi pengetahuan. Mengatur informasi berdasarkan kriteria klasifikasi. Mengidentifikasi dan menciptakan hubungan yang bermakna antara elemen informasi dan mengaktifkan penggunaan informasi. Identifikasi pemilik dan tentukan dan terapkan tingkat akses ke sumber daya pengetahuan.	Dari	Keterangan	Keterangan	Ke
	BAI03.03	Komponen solusi terdokumentasi	Repositori pengetahuan yang dipublikasikan	APO07.03
	BAI05.07	rencana transfer pengetahuan		
Kegiatan				
1. Mengidentifikasi atribut bersama dan mencocokkan sumber informasi, membuat hubungan antar set informasi (penandaan informasi).				
2. Membuat tampilan ke kumpulan data terkait, dengan mempertimbangkan persyaratan pemangku kepentingan dan organisasi.				
3. Menyusun dan menerapkan skema untuk mengelola pengetahuan tidak terstruktur yang tidak tersedia melalui sumber formal (misalnya, pengetahuan pakar).				
4. Publikasikan dan jadikan pengetahuan dapat diakses oleh pemangku kepentingan terkait berdasarkan peran dan mekanisme akses.				
Praktek Manajemen	Input		Keluaran	
BAI08.04 Gunakan dan bagikan ilmu. Sebarluaskan sumber daya pengetahuan yang tersedia kepada pemangku kepentingan yang relevan dan komunikasikan bagaimana sumber daya ini dapat digunakan untuk memenuhi kebutuhan yang berbeda (misalnya, pemecahan masalah, pembelajaran, perencanaan strategis, dan pengambilan keputusan).	Dari	Keterangan	Keterangan	Ke
	BAI03.03	Komponen solusi terdokumentasi	Database pengguna pengetahuan	Internal
	BAI05.05	Rencana operasi dan penggunaan		
	BAI05.07	rencana transfer pengetahuan	Kesadaran pengetahuan dan skema pelatihan	APO07.03
Kegiatan				
1. Identifikasi pengguna pengetahuan potensial dengan klasifikasi pengetahuan.				
2. Mentransfer pengetahuan kepada pengguna pengetahuan berdasarkan analisis kesenjangan kebutuhan dan teknik pembelajaran yang efektif serta alat akses.				
3. Mendidik dan melatih pengguna tentang pengetahuan yang tersedia, akses ke pengetahuan, dan penggunaan alat akses pengetahuan.				

BAI08 Praktek Proses, Input/Output dan Aktivitas (lanjutan)				
Praktek Manajemen	Input		Keluaran	
BAI08.05 Mengevaluasi dan menghentikan informasi. Mengukur penggunaan dan mengevaluasi mata uang dan relevansi informasi. Menghentikan informasi usang.	Dari	Keterangan	Keterangan	Ke
			Pengetahuan menggunakan hasil evaluasi	Intern
Kegiatan				
1. Mengukur penggunaan dan mengevaluasi kegunaan, relevansi, dan nilai elemen pengetahuan. Mengidentifikasi informasi terkait yang tidak lagi relevan dengan kebutuhan pengetahuan perusahaan. 2. Tetapkan aturan untuk pensiun pengetahuan dan pensiunkan pengetahuan yang sesuai.				

Pedoman Terkait BAI08	
Standar Terkait	Referensi Rinci
ITIL V3 2011	Transisi Layanan, 4.7 Manajemen Pengetahuan

Halaman sengaja dikosongkan

Catatan: Beberapa praktik tata kelola dan manajemen menghasilkan keluaran yang menjadi masukan bagi banyak praktik. Keluaran tersebut dirinci dalam **gambar 11**. Silakan lihat **gambar 11** untuk memastikan kelengkapan saat bekerja dengan praktik berikut.

COBIT[®] 5 : Mengaktifkan Proses

BAI09 Praktek Proses, Input/Output dan Kegiatan

Praktek Manajemen	Input		Keluaran	
	Dari	Keterangan	Keterangan	Ke
BAI09.01 Mengidentifikasi dan mencatat aktiva lancar. Menjaga catatan terkini dan akurat dari semua aset TI yang diperlukan untuk memberikan layanan dan memastikan keselarasan dengan manajemen konfigurasi dan manajemen keuangan.	BAI03.04	Pembaruan inventaris aset Daftar aset		APO06.01 BAI10.03
	BAI10.02	Repositori konfigurasi	Hasil pemeriksaan fisik persediaan	BAI10.03 BAI10.04 DSS05.03
Kegiatan				
1. Identifikasi semua aset yang dimiliki dalam daftar aset yang mencatat status saat ini. Pertahankan keselarasan dengan manajemen perubahan dan konfigurasi proses manajemen, sistem manajemen konfigurasi, dan catatan akuntansi keuangan.				
2. Identifikasi persyaratan hukum, peraturan, atau kontrak yang perlu ditangani saat mengelola aset.				
3. Memverifikasi keberadaan semua aset yang dimiliki dengan melakukan pemeriksaan dan rekonsiliasi inventaris fisik dan logis secara teratur termasuk penggunaan perangkat lunak alat penemuan.				
4. Verifikasi bahwa aset sesuai untuk tujuan (yaitu, dalam kondisi berguna).				
5. Tentukan secara teratur apakah setiap aset terus memberikan nilai dan, jika demikian, perkiraan masa manfaat yang diharapkan untuk memberikan nilai.				
6. Pastikan akuntansi untuk semua aset.				
Praktek Manajemen	Input		Keluaran	
	Dari	Keterangan	Keterangan	Ke
BAI09.02 Kelola aset kritis. Identifikasi aset yang sangat penting dalam memberikan kemampuan layanan dan ambil langkah untuk memaksimalkan keandalan dan ketersediaannya guna mendukung kebutuhan bisnis.			Komunikasi downtime pemeliharaan yang direncanakan	APO08.04
			Perjanjian pemeliharaan Internal	
Kegiatan				
1. Identifikasi aset yang sangat penting dalam menyediakan kemampuan layanan dengan merujuk persyaratan dalam definisi layanan, SLA, dan konfigurasi sistem manajemen.				
2. Memantau kinerja aset kritis dengan memeriksa tren insiden dan, bila perlu, mengambil tindakan untuk memperbaiki atau mengganti.				
3. Secara berkala, pertimbangkan risiko kegagalan atau perlunya penggantian setiap aset kritis.				
4. Menjaga ketahanan aset kritis dengan menerapkan pemeliharaan preventif secara berkala, memantau kinerja, dan, jika diperlukan, memberikan alternatif dan/atau aset tambahan untuk meminimalkan kemungkinan kegagalan.				
5. Tetapkan rencana perawatan preventif untuk semua perangkat keras, dengan mempertimbangkan analisis biaya-manfaat, rekomendasi vendor, risiko pemasaman, kualifikasi personel dan faktor relevan lainnya.				
6. Menetapkan perjanjian pemeliharaan yang melibatkan akses pihak ketiga ke fasilitas TI organisasi untuk aktivitas di lokasi dan di luar lokasi (misalnya outsourcing). Menetapkan kontrak layanan formal yang berisi atau mengacu pada semua kondisi keamanan yang diperlukan, termasuk prosedur otorisasi akses, untuk memastikan kepatuhan terhadap kebijakan dan standar keamanan organisasi.				
7. Komunikasikan kepada pelanggan dan pengguna yang terkena dampak dampak yang diharapkan (misalnya, pembatasan kinerja) dari aktivitas pemeliharaan.				
8. Pastikan layanan akses jarak jauh dan profil pengguna (atau cara lain yang digunakan untuk pemeliharaan atau diagnosis) hanya aktif bila diperlukan.				
9. Memasukkan downtime terencana dalam keseluruhan jadwal produksi, dan menjadwalkan aktivitas pemeliharaan untuk meminimalkan dampak buruk pada proses bisnis.				

BAI09 Praktek Proses, Input/Output dan Aktivitas (lanjutan)

Praktek Manajemen	Input		Keluaran	
	Dari	Keterangan	Keterangan	Ke
BAI09.03 Mengelola siklus hidup aset. Kelola aset mulai dari pengadaan hingga pelepasan untuk memastikan bahwa aset digunakan seefektif dan seefisien mungkin serta diperhitungkan dan dilindungi secara fisik.			Menyetujui permintaan pengadaan aset	Intern
			Revisi daftar aset	BAI10.03
			Penghentian aset resmi	BAI10.03

Kegiatan

1. Pengadaan semua aset berdasarkan permintaan yang disetujui dan sesuai dengan kebijakan dan praktik pengadaan perusahaan.
2. Sumber, terima, verifikasi, uji dan catat semua aset dengan cara yang terkendali, termasuk pelabelan fisik, sesuai kebutuhan.
3. Menyetujui pembayaran dan menyelesaikan proses dengan pemasok sesuai ketentuan kontrak yang disepakati.
4. Menyebarkan aset mengikuti siklus hidup implementasi standar, termasuk manajemen perubahan dan pengujian penerimaan.
5. Alokasikan aset kepada pengguna, dengan penerimaan tanggung jawab dan persetujuan, sebagaimana mestinya.
6. Realokasi aset jika memungkinkan saat tidak lagi diperlukan karena perubahan peran pengguna, redundansi dalam layanan, atau pensiun dari sebuah layanan.
7. Buang aset jika tidak berguna karena semua layanan terkait dihentikan, teknologi usang, atau kurangnya pengguna.
8. Buang aset secara aman, dengan mempertimbangkan, misalnya, penghapusan permanen data yang terekam pada perangkat media dan potensi kerusakan lingkungan.
9. Merencanakan, mengesahkan, dan mengimplementasikan aktivitas terkait pensiun, menyimpan catatan yang sesuai untuk memenuhi kebutuhan bisnis dan peraturan yang sedang berjalan.

Praktek Manajemen	Input		Keluaran	
	Dari	Keterangan	Keterangan	Ke
BAI09.04 Mengoptimalkan biaya aset. Tinjau keseluruhan basis aset secara teratur untuk mengidentifikasi cara mengoptimalkan biaya dan menjaga keselarasan dengan kebutuhan bisnis.			Hasil tinjauan pengoptimalkan biaya	APO02.02

Kegiatan

1. Secara teratur, tinjau basis aset secara keseluruhan, dengan mempertimbangkan apakah sesuai dengan kebutuhan bisnis.
2. Menilai biaya perawatan, mempertimbangkan kewajaran, dan mengidentifikasi opsi berbiaya lebih rendah, termasuk, bila perlu, penggantian dengan alternatif baru.
3. Tinjau jaminan dan pertimbangkan nilai uang dan strategi penggantian untuk menentukan opsi dengan biaya terendah.
4. Tinjau keseluruhan basis untuk mengidentifikasi peluang standardisasi, sumber tunggal, dan strategi lain yang dapat menurunkan pengadaan, dukungan dan biaya perawatan.
5. Gunakan statistik kapasitas dan pemanfaatan untuk mengidentifikasi aset yang kurang dimanfaatkan atau berlebihan yang dapat dipertimbangkan untuk dibuang atau diganti dengan biaya yang lebih rendah.
6. Tinjau keadaan keseluruhan untuk mengidentifikasi peluang untuk memanfaatkan teknologi baru atau strategi sumber alternatif untuk mengurangi biaya atau meningkatkan nilai untuk uang.

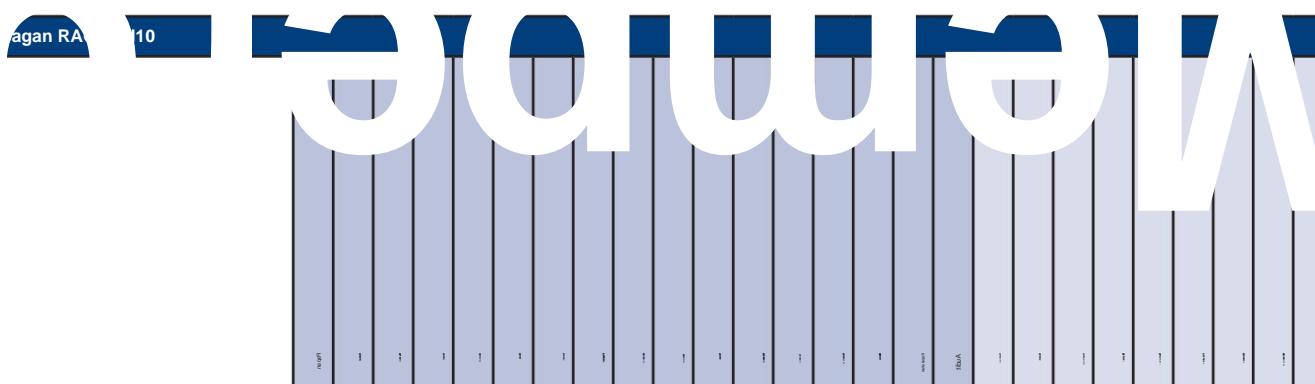
COBIT[®] 5 : Mengaktifkan Proses

BAI09 Praktek Proses, Input/Output dan Aktivitas (lanjutan)

Praktek Manajemen	Input		Keluaran			
	Dari	Keterangan	Keterangan	Ke		
BAI09.05 Mengelola perizinan. Mengelola lisensi perangkat lunak sehingga jumlah lisensi yang optimal dipertahankan untuk mendukung kebutuhan bisnis dan jumlah lisensi yang dimiliki cukup untuk menutupi perangkat lunak yang diinstal yang digunakan.			Daftar lisensi perangkat lunak	BAI10.02		
			Hasil audit lisensi terpasang	MEA03.03		
			Rencana aksi untuk menyesuaikan nomor lisensi dan alokasi	APO02.05		
Kegiatan						
1. Menyimpan daftar semua lisensi perangkat lunak yang dibeli dan perjanjian lisensi terkait. 2. Secara teratur, lakukan audit untuk mengidentifikasi semua perangkat lunak berlisensi yang terpasang. 3. Bandingkan jumlah instans perangkat lunak yang diinstal dengan jumlah lisensi yang dimiliki. 4. Ketika instans lebih rendah dari jumlah yang dimiliki, putuskan apakah perlu mempertahankan atau menghentikan lisensi, dengan mempertimbangkan potensi penghematan pemeliharaan yang tidak perlu, pelatihan dan biaya lainnya. 5. Ketika instans lebih tinggi dari jumlah yang dimiliki, pertimbangkan terlebih dahulu peluang untuk mencopot instans yang tidak lagi diperlukan atau dibenarkan, dan kemudian, jika perlu, beli lisensi tambahan untuk mematuhi perjanjian lisensi. 6. Secara teratur, pertimbangkan apakah nilai yang lebih baik dapat diperoleh dengan meningkatkan produk dan lisensi terkait.						

Pedoman Terkait BAI09

Standar Terkait	Referensi Rinci
ITIL V3 2011	Transisi Layanan, 4.3 Manajemen Aset dan Konfigurasi Layanan

BAI10 Kelola Konfigurasi		Bidang: Manajemen Domain: Membangun, Memperoleh, dan Menerapkan																				
Deskripsi proses																						
Tetapkan dan pertahankan deskripsi dan hubungan antara sumber daya utama dan kemampuan yang diperlukan untuk memberikan layanan yang mendukung TI, termasuk mengumpulkan informasi konfigurasi, menetapkan garis dasar, memverifikasi dan mengaudit informasi konfigurasi, dan memperbarui repositori konfigurasi.																						
Pernyataan Tujuan Proses																						
Berikan informasi yang cukup tentang aset layanan untuk memungkinkan layanan dikelola secara efektif, menilai dampak perubahan, dan menangani insiden layanan.																						
Proses tersebut mendukung pencapaian serangkaian tujuan utama terkait TI:																						
Tujuan terkait TI	Metrik Terkait																					
02 Kepatuhan dan dukungan TI untuk kepatuhan bisnis terhadap hukum dan peraturan eksternal	<ul style="list-style-type: none"> Biaya ketidakpatuhan TI, termasuk penyelesaian dan denda, dan dampak hilangnya reputasi Jumlah masalah ketidakpatuhan terkait TI yang dilaporkan ke dewan atau menyebabkan komentar publik atau mempermalukan Jumlah masalah ketidakpatuhan yang berkaitan dengan perjanjian kontraktual dengan penyedia layanan TI Cakupan penilaian kepatuhan 																					
11 Optimalisasi aset, sumber daya, dan kapabilitas TI	<ul style="list-style-type: none"> Frekuensi penilaian kematangan kapabilitas dan optimalisasi biaya Kecenderungan hasil penilaian Tingkat kepuasan eksekutif bisnis dan TI dengan biaya dan kemampuan terkait TI 																					
14 Ketersediaan informasi yang handal dan berguna untuk pengambilan keputusan	<ul style="list-style-type: none"> Tingkat kepuasan pengguna bisnis dengan kualitas dan ketepatan waktu (atau ketersediaan) informasi manajemen Banyaknya insiden bisnis yang disebabkan oleh tidak tersedianya informasi Rasio dan tingkat keputusan bisnis yang salah di mana salah atau informasi yang tidak tersedia adalah faktor kunci 																					
Sasaran dan Metrik Proses	 <p>1. Repositori konfigurasi akurat, lengkap, dan terkini.</p>																					
Tujuan Proses	 <ul style="list-style-type: none"> Jumlah penyimpangan antara repositori konfigurasi dan konfigurasi langsung Jumlah perbedaan yang berkaitan dengan informasi konfigurasi yang tidak lengkap atau hilang 																					
Praktek Manajemen	 <table border="1"> <tr> <td>BAI10.01</td> <td>Menetapkan dan memelihara model konfigurasi.</td> <td>C</td> <td>CCCIARR</td> </tr> <tr> <td>BAI10.02</td> <td>Membuat dan memelihara repositori dan baseline konfigurasi.</td> <td></td> <td>CRARR</td> </tr> <tr> <td>BAI10.03</td> <td>Menjaga dan mengontrol item konfigurasi.</td> <td></td> <td>ACRRRC</td> </tr> <tr> <td>BAI10.04</td> <td>Menghasilkan laporan status dan konfigurasi.</td> <td></td> <td>ICCAARI</td> </tr> <tr> <td>BAI10.05</td> <td>Verifikasi dan tinjau integritas repositori konfigurasi.</td> <td>R</td> <td>RRA</td> </tr> </table>		BAI10.01	Menetapkan dan memelihara model konfigurasi.	C	CCCIARR	BAI10.02	Membuat dan memelihara repositori dan baseline konfigurasi.		CRARR	BAI10.03	Menjaga dan mengontrol item konfigurasi.		ACRRRC	BAI10.04	Menghasilkan laporan status dan konfigurasi.		ICCAARI	BAI10.05	Verifikasi dan tinjau integritas repositori konfigurasi.	R	RRA
BAI10.01	Menetapkan dan memelihara model konfigurasi.	C	CCCIARR																			
BAI10.02	Membuat dan memelihara repositori dan baseline konfigurasi.		CRARR																			
BAI10.03	Menjaga dan mengontrol item konfigurasi.		ACRRRC																			
BAI10.04	Menghasilkan laporan status dan konfigurasi.		ICCAARI																			
BAI10.05	Verifikasi dan tinjau integritas repositori konfigurasi.	R	RRA																			

Catatan: Beberapa praktik tata kelola dan manajemen menghasilkan keluaran yang menjadi masukan bagi banyak praktik. Keluaran tersebut dirinci dalam gambar 11. Silakan lihat gambar 11 untuk memastikan kelengkapan saat bekerja dengan praktik berikut.

COBIT[®] 5 : Mengaktifkan Proses

BAI10 Praktek Proses, Input/Output dan Aktivitas

Praktek Manajemen	Input		Keluaran			
	Dari	Keterangan	Keterangan	Ke		
BAI10.01 Menetapkan dan memelihara model konfigurasi. Buat dan pertahankan model logis dari layanan, aset, dan infrastruktur serta cara merekam item konfigurasi (CI) dan hubungan di antaranya. Sertakan CI yang dianggap perlu untuk mengelola layanan secara efektif dan untuk memberikan deskripsi aset tunggal yang andal dalam layanan.	BAI07.06	Rencana rilis	Lingkup model manajemen konfigurasi	Intern		
			Model konfigurasi logis	Intern		
Kegiatan						
1. Tetapkan dan sepakati ruang lingkup dan tingkat perincian untuk manajemen konfigurasi (yaitu, layanan, aset, dan infrastruktur mana yang dapat dikonfigurasi item yang harus disertakan).						
2. Menetapkan dan memelihara model logis untuk manajemen konfigurasi, termasuk informasi tentang tipe item konfigurasi, atribut item konfigurasi, tipe relasi, atribut relasi, dan kode status.						
Praktek Manajemen	Input		Keluaran			
	Dari	Keterangan	Keterangan	Ke		
BAI10.02 Membuat dan memelihara repositori dan baseline konfigurasi. Buat dan pertahankan repositori manajemen konfigurasi dan buat baseline konfigurasi yang terkontrol.	BAI09.05	Daftar lisensi perangkat lunak	Repositori konfigurasi	BAI09.01 DSS02.01		
			Dasar konfigurasi	BAI03.11		
Kegiatan						
1. Identifikasi dan klasifikasikan item konfigurasi dan isi repositori.						
2. Membuat, meninjau, dan secara resmi menyepakati baseline konfigurasi layanan, aplikasi, atau infrastruktur.						
Praktek Manajemen	Input		Keluaran			
	Dari	Keterangan	Keterangan	Ke		
BAI10.03 Menjaga dan mengontrol item konfigurasi. Pertahankan repositori item konfigurasi yang up-to-date dengan mengisi dengan perubahan.	BAI06.03	Ubah laporan status permintaan	Repositori yang diperbarui dengan item konfigurasi	DSS02.01		
		• Hasil pemeriksaan fisik persediaan • Daftar aset	Menyetujui perubahan pada baseline	BAI03.11		
	BAI09.01	• Penghentian aset resmi • Revisi daftar aset				
Kegiatan						
1. Secara teratur mengidentifikasi semua perubahan pada item konfigurasi.						
2. Tinjau perubahan yang diusulkan pada item konfigurasi terhadap baseline untuk memastikan kelengkapan dan akurasi.						
3. Perbarui detail konfigurasi untuk perubahan yang disetujui pada item konfigurasi.						
4. Buat, tinjau, dan setujui secara resmi perubahan pada baseline konfigurasi kapan pun diperlukan.						
Praktek Manajemen	Input		Keluaran			
	Dari	Keterangan	Keterangan	Ke		
BAI10.04 Menghasilkan laporan status dan konfigurasi. Menentukan dan menghasilkan laporan konfigurasi tentang perubahan status item konfigurasi.	BAI09.01	Hasil pemeriksaan fisik persediaan	Laporan status konfigurasi	BAI03.11 DSS02.01		
Kegiatan						
1. Identifikasi perubahan status item konfigurasi dan laporan berdasarkan garis dasar.						
2. Cocokkan semua perubahan konfigurasi dengan permintaan perubahan yang disetujui untuk mengidentifikasi setiap perubahan yang tidak sah. Laporan perubahan yang tidak sah ke manajemen perubahan.						
3. Mengidentifikasi persyaratan pelaporan dari semua pemangku kepentingan, termasuk konten, frekuensi, dan media. Membuat laporan sesuai dengan persyaratan yang teridentifikasi.						

BAI10 Praktek Proses, Input/Output dan Aktivitas (lanjutan)				
Praktek Manajemen	Input		Keluaran	
BAI10.05 Verifikasi dan tinjau integritas repositori konfigurasi. Tinjau repositori konfigurasi secara berkala dan verifikasi kelengkapan dan kebenaran terhadap target yang diinginkan.	Dari	Keterangan	Keterangan	Ke
			Hasil verifikasi fisik item konfigurasi	Intern
			Penyimpanan lisensi	MEA03.03
Kegiatan				
1. Secara berkala memverifikasi item konfigurasi langsung terhadap repositori konfigurasi dengan membandingkan konfigurasi fisik dan logis dan menggunakan yang sesuai alat penemuan, sesuai kebutuhan.				
2. Laporkan dan tinjau semua penyimpanan untuk koreksi atau tindakan yang disetujui untuk menghapus aset yang tidak sah.				
3. Verifikasi secara berkala bahwa semua item konfigurasi fisik, sebagaimana didefinisikan dalam repositori, ada secara fisik. Laporkan setiap penyimpanan kepada manajemen.				
4. Menetapkan dan meninjau secara berkala target kelengkapan konfigurasi repository berdasarkan kebutuhan bisnis.				
5. Secara berkala membandingkan tingkat kelengkapan dan akurasi terhadap target dan melakukan tindakan perbaikan, jika diperlukan, untuk meningkatkan kualitas data repositori.				

Pedoman Terkait BAI10	
Standar Terkait	Referensi Rinci
ISO/IEC 20000	9.1 Manajemen konfigurasi
ITIL V3 2011	Transisi Layanan, 4.3 Manajemen Aset dan Konfigurasi Layanan

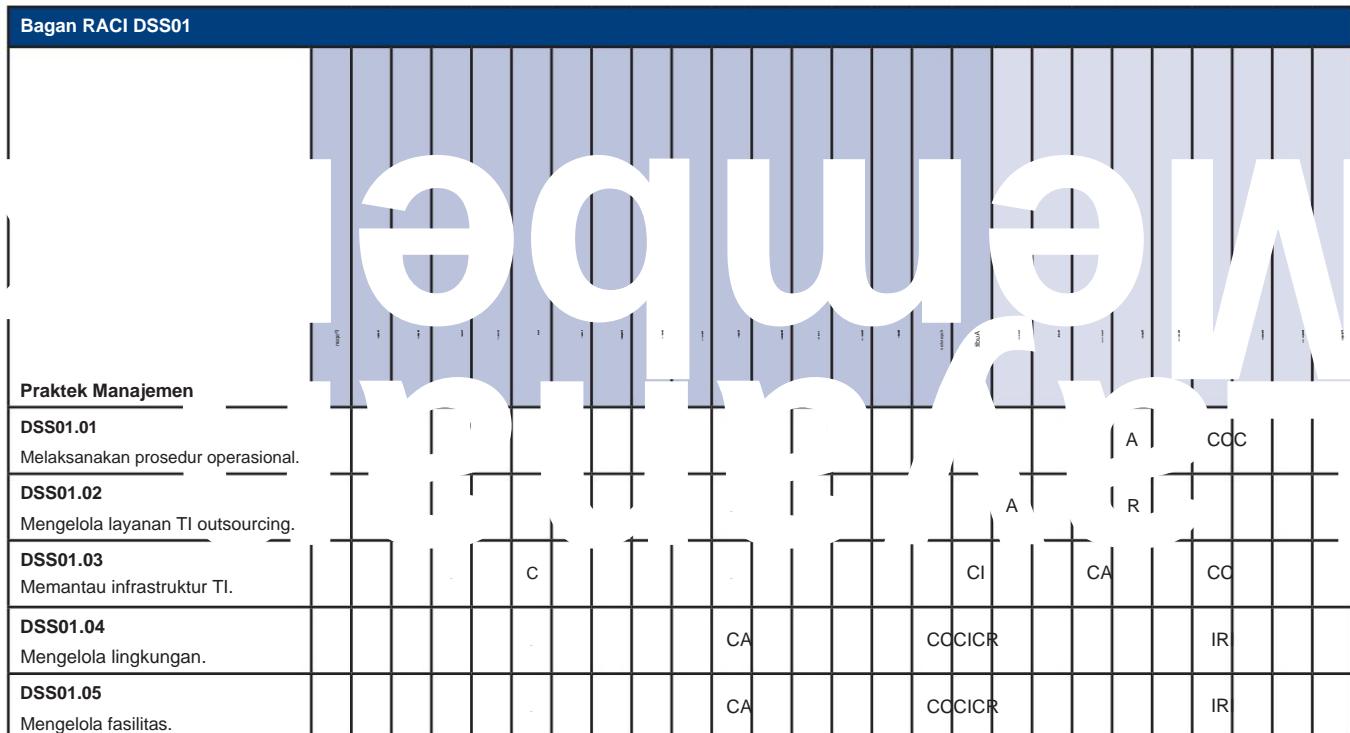
Halaman sengaja dikosongkan

Pengiriman, Layanan, dan Dukungan (DSS)

- 01** Mengelola operasi.
- 02** Mengelola permintaan dan insiden layanan.
- 03** Mengelola masalah.
- 04** Mengelola kontinuitas.
- 05** Mengelola layanan keamanan.
- 06** Mengelola kontrol proses bisnis.

Halaman sengaja dikosongkan

DSS01 Mengelola Operasi	Bidang: Manajemen Domain: Pengiriman, Layanan, dan Dukungan
Deskripsi proses	
Mengkoordinasikan dan melaksanakan kegiatan dan prosedur operasional yang diperlukan untuk memberikan layanan TI internal dan outsourcing, termasuk pelaksanaan prosedur operasi standar yang telah ditentukan sebelumnya dan kegiatan pemantauan yang diperlukan.	
Pernyataan Tujuan Proses	
Menyampaikan hasil layanan operasional TI seperti yang direncanakan.	
Proses tersebut mendukung pencapaian serangkaian tujuan utama terkait TI:	
Tujuan terkait TI	Metrik Terkait
04 Mengelola risiko bisnis terkait TI	<ul style="list-style-type: none"> • Persentase proses bisnis penting, layanan TI dan Program bisnis yang mendukung TI dicakup oleh penilaian risiko • Jumlah insiden signifikan terkait TI yang tidak teridentifikasi dalam penilaian risiko • Persentase penilaian risiko perusahaan termasuk risiko terkait TI • Frekuensi pengkinian profil risiko
07 Pengiriman layanan TI sesuai dengan kebutuhan bisnis	<ul style="list-style-type: none"> • Jumlah gangguan bisnis akibat insiden layanan TI • Persentase pemangku kepentingan bisnis puas bahwa penyampaian layanan TI memenuhi tingkat layanan yang disepakati • Persentase pengguna yang puas dengan kualitas penyampaian layanan TI
11 Optimalisasi aset, sumber daya, dan kapabilitas TI	<ul style="list-style-type: none"> • Frekuensi penilaian kematangan kapabilitas dan optimalisasi biaya • Kecenderungan hasil penilaian • Tingkat kepuasan eksekutif bisnis dan TI dengan biaya dan kemampuan terkait TI
Sasaran dan Metrik Proses	
Tujuan Proses	Metrik Terkait
1. Kegiatan operasional dilakukan sesuai kebutuhan dan jadwal.	<ul style="list-style-type: none"> • Jumlah prosedur operasional non-standar yang dilaksanakan • Jumlah insiden yang disebabkan oleh masalah operasional
2. Operasi dipantau, diukur, dilaporkan dan diperbaiki.	<ul style="list-style-type: none"> • Rasio kejadian dibandingkan dengan jumlah kejadian • Persentase jenis kejadian operasional kritis yang dicakup oleh sistem deteksi otomatis



Catatan: Beberapa praktik tata kelola dan manajemen menghasilkan keluaran yang menjadi masukan bagi banyak praktik. Keluaran tersebut dirinci dalam **gambar 11**. Silakan lihat **gambar 11** untuk memastikan kelengkapan saat bekerja dengan praktik berikut.

COBIT[®] 5 : Mengaktifkan Proses

DSS01 Praktek Proses, Input/Output dan Aktivitas				
Praktek Manajemen	Input		Keluaran	
DSS01.01 Melakukan prosedur operasional. Memelihara dan menjalankan prosedur operasional dan tugas operasional secara handal dan konsisten.	Dari	Keterangan	Keterangan	Ke
	BAI05.05	Rencana operasi dan penggunaan	Jadwal operasional	Intern
			Log cadangan	Intern
Kegiatan				
1. Mengembangkan dan memelihara prosedur operasional dan kegiatan terkait untuk mendukung semua layanan yang diberikan.				
2. Menjaga jadwal kegiatan operasional, melakukan kegiatan, dan mengelola kinerja dan hasil kegiatan yang dijadwalkan.				
3. Memverifikasi bahwa semua data yang diharapkan untuk diproses telah diterima dan diproses secara lengkap, akurat, dan tepat waktu. Memberikan output sesuai dengan kebutuhan perusahaan. Mendukung kebutuhan restart dan pemrosesan ulang. Pastikan bahwa pengguna menerima keluaran yang benar dengan cara yang aman dan tepat waktu.				
4. Memastikan bahwa standar keamanan yang berlaku dipenuhi untuk penerimaan, pemrosesan, penyimpanan, dan keluaran data dengan cara yang memenuhi tujuan perusahaan, kebijakan keamanan perusahaan dan persyaratan peraturan.				
5. Menjadwalkan, mengambil, dan mencatat pencadangan sesuai dengan kebijakan dan prosedur yang telah ditetapkan.				
Praktek Manajemen	Input		Keluaran	
DSS01.02 Mengelola layanan TI outsourcing. Kelola pengoperasian layanan TI yang dialihdayakan untuk menjaga perlindungan informasi perusahaan dan keandalan penyampaian layanan.	Dari	Keterangan	Keterangan	Ke
	APO09.03	• OLA • SLA	Rencana penjaminan independen	MEA02.06
	BAI05.05	Rencana operasi dan penggunaan		
Kegiatan				
1. Pastikan bahwa persyaratan perusahaan untuk keamanan proses informasi dipatuhi sesuai dengan kontrak dan SLA dengan pihak ketiga pihak hosting atau penyedia layanan.				
2. Memastikan bahwa bisnis operasional perusahaan serta prioritas pemrosesan TI untuk penyampaian layanan dipatuhi sesuai dengan kontrak dan SLA dengan hosting atau penyedia layanan pihak ketiga.				
3. Mengintegrasikan proses manajemen TI internal yang penting dengan penyedia layanan outsourcing, yang mencakup, misalnya, perencanaan kinerja dan kapasitas, manajemen perubahan, manajemen konfigurasi, permintaan layanan dan manajemen insiden, manajemen masalah, manajemen keamanan, kelangsungan bisnis, dan pemantauan kinerja proses dan pelaporan.				
4. Rencanakan audit independen dan penjaminan lingkungan operasional penyedia alih daya untuk memastikan bahwa persyaratan yang disepakati sedang dilaksanakan ditangani secara memadai.				
Praktek Manajemen	Input		Keluaran	
DSS01.03 Memantau infrastruktur TI. Pantau infrastruktur TI dan acara terkait. Menyimpan informasi kronologis yang cukup dalam log operasi untuk memungkinkan rekonstruksi, tinjauan, dan pemeriksaan urutan waktu operasi dan aktivitas lain di sekitar atau operasi pendukung.	Dari	Keterangan	Keterangan	Ke
	BAI03.11	Definisi layanan	Aturan pemantauan aset dan kondisi peristiwa	DSS02.01 DSS02.02
			Log peristiwa	Intern
			Tiket insiden	DSS02.02
Kegiatan				
1. Mencatat peristiwa, mengidentifikasi tingkat informasi yang akan dicatat berdasarkan pertimbangan risiko dan kinerja.				
2. Mengidentifikasi dan memelihara daftar aset infrastruktur yang perlu dipantau berdasarkan kekritisan layanan dan hubungan antar konfigurasi barang dan jasa yang bergantung padanya.				
3. Tetapkan dan terapkan aturan yang mengidentifikasi dan mencatat pelanggaran ambang batas dan kondisi kejadian. Temukan keseimbangan antara menghasilkan peristiwa kecil palsu dan peristiwa penting sehingga log peristiwa tidak kelebihan beban dengan informasi yang tidak perlu.				
4. Buat log peristiwa dan simpan untuk jangka waktu yang tepat untuk membantu penyelidikan di masa mendatang.				
5. Tetapkan prosedur untuk memantau log peristiwa dan lakukan tinjauan rutin.				
6. Pastikan bahwa tiket insiden dibuat tepat waktu saat pemantauan mengidentifikasi penyimpangan dari ambang batas yang ditentukan.				

DSS01 Praktek Proses, Input/Output dan Aktivitas (lanjutan)						
Praktek Manajemen	Input		Keluaran			
Dari	Keterangan	Keterangan	Ke			
DSS01.04 Mengelola lingkungan. Pertahankan langkah-langkah untuk perlindungan terhadap faktor lingkungan. Pasang peralatan dan perangkat khusus untuk memantau dan mengendalikan lingkungan.			Kebijakan lingkungan	APO01.08		
			Laporan polis asuransi	MEA03.03		
Kegiatan						
1. Mengidentifikasi bencana alam dan ulah manusia yang mungkin terjadi di area di mana fasilitas TI berada. Menilai efek potensial pada fasilitas TI.						
2. Identifikasi bagaimana peralatan TI, termasuk peralatan bergerak dan di luar lokasi, dilindungi dari ancaman lingkungan. Pastikan bahwa kebijakan tersebut membatasi atau mengecualikan makan, minum, dan merokok di area sensitif, dan melarang penyimpanan alat tulis dan perlengkapan lain yang menimbulkan bahaya kebakaran di dalam ruang komputer.						
3. Menempatkan dan membangun fasilitas TI untuk meminimalkan dan memitigasi kerentanan terhadap ancaman lingkungan.						
4. Secara teratur pantau dan pelihara perangkat yang secara proaktif mendeteksi ancaman lingkungan (misalnya api, air, asap, kelembaban).						
5. Menanggapi alarm lingkungan dan pemberitahuan lainnya. Dokumentasikan dan prosedur pengujian, yang harus mencakup prioritas alarm dan kontak dengan otoritas tanggap darurat setempat, dan melatih personel dalam prosedur ini.						
6. Bandingkan langkah-langkah dan rencana darurat dengan persyaratan polis asuransi dan laporan hasilnya. Mengatasi poin-poin ketidakpatuhan dalam a tepat waktu.						
7. Memastikan bahwa lokasi TI dibangun dan dirancang untuk meminimalkan dampak risiko lingkungan (misalnya, pencurian, udara, api, asap, air, getaran, teror, vandalisme, bahan kimia, bahan peledak). Pertimbangkan zona keamanan khusus dan/atau sel tahan api (mis., menempatkan lingkungan/server produksi dan pengembangan jauh dari satu sama lain).						
8. Jaga agar situs TI dan ruang server tetap bersih dan dalam kondisi aman setiap saat (yaitu, tidak ada kekacauan, tidak ada kotak kertas atau karton, tidak ada tempat sampah yang terisi, tidak ada bahan kimia atau bahan yang mudah terbakar).						
Praktek Manajemen	Input		Keluaran			
DSS01.05 Mengelola fasilitas. Kelola fasilitas, termasuk peralatan listrik dan komunikasi, sejalan dengan undang-undang dan peraturan, persyaratan teknis dan bisnis, spesifikasi vendor, serta panduan kesehatan dan keselamatan.			Keterangan	Ke		
			Laporan penilaian fasilitas	MEA01.03		
Kegiatan						
1. Memeriksa persyaratan fasilitas TI untuk perlindungan terhadap fluktuasi dan pemadaman listrik, sehubungan dengan persyaratan perencanaan kesinambungan bisnis lainnya. Pengadaan peralatan pasokan tak terputus yang sesuai (misalnya, baterai, generator) untuk mendukung perencanaan kesinambungan bisnis.						
2. Secara teratur menguji mekanisme catu daya tak terputus, dan memastikan bahwa daya dapat dialihkan ke catu daya tanpa pengaruh signifikan pada operasi bisnis.						
3. Pastikan bahwa fasilitas yang menampung sistem TI memiliki lebih dari satu sumber untuk utilitas yang bergantung (misalnya, listrik, telekomunikasi, air, gas). Pisahkan pintu masuk fisik setiap utilitas.						
4. Pastikan kabel eksternal ke lokasi TI berada di bawah tanah atau memiliki perlindungan alternatif yang sesuai. Tentukan bahwa pengkabelan di dalam lokasi TI terdapat di dalam saluran yang aman, dan kabinet pengkabelan memiliki akses yang dibatasi untuk personel yang berwenang. Lindungi kabel dengan benar dari kerusakan yang disebabkan oleh api, asap, air, intersepsi, dan interferensi.						
5. Pastikan pemasangan kabel dan penambalan fisik (data dan telepon) terstruktur dan teratur. Struktur kabel dan saluran harus didokumentasikan (misalnya, cetak biru denah bangunan dan diagram pengkabelan).						
6. Menganalisis sistem ketersediaan tinggi fasilitas perumahan untuk redundansi dan persyaratan pemasangan kabel fail-over (eksternal dan internal).						
7. Memastikan bahwa situs dan fasilitas TI selalu mematuhi undang-undang kesehatan dan keselamatan, peraturan, panduan, dan spesifikasi vendor yang relevan.						
8. Mendidik personel secara teratur tentang undang-undang kesehatan dan keselamatan, peraturan, dan pedoman yang relevan. Mendidik personel tentang latihan kebakaran dan penyelamatan untuk memastikan pengetahuan dan tindakan yang diambil jika terjadi kebakaran atau insiden serupa.						
9. Mencatat, memantau, mengelola, dan menyelesaikan insiden fasilitas sejalan dengan proses manajemen insiden TI. Membuat laporan ketersediaan fasilitas insiden di mana pengungkapan diperlukan dalam hal hukum dan peraturan.						
10. Memastikan bahwa lokasi dan peralatan TI dipelihara sesuai dengan interval dan spesifikasi servis yang direkomendasikan pemasok. Pemeliharaan harus dilakukan hanya oleh personel yang berwenang.						
11. Menganalisis perubahan fisik pada lokasi atau tempat TI untuk menilai kembali risiko lingkungan (misalnya kerusakan akibat kebakaran atau air). Laporan hasil analisis ini ke manajemen fasilitas dan kelangsungan bisnis.						

Panduan Terkait DSS01	
Standar Terkait	Referensi Rinci
ITIL V3 2011	Operasi Layanan, 4.1 Manajemen Acara

Halaman sengaja dikosongkan

DSS02 Kelola Permintaan dan Insiden Layanan		Bidang: Manajemen Domain: Pengiriman, Layanan, dan Dukungan
Deskripsi proses Memberikan respons yang tepat waktu dan efektif terhadap permintaan pengguna dan penyelesaian semua jenis insiden. Kembalikan layanan normal; merekam dan memenuhi permintaan pengguna; dan merekam, menyelidiki, mendiagnosis, meningkatkan, dan menyelesaikan insiden.		
Pernyataan Tujuan Proses Mencapai peningkatan produktivitas dan meminimalkan gangguan melalui resolusi cepat atas pertanyaan dan insiden pengguna.		
Proses tersebut mendukung pencapaian serangkaian tujuan utama terkait TI:		
Tujuan terkait TI	Metrik Terkait	
04 Mengelola risiko bisnis terkait TI	<ul style="list-style-type: none"> Percentase proses bisnis kritis, layanan TI, dan program bisnis yang mendukung TI yang tercakup dalam penilaian risiko Jumlah insiden signifikan terkait TI yang tidak teridentifikasi dalam penilaian risiko Percentase penilaian risiko perusahaan termasuk risiko terkait TI Frekuensi pengkinian profil risiko 	
07 Pengiriman layanan TI sesuai dengan kebutuhan bisnis	<ul style="list-style-type: none"> Jumlah gangguan bisnis akibat insiden layanan TI Percentase pemangku kepentingan bisnis puas bahwa penyampaian layanan TI memenuhi tingkat layanan yang disepakati Percentase pengguna yang puas dengan kualitas penyampaian layanan TI 	
Sasaran dan Metrik Proses		
Tujuan Proses	Metrik Terkait	
1. Layanan terkait TI tersedia untuk digunakan.	<ul style="list-style-type: none"> Jumlah dan persentase insiden yang menyebabkan gangguan pada proses penting bisnis Rata-rata waktu antar insiden menurut layanan yang mendukung TI 	
2. Insiden diselesaikan sesuai dengan tingkat layanan yang disepakati.	<ul style="list-style-type: none"> Percentase insiden yang diselesaikan dalam periode yang disepakati/dapat diterima waktu 	
3. Permintaan layanan ditangani sesuai dengan tingkat layanan yang disepakati dan untuk kepuasan pengguna.	<ul style="list-style-type: none"> Tingkat kepuasan pengguna terhadap pemenuhan permintaan layanan Rata-rata waktu berlalu untuk menangani setiap jenis permintaan layanan 	

COBIT[®] 5 : Mengaktifkan Proses

Bagan RACI DSS02																				
Praktek Manajemen																				
DSS02.01		R	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	
Mendefinisikan insiden dan skema klasifikasi permintaan layanan.		C																ACRR		RCCC
DSS02.02																		A	R	
Merekam, mengklasifikasikan dan memprioritaskan permintaan dan insiden.																				
DSS02.03			R															RR	A	
Memverifikasi, menyetujui dan memenuhi permintaan layanan.																		CR	AC	
DSS02.04			R																	
Menyelidiki, mendiagnosis, dan mengalokasikan insiden.																		CC	RR	AR
DSS02.05																				C
Mengatasi dan memulihkan dari insiden.																		IA	IR	
DSS02.06																				
Menutup permintaan dan insiden layanan.																				
DSS02.07																		IA	RI	
Lacak status dan buat laporan.																				

Catatan: Beberapa praktik tata kelola dan manajemen menghasilkan keluaran yang menjadi masukan bagi banyak praktik. Keluaran tersebut dirinci dalam **gambar 11**.

Silakan lihat **gambar 11** untuk memastikan kelengkapan saat bekerja dengan praktik berikut.

DSS02 Praktik Proses, Input/Output dan Aktivitas						
Praktek Manajemen		Input		Keluaran		
DSS02.01 Mendefinisikan insiden dan skema klasifikasi permintaan layanan. Menentukan skema dan model klasifikasi insiden dan permintaan layanan.	Dari	Keterangan	Keterangan	Ke		
	APO09.03	SLA	Skema dan model klasifikasi permintaan insiden dan layanan	Intern		
	BAI10.02	Repositori konfigurasi	Aturan untuk eskalasi insiden	Intern		
	BAI10.03	Repositori yang diperbarui dengan item konfigurasi	Kriteria pendaftaran masalah	DSS03.01		
	BAI10.04	Laporan status konfigurasi				
	DSS01.03	Aturan pemantauan aset dan kondisi peristiwa				
	DSS03.01	Skema klasifikasi masalah				
	DSS04.03	Tindakan tanggap insiden dan komunikasi				
Kegiatan						
1. Menentukan klasifikasi insiden dan permintaan layanan serta skema prioritas dan kriteria untuk pendaftaran masalah, untuk memastikan pendekatan yang konsisten menangani, menginformasikan pengguna tentang dan melakukan analisis tren.						
2. Tetapkan model insiden untuk kesalahan yang diketahui untuk mengaktifkan penyelesaian yang efisien dan efektif.						
3. Tetapkan model permintaan layanan sesuai dengan jenis permintaan layanan untuk memungkinkan bantuan mandiri dan layanan yang efisien untuk permintaan standar.						
4. Menentukan aturan dan prosedur eskalasi insiden, terutama untuk insiden besar dan insiden keamanan.						
5. Mendefinisikan insiden dan meminta sumber pengetahuan dan penggunaannya.						

DSS02 Praktek Proses, Input/Output dan Aktivitas (lanjutan)						
Praktek Manajemen	Input		Keluaran			
DSS02.02 Mencatat, mengklasifikasikan, dan memprioritaskan permintaan dan insiden. Identifikasi, catat, dan klasifikasikan permintaan dan insiden layanan, dan tetapkan prioritas sesuai dengan kekritisan bisnis dan perjanjian layanan.	Dari	Keterangan	Keterangan	Ke		
	APO09.03	SLA	Log permintaan insiden dan layanan	Intern		
	BAI04.05	Prosedur eskalasi darurat	Insiden dan permintaan layanan yang diklasifikasikan dan diprioritaskan	APO08.03 APO09.04 APO13.03		
	DSS01.03	<ul style="list-style-type: none"> • Tiket insiden • Aturan pemantauan aset dan kondisi acara 				
Kegiatan						
1. Mencatat semua permintaan dan insiden layanan, merekam semua informasi yang relevan sehingga dapat ditangani secara efektif dan catatan riwayat lengkap dapat dipertahankan. 2. Untuk mengaktifkan analisis tren, klasifikasikan permintaan dan insiden layanan dengan mengidentifikasi jenis dan kategori. 3. Memprioritaskan permintaan dan insiden layanan berdasarkan definisi layanan SLA tentang dampak dan urgensi bisnis.						
Praktek Manajemen	Input		Keluaran			
DSS02.03 Memverifikasi, menyetujui dan memenuhi permintaan layanan. Pilih prosedur permintaan yang sesuai dan verifikasi bahwa permintaan layanan memenuhi kriteria permintaan yang ditentukan. Dapatkan persetujuan, jika diperlukan, dan penuhi permintaan.	Dari	Keterangan	Keterangan	Ke		
	APO12.06	Akar penyebab terkait risiko	Permintaan layanan yang disetujui	BAI06.01		
Kegiatan						
1. Verifikasi kepemilikan untuk permintaan layanan menggunakan, jika memungkinkan, aliran proses yang telah ditentukan sebelumnya dan perubahan standar. 2. Dapatkan persetujuan atau persetujuan keuangan dan fungsional, jika diperlukan, atau persetujuan yang telah ditentukan sebelumnya untuk perubahan standar yang disepakati. 3. Memenuhi permintaan dengan melakukan prosedur permintaan yang dipilih, menggunakan, jika memungkinkan, menu otomatis bantuan mandiri dan model permintaan yang telah ditentukan sebelumnya untuk item yang sering diminta.						
Praktek Manajemen	Input		Keluaran			
DSS02.04 Menyelidiki, mendiagnosis, dan mengalokasikan insiden. Identifikasi dan catat gejala insiden, tentukan kemungkinan penyebab, dan alokasikan untuk penyelesaian.	Dari	Keterangan	Keterangan	Ke		
	BAI07.07	Rencana dukungan tambahan Gejala insiden	Intern	DSS03.01		
Kegiatan						
1. Identifikasi dan jelaskan gejala yang relevan untuk menentukan penyebab yang paling mungkin dari insiden tersebut. Referensi sumber daya pengetahuan yang tersedia (termasuk kesalahan dan masalah yang diketahui) untuk mengidentifikasi kemungkinan penyelesaian insiden (solusi sementara dan/atau solusi permanen). 2. Jika masalah terkait atau kesalahan yang diketahui belum ada dan jika insiden tersebut memenuhi kriteria yang disepakati untuk pendaftaran masalah, catat masalah baru. 3. Menugaskan insiden ke fungsi spesialis jika diperlukan keahlian yang lebih dalam, dan melibatkan tingkat manajemen yang sesuai, di mana dan jika diperlukan.						
Praktek Manajemen	Input	Keluaran		Ke		
DSS02.05 Mengatasi dan memulihkan dari insiden. Dokumentasikan, terapkan, dan uji solusi atau solusi yang teridentifikasi dan lakukan tindakan pemulihan untuk memulihkan layanan terkait TI.	Dari	Keterangan	Keterangan			
	APO12.06	Rencana respons insiden terkait risiko	Resolusi insiden	DSS03.04		
	DSS03.03	Catatan kesalahan yang diketahui				
Kegiatan						
1. Pilih dan terapkan resolusi insiden yang paling tepat (solusi sementara dan/atau solusi permanen). 2. Catat apakah penyelesaian masalah digunakan untuk penyelesaian insiden. 3. Lakukan tindakan pemulihan, jika diperlukan. 4. Dokumentasikan resolusi insiden dan nilai apakah resolusi tersebut dapat digunakan sebagai sumber pengetahuan di masa mendatang.						

COBIT[®] 5 : Mengaktifkan Proses

DSS02 Praktek Proses, Input/Output dan Aktivitas (lanjutan)

Praktek Manajemen	Input		Keluaran			
	Dari	Keterangan	Keterangan	Ke		
DSS02.06 Menutup permintaan dan insiden layanan. Verifikasi penyelesaian insiden yang memuaskan dan/atau pemenuhan permintaan, dan tutup.	DSS03.04	Catatan masalah tertutup	Permintaan dan insiden layanan tertutup	APO08.03 APO09.04 DSS03.04		
			Konfirmasi pengguna atas pemenuhan atau penyelesaian yang memuaskan	APO08.03		
Kegiatan						
1. Memverifikasi dengan pengguna yang terpengaruh (jika disetujui) bahwa permintaan layanan telah dipenuhi dengan memuaskan atau insiden tersebut telah diselesaikan dengan memuaskan.						
2. Menutup permintaan dan insiden layanan.						
Praktek Manajemen	Input		Keluaran			
	Dari	Keterangan	Keterangan	Ke		
DSS02.07 Lacak status dan buat laporan. Lacak, analisis, dan laporan insiden secara teratur dan minta tren pemenuhan untuk memberikan informasi untuk peningkatan berkelanjutan.	APO09.03	OLA	Laporan status dan tren insiden	APO08.03 APO09.04 APO11.04 APO12.01 MEA01.03		
	DSS03.01	Laporan status masalah				
	DSS03.02	Laporan penyelesaian masalah				
	DSS03.05	Laporan pemantauan penyelesaian masalah	Permintaan status pemenuhan dan laporan tren	APO08.03 APO09.04 APO11.04 MEA01.03		
Kegiatan						
1. Memantau dan melacak eskalasi dan resolusi insiden dan meminta prosedur penanganan untuk maju menuju resolusi atau penyelesaian.						
2. Mengidentifikasi pemangku kepentingan informasi dan kebutuhan mereka akan data atau laporan. Identifikasi frekuensi dan media pelaporan.						
3. Menganalisis insiden dan permintaan layanan berdasarkan kategori dan jenis untuk menetapkan tren dan mengidentifikasi pola masalah berulang, pelanggaran SLA, atau ineffisiensi. Gunakan informasi tersebut sebagai masukan untuk perencanaan perbaikan berkelanjutan.						
4. Menghasilkan dan mendistribusikan laporan tepat waktu atau menyediakan akses terkontrol ke data online.						

Panduan Terkait DSS02

Standar Terkait	Referensi Rinci
ISO/IEC 20000	• 6.1 Manajemen tingkat layanan • 8.2 Manajemen insiden
ISO 27002	13. Manajemen Insiden Keamanan Informasi
ITIL V3 2011	• Operasi Layanan, 4.2 Manajemen Insiden • Operasi Layanan, 4.3 Pemenuhan Permintaan

DSS03 Mengelola Masalah		Bidang: Manajemen Domain: Pengiriman, Layanan, dan Dukungan
Deskripsi proses		
Mengidentifikasi dan mengklasifikasikan masalah dan akar penyebabnya dan memberikan resolusi tepat waktu untuk mencegah insiden berulang. Memberikan rekomendasi untuk perbaikan.		
Pernyataan Tujuan Proses		
Tingkatkan ketersediaan, tingkatkan layanan, kurangi biaya, dan tingkatkan kenyamanan dan kepuasan pelanggan dengan mengurangi jumlah masalah operasional.		
Proses tersebut mendukung pencapaian serangkaian tujuan utama terkait TI:		
Tujuan terkait TI	Metrik Terkait	
04 Mengelola risiko bisnis terkait TI	<ul style="list-style-type: none"> Percentase proses bisnis kritis, layanan TI, dan program bisnis yang mendukung TI yang tercakup dalam penilaian risiko Jumlah insiden signifikan terkait TI yang tidak teridentifikasi dalam penilaian risiko Percentase penilaian risiko perusahaan termasuk risiko terkait TI Frekuensi pengkinian profil risiko 	
07 Pengiriman layanan TI sesuai dengan kebutuhan bisnis	<ul style="list-style-type: none"> Jumlah gangguan bisnis akibat insiden layanan TI Percentase pemangku kepentingan bisnis puas bahwa penyampaian layanan TI memenuhi tingkat layanan yang disepakati Percentase pengguna yang puas dengan kualitas penyampaian layanan TI 	
11 Optimalisasi aset, sumber daya, dan kapabilitas TI	<ul style="list-style-type: none"> Frekuensi penilaian kematanjang kapabilitas dan optimalisasi biaya Kecenderungan hasil penilaian Tingkat kepuasan eksekutif bisnis dan TI dengan biaya dan kemampuan terkait TI 	
14 Ketersediaan informasi yang handal dan berguna untuk pengambilan keputusan	<ul style="list-style-type: none"> Tingkat kepuasan pengguna bisnis dengan kualitas dan ketepatan waktu (atau ketersediaan) informasi manajemen Banyaknya insiden proses bisnis yang disebabkan oleh tidak tersedianya informasi Rasio dan tingkat keputusan bisnis yang salah di mana salah atau informasi yang tidak tersedia adalah faktor kunci 	
Sasaran dan Metrik Proses		
Tujuan Proses	Metrik Terkait	
1. Masalah terkait TI diselesaikan agar tidak terulang kembali.	<ul style="list-style-type: none"> Penurunan jumlah insiden berulang yang disebabkan oleh masalah yang belum terselesaikan Percentase insiden besar yang masalah dicatat Percentase solusi yang ditentukan untuk masalah terbuka Percentase masalah dicatat sebagai bagian dari aktivitas manajemen masalah proaktif Jumlah masalah yang penyelesaiannya memuaskan yang mengatasi akar penyebab ditemukan 	

Bagan RACI DSS03

	Praktek Manajemen	Kegiatan																		
		Identifikasi masalah	Mengklasifikasi masalah	Menetapkan prioritas masalah	Menyelesaikan masalah	Menutup masalah	Manajemen masalah proaktif	Analisis akar penyebab masalah	Menyelidiki masalah	Mendiagnosa masalah	Menetapkan kriteria pendaftaran masalah	Menetapkan kriteria pengelolaan masalah	Menetapkan kriteria penyelesaian masalah	Menetapkan kriteria log masalah	Menetapkan skema klasifikasi masalah	Menetapkan laporan status masalah	Menetapkan daftar masalah	Menetapkan informasi masalah	Menetapkan logistik masalah	Menetapkan katalog masalah
DSS03.01	Mengidentifikasi dan mengklasifikasi masalah.		IC												IRCRR			AC		
DSS03.02	Menyelidiki dan mendiagnosa masalah.															CCA		RR		
DSS03.03	Menaikkan kesalahan yang diketahui.																A	RR		
DSS03.04	Menyelesaikan dan menutup masalah.		IC												CCR			A		
DSS03.05	Melakukan manajemen masalah secara proaktif.			C												CCR		A		

Catatan: Beberapa praktik tata kelola dan manajemen menghasilkan keluaran yang menjadi masukan bagi banyak praktik. Keluaran tersebut dirinci dalam **gambar 11**. Silakan lihat **gambar 11** untuk memastikan kelengkapan saat bekerja dengan praktik berikut.

DSS03 Praktek Proses, Input/Output dan Aktivitas

Praktek Manajemen	Input		Keluaran	
	Dari	Keterangan	Keterangan	Ke
DSS03.01 Mengidentifikasi dan mengklasifikasi masalah. Menetapkan dan menerapkan kriteria dan prosedur untuk melaporkan masalah yang teridentifikasi, termasuk klasifikasi, kategorisasi, dan prioritas masalah.	APO12.06	Akar penyebab terkait risiko	Skema klasifikasi masalah	DSS02.01
	DSS02.01	Kriteria pendaftaran masalah	Laporan status masalah	DSS02.07
	DSS02.04	Log masalah	Daftar masalah	Intern
Kegiatan				
1. Identifikasi masalah melalui korelasi laporan insiden, log kesalahan, dan sumber daya identifikasi masalah lainnya. Menentukan tingkat prioritas dan kategorisasi untuk mengatasi masalah secara tepat waktu berdasarkan risiko bisnis dan definisi layanan.				
2. Menangani semua masalah secara formal dengan akses ke semua data yang relevan, termasuk informasi dari sistem manajemen perubahan dan konfigurasi/aset TI dan rincian insiden.				
3. Tentukan kelompok pendukung yang sesuai untuk membantu identifikasi masalah, analisis akar penyebab dan penentuan solusi untuk mendukung masalah pengelolaan. Tentukan kelompok pendukung berdasarkan kategori yang telah ditentukan sebelumnya, seperti perangkat keras, jaringan, perangkat lunak, aplikasi, dan perangkat lunak pendukung.				
4. Menentukan tingkat prioritas melalui konsultasi dengan bisnis untuk memastikan bahwa identifikasi masalah dan analisis akar masalah ditangani secara tepat waktu sesuai dengan SLA yang disepakati. Mendasarkan tingkat prioritas pada dampak dan urgensi bisnis.				
5. Laporkan status masalah yang teridentifikasi ke meja layanan sehingga pelanggan dan manajemen TI dapat terus mendapat informasi.				
6. Memelihara katalog manajemen masalah tunggal untuk mendaftarkan dan melaporkan masalah yang teridentifikasi dan untuk menetapkan jejak audit dari manajemen masalah proses, termasuk status setiap masalah (yaitu, terbuka, dibuka kembali, sedang berlangsung atau ditutup).				
Praktek Manajemen	Input		Keluaran	
DSS03.02 Menyelidiki dan mendiagnosa masalah. Menyelidiki dan mendiagnosa masalah menggunakan pakar manajemen subjek yang relevan untuk menilai dan menganalisis akar penyebab.	Dari	Keterangan	Keterangan	Ke
	APO12.06	Akar penyebab terkait risiko	Akar penyebab masalah	Intern
			Laporan penyelesaian masalah	DSS02.07
Kegiatan				
1. Mengidentifikasi masalah kesalahan yang mungkin diketahui dengan cara membandingkan data insiden dengan database kesalahan yang diketahui dan diduga (misalnya yang dikomunikasikan oleh vendor eksternal) dan mengklasifikasikan masalah sebagai kesalahan yang diketahui.				
2. Kaitkan item konfigurasi yang terpengaruh ke kesalahan yang dibuat/diketahui.				
3. Menghasilkan laporan untuk mengomunikasikan kemajuan dalam penyelesaian masalah dan untuk memantau dampak berkelanjutan dari masalah yang tidak terselesaikan. Memantau status proses penanganan masalah sepanjang siklus hidupnya, termasuk input dari manajemen perubahan dan konfigurasi.				

DSS03 Praktek Proses, Input/Output dan Aktivitas (lanjutan)						
Praktek Manajemen	Input		Keluaran			
Dari	Keterangan	Keterangan	Ke			
DSS03.03 Menaikkan kesalahan yang diketahui. Segera setelah akar penyebab masalah teridentifikasi, buat catatan kesalahan yang diketahui dan solusi yang tepat, serta identifikasi solusi potensial.			Catatan kesalahan yang diketahui	DSS02.05		
			Solusi yang diusulkan untuk kesalahan yang diketahui	BAI06.01		
Kegiatan						
1. Segera setelah akar penyebab masalah teridentifikasi, buat catatan kesalahan yang diketahui dan kembangkan solusi yang sesuai.						
2. Mengidentifikasi, mengevaluasi, memprioritaskan, dan memproses (melalui manajemen perubahan) solusi untuk kesalahan yang diketahui berdasarkan kasus bisnis dan bisnis yang menguntungkan biaya dampak dan urgensi.						
Praktek Manajemen	Input		Keluaran			
Dari	Keterangan	Keterangan	Ke			
DSS03.04 Menyelesaikan dan menutup masalah. Identifikasi dan mulai solusi berkelanjutan untuk mengatasi akar permasalahan, ajukan permintaan perubahan melalui proses manajemen perubahan yang telah ditetapkan jika diperlukan untuk mengatasi kesalahan. Pastikan bahwa personel yang terkena dampak mengetahui tindakan yang diambil dan rencana yang dikembangkan untuk mencegah terjadinya insiden di masa mendatang.	DSS02.05	Resolusi insiden	Catatan masalah tertutup	DSS02.06		
	DSS02.06	Permintaan dan insiden layanan tertutup	Komunikasi pengetahuan yang dipelajari	APO08.04 DSS02.05		
Kegiatan						
1. Tutup catatan masalah baik setelah konfirmasi keberhasilan penghapusan kesalahan yang diketahui atau setelah kesepakatan dengan bisnis tentang cara alternatif menangani masalah tersebut.						
2. Menginformasikan meja layanan tentang jadwal penyelesaian masalah, misalnya jadwal untuk memperbaiki kesalahan yang diketahui, solusi yang mungkin atau fakta bahwa masalah akan tetap ada hingga perubahan diterapkan, dan konsekuensi dari pendekatan yang diambil. Terus berikan informasi kepada pengguna dan pelanggan yang terpengaruh sebagaimana mestinya.						
3. Selama proses penyelesaian, dapatkan laporan rutin dari manajemen perubahan tentang kemajuan penyelesaian masalah dan kesalahan.						
4. Memantau dampak berkelanjutan dari masalah dan kesalahan yang diketahui pada layanan.						
5. Tinjau dan konfirmasikan keberhasilan penyelesaian masalah utama.						
6. Pastikan pengetahuan yang dipelajari dari tinjauan dimasukkan ke dalam pertemuan tinjauan layanan dengan pelanggan bisnis.						
Praktek Manajemen	Input		Keluaran			
Dari	Keterangan	Keterangan	Ke			
DSS03.05 Melakukan manajemen masalah secara proaktif. Kumpulkan dan analisis data operasional (terutama catatan insiden dan perubahan) untuk mengidentifikasi tren yang muncul yang mungkin mengindikasikan masalah. Log catatan masalah untuk mengaktifkan penilaian.			Laporan pemantauan penyelesaian masalah	DSS02.07		
			Solusi berkelanjutan yang teridentifikasi	BAI06.01		
Kegiatan						
1. Menangkap informasi masalah terkait perubahan dan insiden TI dan mengkomunikasikannya kepada pemangku kepentingan utama. Komunikasi ini dapat berupa laporan dan pertemuan berkala antara pemilik proses manajemen insiden, masalah, perubahan dan konfigurasi untuk mempertimbangkan masalah terkini dan tindakan korektif potensial.						
2. Pastikan bahwa pemilik proses dan manajemen insiden, masalah, perubahan dan konfigurasi bertemu secara teratur untuk membahas masalah yang diketahui dan perubahan yang direncanakan di masa depan.						
3. Untuk memungkinkan perusahaan memantau total biaya masalah, tangkap upaya perubahan yang dihasilkan dari aktivitas proses manajemen masalah (misalnya, perbaikan masalah dan kesalahan yang diketahui) dan melaporkannya.						
4. Menghasilkan laporan untuk memantau penyelesaian masalah terhadap kebutuhan bisnis dan SLA. Pastikan eskalasi masalah yang tepat, misalnya, eskalasi ke tingkat manajemen yang lebih tinggi sesuai dengan kriteria yang disepakati, menghubungi vendor eksternal, atau merujuk ke dewan penasehat perubahan untuk meningkatkan prioritas permintaan mendesak untuk perubahan (RFC) untuk mengimplementasikan solusi sementara.						
5. Untuk mengoptimalkan penggunaan sumber daya dan mengurangi solusi, lacak tren masalah.						
6. Mengidentifikasi dan memulai solusi berkelanjutan (perbaikan permanen) mengatasi akar permasalahan, dan mengajukan permintaan perubahan melalui perubahan yang telah ditetapkan proses manajemen.						

Panduan Terkait DSS03

Standar Terkait	Referensi Rinci
ISO/IEC 20000	8.3 Manajemen masalah
ITIL V3 2011	Operasi Layanan, 4.4 Manajemen Masalah

Halaman sengaja dikosongkan

DSS04 Mengelola Kontinuitas		Bidang: Manajemen Domain: Pengiriman, Layanan, dan Dukungan
Deskripsi Proses		Menetapkan dan memelihara rencana untuk memungkinkan bisnis dan TI menanggapi insiden dan gangguan untuk melanjutkan pengoperasian proses bisnis penting dan layanan TI yang diperlukan dan menjaga ketersediaan informasi pada tingkat yang dapat diterima oleh perusahaan.
Pernyataan Tujuan Proses		Melanjutkan operasi bisnis penting dan menjaga ketersediaan informasi pada tingkat yang dapat diterima oleh perusahaan jika terjadi gangguan yang signifikan.
Proses tersebut mendukung pencapaian serangkaian tujuan utama terkait TI:		
Tujuan terkait TI	Metrik Terkait	
04 Mengelola risiko bisnis terkait TI	<ul style="list-style-type: none"> Percentase proses bisnis kritis, layanan TI, dan program bisnis yang mendukung TI yang tercakup dalam penilaian risiko Jumlah insiden signifikan terkait TI yang tidak teridentifikasi dalam penilaian risiko Frekuensi pengkinian profil risiko 	
07 Pengiriman layanan TI sesuai dengan kebutuhan bisnis	<ul style="list-style-type: none"> Jumlah gangguan bisnis akibat insiden layanan TI Percentase pemangku kepentingan bisnis puas bahwa penyampaian layanan TI memenuhi tingkat layanan yang disepakati Percentase pengguna yang puas dengan kualitas penyampaian layanan TI 	
14 Ketersediaan informasi yang handal dan berguna untuk pengambilan keputusan	<ul style="list-style-type: none"> Tingkat kepuasan pengguna bisnis dengan kualitas dan ketepatan waktu (atau ketersediaan) informasi manajemen Banyaknya insiden proses bisnis yang disebabkan oleh tidak tersedianya informasi Rasio dan tingkat keputusan bisnis yang salah di mana salah atau informasi yang tidak tersedia adalah faktor kunci 	
Sasaran dan Metrik Proses		
Tujuan Proses	Metrik Terkait	
1. Informasi penting bisnis tersedia untuk bisnis sesuai dengan tingkat layanan minimum yang disyaratkan.	<ul style="list-style-type: none"> Percentase layanan TI yang memenuhi persyaratan uptime Percentase pemulihan yang berhasil dan tepat waktu dari cadangan atau salinan media alternatif Percentase media cadangan yang ditransfer dan disimpan dengan aman 	
2. Ketahanan yang memadai tersedia untuk layanan kritis.	<ul style="list-style-type: none"> Jumlah sistem bisnis kritis yang tidak tercakup dalam rencana 	
3. Tes kesinambungan layanan telah memverifikasi keefektifan rencana tersebut.	<ul style="list-style-type: none"> Jumlah latihan dan tes yang telah mencapai tujuan pemulihan Frekuensi tes 	
4. Rencana kesinambungan terkini mencerminkan persyaratan bisnis saat ini.	<ul style="list-style-type: none"> Percentase perbaikan rencana yang telah disepakati yang telah tercermin dalam rencana Percentase masalah yang teridentifikasi yang kemudian ditangani dalam rencana 	
5. Pihak internal dan eksternal telah dilatih tentang rencana kesinambungan.	<ul style="list-style-type: none"> Percentase pemangku kepentingan internal dan eksternal yang telah menerima pelatihan Percentase masalah yang teridentifikasi yang kemudian dibahas dalam materi pelatihan 	

Bagan RACI DSS04

Praktek Manajemen	DSS04.01	Mendefinisikan kebijakan, tujuan dan ruang lingkup kelangsungan bisnis.	Rancangan												R
			ACR	C	CCR	RCR	RR	CR	CA	RRR	CCRR	RRRR	CRRR	RRRR	
DSS04.02	DSS04.02	Pertahankan strategi kontinuitas.	ACR			CCR									R
DSS04.03	DSS04.03	Mengembangkan dan menerapkan respons kesinambungan bisnis.		IR			IC	CR	CC						A
DSS04.04	DSS04.04	Latihan, uji dan tinjau BCP.		IR				RR		CR					A
DSS04.05	DSS04.05	Meninjau, memelihara dan meningkatkan rencana kesinambungan.		UDARA					R	CR					R
DSS04.06	DSS04.06	Melakukan pelatihan rencana kesinambungan.		IR					R	RRR					A
DSS04.07	DSS04.07	Kelola pengaturan pencadangan.								CA					R
DSS04.08	DSS04.08	Melakukan tinjauan pasca dimulainya kembali.		CR					RC	RR					A

Catatan: Beberapa praktik tata kelola dan manajemen menghasilkan keluaran yang menjadi masukan bagi banyak praktik. Keluaran tersebut dirinci dalam **gambar 11**. Silakan lihat **gambar 11** untuk memastikan kelengkapan saat bekerja dengan praktik berikut.

DSS04 Praktek Proses, Input/Output dan Aktivitas						
Praktek Manajemen	Input		Keluaran			
	Dari	Keterangan	Keterangan	Ke		
DSS04.01 Mendefinisikan kebijakan, tujuan dan ruang lingkup kelangsungan bisnis. Tetapkan kebijakan dan ruang lingkup kelangsungan bisnis yang selaras dengan tujuan perusahaan dan pemangku kepentingan.	APO09.03	SLA	Kebijakan dan tujuan untuk kelangsungan usaha	APO01.04		
			Skenario insiden yang mengganggu	Intern		
			Penilaian kemampuan dan kesenjangan kontinuitas saat ini	Intern		
Kegiatan						
1. Mengidentifikasi proses bisnis internal dan outsourcing dan aktivitas layanan yang penting untuk operasi perusahaan atau diperlukan untuk memenuhi hukum dan/ atau kewajiban kontraktual.						
2. Identifikasi pemangku kepentingan utama serta peran dan tanggung jawab untuk menentukan dan menyepakati kebijakan dan ruang lingkup keberlanjutan.						
3. Mendefinisikan dan mendokumentasikan tujuan dan ruang lingkup kebijakan minimum yang disepakati untuk kelangsungan bisnis dan menanamkan kebutuhan untuk perencanaan kesinambungan dalam budaya perusahaan.						
4. Identifikasi proses bisnis pendukung yang penting dan layanan TI terkait.						

DSS04 Praktek Proses, Input/Output dan Aktivitas (lanjutan)				
Praktek Manajemen	Input		Keluaran	
	Dari	Keterangan	Deskripsi	Ke
DSS04.02 Mempertahankan strategi kesinambungan.	APO12.06	<ul style="list-style-type: none"> • Akar penyebab terkait risiko • Komunikasi dampak risiko 	Analisis dampak bisnis APO12.02	
Mengevaluasi opsi manajemen kesinambungan bisnis dan memilih strategi kesinambungan yang hemat biaya dan layak yang akan memastikan pemulihan dan kesinambungan perusahaan dalam menghadapi bencana atau insiden atau gangguan besar lainnya.			Persyaratan kontinuitas	Intern
			Opsi strategis yang disetujui APO02.05	
Kegiatan				
1. Identifikasi skenario potensial yang kemungkinan akan menimbulkan peristiwa yang dapat menyebabkan insiden gangguan yang signifikan.				
2. Melakukan analisis dampak bisnis untuk mengevaluasi dampak gangguan terhadap fungsi bisnis penting dari waktu ke waktu dan dampak gangguan yang akan terjadi miliki pada mereka.				
3. Tetapkan waktu minimum yang diperlukan untuk memulihkan proses bisnis dan TI pendukung berdasarkan jangka waktu gangguan bisnis yang dapat diterima dan pemadaman maksimum yang dapat ditoleransi.				
4. Menilai kemungkinan ancaman yang dapat menyebabkan hilangnya kelangsungan bisnis dan mengidentifikasi langkah-langkah yang akan mengurangi kemungkinan dan dampak melalui peningkatan pencegahan dan peningkatan ketahanan.				
5. Menganalisis persyaratan kontinuitas untuk mengidentifikasi kemungkinan opsi bisnis dan teknis strategis.				
6. Tentukan kondisi dan pemilik keputusan kunci yang akan menyebabkan rencana kesinambungan dipanggil.				
7. Mengidentifikasi kebutuhan sumber daya dan biaya untuk setiap opsi teknis strategis dan membuat rekomendasi strategis.				
8. Dapatkan persetujuan bisnis eksekutif untuk opsi strategis yang dipilih.				
DSS04.03 Mengembangkan dan menerapkan respons kesinambungan bisnis.				
Kembangkan rencana kesinambungan bisnis (BCP) berdasarkan strategi yang mendokumentasikan prosedur dan informasi dalam kesiapan untuk digunakan dalam suatu insiden untuk memungkinkan perusahaan melanjutkan aktivitas kritisnya.	APO09.03	OLA	Tindakan tanggap insiden dan komunikasi	DSS02.01
			BPK	Intern
Kegiatan				
1. Tentukan tindakan respons insiden dan komunikasi yang akan diambil jika terjadi gangguan. Tetapkan peran dan tanggung jawab terkait, termasuk akuntabilitas untuk kebijakan dan implementasi.				
2. Mengembangkan dan memelihara BCP operasional yang berisi prosedur yang harus diikuti untuk memungkinkan pengoperasian proses dan/atau bisnis penting yang berkelanjutan pengaturan pemrosesan sementara, termasuk tautan ke rencana penyedia layanan outsourcing.				
3. Pastikan bahwa pemasok utama dan mitra outsourcing memiliki rencana kesinambungan yang efektif. Memperoleh bukti yang diaudit sesuai kebutuhan.				
4. Menentukan kondisi dan prosedur pemulihan yang memungkinkan dimulainya kembali pemrosesan bisnis, termasuk pemutakhiran dan rekonsiliasi database informasi untuk menjaga integritas informasi.				
5. Menentukan dan mendokumentasikan sumber daya yang diperlukan untuk mendukung prosedur kontinuitas dan pemulihan, dengan mempertimbangkan orang, fasilitas, dan infrastruktur TI.				
6. Menentukan dan mendokumentasikan persyaratan cadangan informasi yang diperlukan untuk mendukung rencana, termasuk rencana dan dokumen kertas serta file data, dan mempertimbangkan kebutuhan akan keamanan dan penyimpanan di luar lokasi.				
7. Tentukan keterampilan yang diperlukan untuk individu yang terlibat dalam pelaksanaan rencana dan prosedur.				
8. Mendistribusikan rencana dan dokumentasi pendukung dengan aman kepada pihak berkepentingan yang diberi wewenang dengan tepat dan memastikannya dapat diakses oleh semua pihak skenario bencana.				

COBIT[®] 5 : Mengaktifkan Proses

DSS04 Praktek Proses, Input/Output dan Aktivitas (lanjutan)

Praktek Manajemen	Input		Keluaran			
	Dari	Keterangan	Keterangan	Ke		
DSS04.04 Latihan, uji dan tinjau BCP. Uji pengaturan kontinuitas secara teratur untuk menjalankan rencana pemulihian terhadap hasil yang telah ditentukan sebelumnya dan untuk memungkinkan solusi inovatif dikembangkan dan membantu untuk memverifikasi dari waktu ke waktu bahwa rencana tersebut akan bekerja seperti yang diantisipasi.			Tujuan tes	Intern		
			Latihan tes	Intern		
			Hasil tes dan rekomendasi	Intern		
Kegiatan						
1. Tetapkan tujuan untuk melaksanakan dan menguji sistem bisnis, teknis, logistik, administratif, prosedural dan operasional dari rencana untuk memverifikasi kelengkapan BCP dalam memenuhi risiko bisnis.						
2. Menentukan dan menyepakati latihan pemangku kepentingan yang realistik, memvalidasi prosedur kesinambungan, dan memasukkan peran dan tanggung jawab serta data pengaturan retensi yang menyebabkan gangguan minimum pada proses bisnis.						
3. Tetapkan peran dan tanggung jawab untuk melakukan latihan dan tes rencana kesinambungan.						
4. Jadwalkan latihan dan aktivitas pengujian sebagaimana ditentukan dalam rencana kesinambungan.						
5. Melakukan pembekalan dan analisis pasca latihan untuk mempertimbangkan pencapaian.						
6. Menyusun rekomendasi untuk meningkatkan rencana kesinambungan saat ini berdasarkan hasil kajian.						
Praktek Manajemen	Input		Keluaran			
DSS04.05 Meninjau, memelihara dan meningkatkan rencana kesinambungan. Melakukan tinjauan manajemen atas kemampuan kontinuitas secara berkala untuk memastikan kesesuaian, kecukupan, dan efektivitasnya yang berkelanjutan. Kelola perubahan pada rencana sesuai dengan proses pengendalian perubahan untuk memastikan bahwa rencana kesinambungan selalu diperbarui dan terus mencerminkan kebutuhan bisnis yang sebenarnya.			Keterangan	Ke		
			Hasil review rencana Internal			
Perubahan rencana yang disarankan						
Intern						
Kegiatan						
1. Meninjau rencana kesinambungan dan kapabilitas secara berkala terhadap setiap asumsi yang dibuat dan tujuan operasional dan strategis bisnis saat ini.						
2. Pertimbangkan apakah penilaian dampak bisnis yang direvisi mungkin diperlukan, tergantung pada sifat perubahannya.						
3. Merekomendasikan dan mengkomunikasikan perubahan kebijakan, rencana, prosedur, infrastruktur, serta peran dan tanggung jawab untuk persetujuan manajemen dan diproses melalui proses manajemen perubahan.						
4. Tinjau rencana kesinambungan secara teratur untuk mempertimbangkan dampak perubahan baru atau besar terhadap: organisasi perusahaan, proses bisnis, pengaturan outsourcing, teknologi, infrastruktur, sistem operasi dan sistem aplikasi.						
Praktik Manajemen	Input		Keluaran			
DSS04.06 Melakukan pelatihan rencana kesinambungan. Menyediakan semua pihak internal dan eksternal yang berkepentingan dengan sesi pelatihan reguler mengenai prosedur dan peran serta tanggung jawab mereka jika terjadi gangguan.	SDM	Daftar personil yang membutuhkan pelatihan	Keterangan	Ke		
			Persyaratan pelatihan	APO07.03		
Hasil pemantauan keterampilan dan kompetensi						
APO07.03						
Kegiatan						
1. Tetapkan dan pertahankan persyaratan dan rencana pelatihan bagi mereka yang melakukan perencanaan kesinambungan, penilaian dampak, penilaian risiko, komunikasi media, dan respons insiden. Pastikan bahwa rencana pelatihan mempertimbangkan frekuensi pelatihan dan mekanisme penyampaian pelatihan.						
2. Mengembangkan kompetensi berdasarkan pelatihan praktis termasuk keikutsertaan dalam latihan dan tes.						
3. Memantau keterampilan dan kompetensi berdasarkan latihan dan hasil tes.						

DSS04 Praktek Proses, Input/Output dan Aktivitas (lanjutan)				
Praktik Manajemen	Input		Keluaran	
DSS04.07 Mengelola pengaturan pencadangan. Menjaga ketersediaan informasi penting bisnis.	Dari	Keterangan	Keterangan	Ke
			Hasil pengujian backup data Internal	
Kegiatan				
<p>1. Back up sistem, aplikasi, data dan dokumentasi sesuai jadwal yang telah ditentukan, dengan memperhatikan:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Frekuensi (bulanan, mingguan, harian, dll.) * Mode pencadangan (mis. pencerminan disk untuk pencadangan waktu nyata vs. DVD-ROM untuk penyimpanan jangka panjang) • Jenis pencadangan (mis., penuh vs. inkremental) • Jenis media • Pencadangan online otomatis • Jenis data (misalnya, suara, optik) • Pembuatan log • Data komputasi pengguna akhir yang penting (misalnya, spreadsheet) • Lokasi fisik dan logis dari sumber data • Keamanan dan hak akses • Enkripsi 				
<p>2. Memastikan bahwa sistem, aplikasi, data, dan dokumentasi yang dipelihara atau diproses oleh pihak ketiga dicadangkan atau diamankan secara memadai. Pertimbangkan untuk meminta pengembalian cadangan dari pihak ketiga. Pertimbangkan pengaturan eskro atau setoran.</p>				
<p>3. Tetapkan persyaratan untuk penyimpanan data cadangan di lokasi dan di luar lokasi yang memenuhi persyaratan bisnis. Pertimbangkan aksesibilitas yang diperlukan untuk membuat cadangan data.</p>				
<p>4. Meluncurkan kesadaran dan pelatihan BCP.</p>				
<p>5. Uji dan segarkan data yang diarsipkan dan dicadangkan secara berkala.</p>				
Praktek Manajemen	Input		Keluaran	
DSS04.08 Melakukan tinjauan pasca dimulainya kembali. Menilai kecukupan BCP setelah keberhasilan dimulainya kembali proses dan layanan bisnis setelah gangguan.	Dari	Keterangan	Keterangan	Ke
			Laporan tinjauan pasca dimulainya kembali	Intern
Kegiatan				
<p>1. Menilai kepatuhan terhadap BCP yang didokumentasikan.</p>				
<p>2. Menentukan keefektifan rencana, kemampuan kontinuitas, peran dan tanggung jawab, keterampilan dan kompetensi, ketahanan terhadap kejadian, teknis infrastruktur, dan struktur organisasi dan hubungan.</p>				
<p>3. Mengidentifikasi kelemahan atau kekurangan dalam rencana dan kemampuan serta membuat rekomendasi untuk perbaikan.</p>				
<p>4. Dapatkan persetujuan manajemen untuk setiap perubahan rencana dan terapkan melalui proses pengendalian perubahan perusahaan.</p>				

Panduan Terkait DSS04				
Standar Terkait	Referensi Rinci			
BS 25999:2007	Standar Kelangsungan Bisnis			
ISO/IEC 20000	6.3 Kontinuitas layanan dan manajemen ketersediaan			
ISO/IEC 27002:2011	14. Manajemen Kelangsungan Bisnis			
ITIL V3 2011	Desain Layanan, 4.6 Manajemen Kontinuitas Layanan TI			

Halaman sengaja dikosongkan

DSS05 Kelola Layanan Keamanan		Bidang: Manajemen Domain: Pengiriman, Layanan, dan Dukungan
Deskripsi proses		
Melindungi informasi perusahaan untuk mempertahankan tingkat risiko keamanan informasi yang dapat diterima oleh perusahaan sesuai dengan kebijakan keamanan. Tetapkan dan pertahankan peran keamanan informasi dan hak akses serta lakukan pemantauan keamanan.		
Pernyataan Tujuan Proses		
Meminimalkan dampak bisnis dari kerentanan dan insiden keamanan informasi operasional.		
Proses tersebut mendukung pencapaian serangkaian tujuan utama terkait TI:		
Tujuan terkait TI	Metrik Terkait	
02 Kepatuhan dan dukungan TI untuk kepatuhan bisnis terhadap hukum dan peraturan eksternal	<ul style="list-style-type: none"> • Biaya ketidakpatuhan TI, termasuk penyelesaian dan denda, dan dampak hilangnya reputasi • Jumlah masalah ketidakpatuhan terkait TI yang dilaporkan ke dewan atau menyebabkan komentar publik atau mempermalukan • Jumlah masalah ketidakpatuhan yang berkaitan dengan perjanjian kontraktual dengan penyedia layanan TI • Cakupan penilaian kepatuhan 	
04 Mengelola risiko bisnis terkait TI	<ul style="list-style-type: none"> • Persentase proses bisnis kritis, layanan TI, dan program bisnis yang mendukung TI yang tercakup dalam penilaian risiko • Jumlah insiden signifikan terkait TI yang tidak teridentifikasi dalam penilaian risiko • Persentase penilaian risiko perusahaan termasuk risiko terkait TI • Frekuensi pengkinian profil risiko 	
10 Keamanan informasi, infrastruktur pemrosesan dan aplikasi	<ul style="list-style-type: none"> • Jumlah insiden keamanan yang menyebabkan kerugian finansial, gangguan bisnis atau rasa malu publik • Jumlah layanan TI dengan persyaratan keamanan yang luar biasa • Waktu untuk memberikan, mengubah, dan menghapus hak akses, dibandingkan dengan tingkat layanan yang disepakati • Frekuensi penilaian keamanan terhadap standar dan pedoman terbaru 	
Sasaran dan Metrik Proses		
Tujuan Proses	Metrik Terkait	
1. Keamanan jaringan dan komunikasi memenuhi kebutuhan bisnis.	<ul style="list-style-type: none"> • Jumlah kerentanan yang ditemukan • Jumlah pelanggaran firewall 	
2. Informasi yang diproses, disimpan, dan dikirim oleh perangkat endpoint dilindungi.	<ul style="list-style-type: none"> • Persentase individu yang menerima pelatihan kesadaran terkait penggunaan perangkat endpoint • Jumlah insiden yang melibatkan perangkat endpoint • Jumlah perangkat tidak sah yang terdeteksi di jaringan atau di lingkungan pengguna akhir 	
3. Semua pengguna dapat diidentifikasi secara unik dan memiliki hak akses yang sesuai dengan peran bisnis mereka.	<ul style="list-style-type: none"> • Waktu rata-rata antara perubahan dan pembaruan akun • Jumlah akun (vs. jumlah pengguna/staf yang berwenang) 	
4. Langkah-langkah fisik telah diterapkan untuk melindungi informasi dari akses, kerusakan, dan interferensi yang tidak sah saat diproses, disimpan, atau dikirim.	<ul style="list-style-type: none"> • Persentase uji berkala perangkat keamanan lingkungan • Peringkat rata-rata untuk penilaian keamanan fisik • Jumlah insiden terkait keamanan fisik 	
5. Informasi elektronik diamankan dengan baik saat disimpan, dikirim, atau dimusnahkan.	<ul style="list-style-type: none"> • Jumlah insiden yang berkaitan dengan akses informasi yang tidak sah 	

Bagan RACI DSS05

Praktek Manajemen	Dari	Keterangan	RCCICRR	Ke	Keluaran									
					R	C	CA	CC						
DSS05.01 Melindungi dari malware.		RI		CA			RCCCIRR							IR
DSS05.02 Mengelola keamanan jaringan dan koneksi.				CA				CC	CC	CC	CC	CC		IR
DSS05.03 Kelola keamanan titik akhir.				CA				CC	CC	CC	CC	CC		IR
DSS05.04 Kelola identitas pengguna dan akses logis.		R		CA			ICCCICR							IR
DSS05.05 Mengelola akses fisik ke aset TI.				CA			CC	CC	CC	CC	CC	CC		C
DSS05.06 Kelola dokumen sensitif dan perangkat keluaran.							CCA			R				
DSS05.07 Pantau infrastruktur untuk kejadian terkait keamanan.		C		IA			CC	CC	CC	CC	CC	CC		IR

Catatan: Beberapa praktik tata kelola dan manajemen menghasilkan keluaran yang menjadi masukan bagi banyak praktik. Keluaran tersebut dirinci dalam **gambar 11**. Silakan lihat **gambar 11** untuk memastikan kelengkapan saat bekerja dengan praktik berikut.

DSS05 Praktik Proses, Input/Output dan Aktivitas

Praktik Manajemen	Input		Keluaran			
	Dari	Keterangan	Keterangan	Ke		
DSS05.01 Lindungi dari malware. Terapkan dan pertahankan langkah-langkah pencegahan, detektif, dan korektif (terutama tambalan keamanan terkini dan pengendalian virus) di seluruh perusahaan untuk melindungi sistem dan teknologi informasi dari malware (misalnya, virus, worm, spyware, spam).			Kebijakan pencegahan perangkat lunak berbahaya	APO01.04		
			Evaluasi potensi ancaman	APO12.02 APO12.03		
Kegiatan						
1. Komunikasikan kesadaran perangkat lunak berbahaya dan terapkan prosedur dan tanggung jawab pencegahan.						
2. Instal dan aktifkan alat perlindungan perangkat lunak berbahaya di semua fasilitas pemrosesan, dengan file definisi perangkat lunak berbahaya yang diperbarui sesuai kebutuhan (secara otomatis atau semi-otomatis).						
3. Distribusikan semua perangkat lunak perlindungan secara terpusat (versi dan tingkat tambalan) menggunakan konfigurasi terpusat dan manajemen perubahan.						
4. Tinjau dan evaluasi informasi secara berkala tentang potensi ancaman baru (misalnya, meninjau saran keamanan produk dan layanan vendor).						
5. Saring lalu lintas masuk, seperti email dan unduhan, untuk melindungi dari informasi yang tidak diinginkan (misalnya, spyware, email phishing).						
6. Melakukan pelatihan berkala tentang malware dalam penggunaan email dan internet. Latih pengguna untuk tidak menginstal perangkat lunak yang dibagikan atau tidak disetujui.						

DSS05 Praktek Proses, Input/Output dan Aktivitas (lanjutan)				
Praktik Manajemen	Input		Keluaran	
	Dari	Keterangan	Deskripsi	Ke
DSS05.02 Mengelola keamanan jaringan dan konektivitas. Gunakan langkah-langkah keamanan dan prosedur manajemen terkait untuk melindungi informasi melalui semua metode konektivitas.	APO01.06	Pedoman klasifikasi data	Kebijakan keamanan konektivitas	APO01.04 MEA02.08
	APO09.03	SLA	Hasil tes penetrasi	
Kegiatan				
1. Berdasarkan penilaian risiko dan persyaratan bisnis, buat dan pertahankan kebijakan untuk keamanan konektivitas.				
2. Izinkan hanya perangkat resmi yang memiliki akses ke informasi perusahaan dan jaringan perusahaan. Konfigurasikan perangkat ini untuk memaksa entri kata sandi.				
3. Menerapkan mekanisme pemfilteran jaringan, seperti firewall dan perangkat lunak pendeteksi intrusi, dengan kebijakan yang sesuai untuk mengontrol masuk dan keluar lalu lintas keluar.				
4. Mengenkripsi informasi dalam perjalanan menurut klasifikasinya.				
5. Terapkan protokol keamanan yang disetujui ke konektivitas jaringan.				
6. Konfigurasi peralatan jaringan dengan cara yang aman.				
7. Membangun mekanisme terpercaya untuk mendukung pengiriman dan penerimaan informasi yang aman.				
8. Lakukan pengujian penetrasi secara berkala untuk mengetahui kecukupan proteksi jaringan.				
9. Melakukan pengujian keamanan sistem secara berkala untuk mengetahui kecukupan perlindungan sistem.				
Praktik Manajemen	Input		Keluaran	
DSS05.03 Mengelola keamanan endpoint. Pastikan bahwa titik akhir (misalnya, laptop, desktop, server, dan perangkat atau perangkat lunak seluler dan jaringan lainnya) diamankan pada tingkat yang sama atau lebih besar dari persyaratan keamanan yang ditentukan dari informasi yang diproses, disimpan, atau ditransmisikan.	APO03.02	Model arsitektur informasi	Kebijakan keamanan untuk perangkat endpoint	APO01.04
	APO09.03	• OLA • SLA		
	BAI09.01	Hasil pemeriksaan fisik persediaan		
	DSS06.06	Laporan pelanggaran		
Kegiatan				
1. Konfigurasikan sistem operasi dengan cara yang aman.				
2. Terapkan mekanisme penguncian perangkat.				
3. Mengenkripsi informasi dalam penyimpanan sesuai dengan klasifikasinya.				
4. Kelola akses dan kontrol jarak jauh.				
5. Kelola konfigurasi jaringan dengan cara yang aman.				
6. Menerapkan pemfilteran lalu lintas jaringan pada perangkat endpoint.				
7. Lindungi integritas sistem.				
8. Berikan perlindungan fisik pada perangkat endpoint.				
9. Buang perangkat endpoint dengan aman.				

COBIT[®] 5 : Mengaktifkan Proses

DSS05 Praktek Proses, Input/Output dan Aktivitas (lanjutan)

Praktek Manajemen	Input		Keluaran	
	Dari	Keterangan	Keterangan	Ke
DSS05.04 Kelola identitas pengguna dan akses logis. Pastikan bahwa semua pengguna memiliki hak akses informasi sesuai dengan kebutuhan bisnis mereka dan berkoordinasi dengan unit bisnis yang mengelola hak akses mereka sendiri dalam proses bisnis.	APO01.02	Definisi peran dan tanggung jawab terkait TI	Hak akses pengguna yang disetujui	Intern
	APO03.02	Model arsitektur informasi	Hasil ulasan akun pengguna dan hak istimewa	Intern
Kegiatan				
1. Menjaga hak akses pengguna sesuai dengan fungsi bisnis dan persyaratan proses. Menyelaraskan pengelolaan identitas dan hak akses ke peran dan tanggung jawab yang ditentukan, berdasarkan prinsip-prinsip yang paling tidak diisitemewakan, perlu dimiliki dan perlu diketahui.				
2. Secara unik mengidentifikasi semua aktivitas pemrosesan informasi berdasarkan peran fungsional, berkoordinasi dengan unit bisnis untuk memastikan bahwa semua peran dilakukan secara konsisten didefinisikan, termasuk peran yang ditentukan oleh bisnis itu sendiri dalam aplikasi proses bisnis.				
3. Otentikasi semua akses ke asset informasi berdasarkan klasifikasi keamanannya, berkoordinasi dengan unit bisnis yang mengelola otentikasi dalam aplikasi yang digunakan dalam proses bisnis untuk memastikan bahwa kontrol autentikasi telah dikelola dengan benar.				
4. Mengelola semua perubahan hak akses (penciptaan, modifikasi dan penghapusan) berlaku pada waktu yang tepat hanya berdasarkan persetujuan dan transaksi terdokumentasi yang disahkan oleh individu manajemen yang ditunjuk.				
5. Pisahkan dan kelola akun pengguna istimewa.				
6. Lakukan tinjauan manajemen secara teratur terhadap semua akun dan hak istimewa terkait.				
7. Memastikan bahwa semua pengguna (internal, eksternal dan temporer) dan aktivitas mereka pada sistem TI (aplikasi bisnis, infrastruktur TI, operasi sistem, pengembangan dan pemeliharaan) dapat diidentifikasi secara unik. Secara unik mengidentifikasi semua aktivitas pemrosesan informasi oleh pengguna.				
8. Mempertahankan jejak audit atas akses ke informasi yang tergolong sangat sensitif.				
Praktek Manajemen	Input		Keluaran	
DSS05.05 Mengelola akses fisik ke asset TI. Menetapkan dan menerapkan prosedur untuk memberikan, membatasi, dan mencabut akses ke tempat, bangunan, dan area sesuai dengan kebutuhan bisnis, termasuk keadaan darurat. Akses ke tempat, bangunan, dan area harus dibenarkan, disahkan, dicatat, dan dipantau. Ini harus berlaku untuk semua orang yang memasuki lokasi, termasuk staf, staf sementara, klien, vendor, pengunjung, atau pihak ketiga lainnya.	Dari	Keterangan	Keterangan	Ke
			Permintaan akses yang disetujui Internal	
			Akses log	DSS06.03
Kegiatan				
1. Mengelola permintaan dan pemberian akses ke fasilitas komputasi. Permintaan akses formal harus diselesaikan dan disahkan oleh pengelolaan situs TI, dan rekaman permintaan disimpan. Formulir tersebut harus secara khusus mengidentifikasi area yang dapat diakses oleh individu tersebut.				
2. Pastikan profil akses tetap terkini. Akses dasar ke situs TI (ruang server, gedung, area, atau zona) berdasarkan fungsi dan tanggung jawab pekerjaan.				
3. Masuk dan pantau semua titik masuk ke situs TI. Daftarkan semua pengunjung, termasuk kontraktor dan vendor, ke situs.				
4. Instruksikan semua personel untuk menampilkan identifikasi yang terlihat setiap saat. Mencegah penerbitan kartu identitas atau lencana tanpa otorisasi yang tepat.				
5. Mengharuskan pengunjung untuk diantar setiap saat selama berada di lokasi. Jika seorang individu yang tidak didampingi dan tidak dikenal yang tidak mengenakan identifikasi staf diidentifikasi, waspadai petugas keamanan.				
6. Batasi akses ke situs TI yang sensitif dengan menetapkan batasan perimeter, seperti pagar, dinding, dan perangkat keamanan di pintu interior dan eksterior. Pastikan perangkat merekam entri dan memicu alarm jika terjadi akses tidak sah. Contoh perangkat tersebut termasuk lencana atau kartu kunci, papan tombol, televisi sirkuit tertutup, dan pemindai biometrik.				
7. Lakukan pelatihan kesadaran keamanan fisik secara teratur.				

DSS05 Praktek Proses, Input/Output dan Aktivitas (lanjutan)					
Praktek Manajemen	Input		Keluaran		
	Dari	Keterangan	Keterangan	Ke	
DSS05.06 Kelola dokumen sensitif dan perangkat keluaran. Tetapkan perlindungan fisik yang sesuai, praktik akuntansi, dan manajemen inventaris atas aset TI yang sensitif, seperti formulir khusus, instrumen yang dapat dinegosiasikan, printer tujuan khusus, atau token keamanan.	APO03.02	Model arsitektur informasi	Inventaris dokumen dan perangkat sensitif	Intern	
			Akses hak istimewa	Intern	
Kegiatan					
1. Tetapkan prosedur untuk mengatur penerimaan, penggunaan, pemindahan dan pembuangan formulir khusus dan alat keluaran ke dalam, di dalam dan di luar perusahaan.					
2. Tetapkan hak akses untuk dokumen sensitif dan perangkat keluaran berdasarkan prinsip hak istimewa, menyeimbangkan risiko dan persyaratan bisnis.					
3. Buat inventarisasi dokumen sensitif dan perangkat keluaran, dan lakukan rekonsiliasi rutin.					
4. Tetapkan perlindungan fisik yang sesuai atas formulir khusus dan perangkat sensitif.					
5. Hancurkan informasi sensitif dan lindungi perangkat keluaran (misalnya, degaussing media elektronik, penghancuran fisik perangkat memori, pembuatan penghancur kertas atau keranjang kertas terkunci yang tersedia untuk menghancurkan formulir khusus dan kertas rahasia lainnya).					
Praktek Manajemen	Input		Keluaran		
DSS05.07 Pantau infrastruktur untuk kejadian terkait keamanan. Menggunakan alat deteksi intrusi, pantau infrastruktur untuk akses tidak sah dan pastikan bahwa setiap kejadian terintegrasi dengan pemantauan kejadian umum dan manajemen insiden.	Dari	Keterangan	Keterangan	Ke	
			Log peristiwa keamanan	Intern	
			Karakteristik insiden keamanan	Intern	
			Tiket insiden keamanan	DSS02.02	
Kegiatan					
1. Mencatat peristiwa terkait keamanan yang dilaporkan oleh alat pemantauan keamanan infrastruktur, mengidentifikasi tingkat informasi yang akan direkam berdasarkan pertimbangan risiko. Pertahankan mereka untuk jangka waktu yang tepat untuk membantu penyelidikan di masa depan.					
2. Mendefinisikan dan mengkomunikasikan sifat dan karakteristik insiden terkait keamanan potensial sehingga dapat dengan mudah dikenali dan dampaknya dipahami untuk memungkinkan respons yang sepadan.					
3. Tinjau log peristiwa secara teratur untuk potensi insiden.					
4. Memelihara prosedur pengumpulan bukti sejalan dengan aturan bukti forensik setempat dan memastikan bahwa semua staf mengetahui persyaratannya.					
5. Pastikan tiket insiden keamanan dibuat tepat waktu saat pemantauan mengidentifikasi potensi insiden keamanan.					

Panduan Terkait DSS05	
Standar Terkait	Referensi Rinci
ISO/IEC 27002:2011	Kode praktik untuk manajemen keamanan informasi
NIST SP800-53 Rev 1	Kontrol Keamanan yang Direkomendasikan untuk Sistem Informasi Federal AS
ITIL V3 2011	Operasi Layanan, 4.5 Manajemen Akses

Halaman sengaja dikosongkan

DSS06 Kelola Kontrol Proses Bisnis		Bidang: Manajemen Domain: Pengiriman, Layanan, dan Dukungan
Deskripsi proses		Tetapkan dan pertahankan kontrol proses bisnis yang tepat untuk memastikan bahwa informasi yang terkait dengan dan diproses oleh proses bisnis in-house atau outsourcing memenuhi semua persyaratan kontrol informasi yang relevan. Identifikasi persyaratan kontrol informasi yang relevan dan kelola serta operasikan kontrol yang memadai untuk memastikan bahwa informasi dan pemrosesan informasi memenuhi persyaratan ini.
Pernyataan Tujuan Proses		Menjaga integritas informasi dan keamanan aset informasi yang ditangani dalam proses bisnis di perusahaan atau dialihdayakan.
Proses tersebut mendukung pencapaian serangkaian tujuan utama terkait TI:		
Tujuan terkait TI	Metrik Terkait	
04 Mengelola risiko bisnis terkait TI	<ul style="list-style-type: none"> • Persentase proses bisnis kritis, layanan TI, dan program bisnis yang mendukung TI yang tercakup dalam penilaian risiko • Jumlah insiden signifikan terkait TI yang tidak teridentifikasi dalam penilaian risiko • Persentase penilaian risiko perusahaan termasuk risiko terkait TI • Frekuensi pengkinian profil risiko 	
07 Pengiriman layanan TI sesuai dengan kebutuhan bisnis	<ul style="list-style-type: none"> • Jumlah gangguan bisnis akibat insiden layanan TI • Persentase pemangku kepentingan bisnis puas bahwa penyampaian layanan TI memenuhi tingkat layanan yang disepakati • Persentase pengguna yang puas dengan kualitas penyampaian layanan TI 	
Sasaran dan Metrik Proses		
Tujuan Proses	Metrik Terkait	
1. Cakupan dan keefektifan kontrol kunci untuk memenuhi kebutuhan bisnis untuk memproses informasi sudah lengkap.	<ul style="list-style-type: none"> • Persentase inventarisasi proses kritis dan kontrol utama yang diselesaikan • Persentase cakupan kontrol utama dalam rencana pengujian • Jumlah insiden dan temuan laporan audit yang menunjukkan kegagalan pengendalian utama 	
2. Inventarisasi peran, tanggung jawab dan hak akses diselaraskan kebutuhan bisnis resmi.	<ul style="list-style-type: none"> • Persentase peran proses bisnis dengan hak akses dan tingkat otoritas yang ditetapkan • Persentase peran proses bisnis dengan pemisahan tugas yang jelas • Jumlah insiden dan temuan audit akibat pelanggaran akses atau pemisahan tugas 	
3. Transaksi bisnis disimpan secara lengkap dan sebagaimana disyaratkan dalam log.	<ul style="list-style-type: none"> • Persentase kelengkapan log transaksi yang dapat dilacak • Jumlah kejadian dimana riwayat transaksi tidak dapat dipulihkan 	

Catatan: Beberapa praktik tata kelola dan manajemen menghasilkan keluaran yang menjadi masukan bagi banyak praktik. Keluaran tersebut dirinci dalam **gambar 11**. Silakan lihat **gambar 11** untuk memastikan kelengkapan saat bekerja dengan praktik berikut.

DSS06 Praktek Proses, Input/Output dan Aktivitas					
Praktek Manajemen	Input		Keluaran		
DSS06.01 Menyelaraskan aktivitas pengendalian yang tertanam dalam proses bisnis dengan tujuan perusahaan	Dari	Keterangan	Keterangan	Ke	
Terus menilai dan memantau pelaksanaan aktivitas proses bisnis dan kontrol terkait, berdasarkan risiko perusahaan, untuk memastikan bahwa kontrol pemrosesan selaras dengan kebutuhan bisnis.	APO01.06	<ul style="list-style-type: none"> • Prosedur integritas data • Pedoman klasifikasi data 	Hasil tinjauan efektivitas pemrosesan	MEA02.04	
			Analisis dan rekomendasi akar penyebab	BAI06.01 MEA02.04 MEA02.07 MEA02.08	
Kegiatan					
1. Mengidentifikasi dan mendokumentasikan aktivitas pengendalian proses bisnis utama untuk memenuhi persyaratan pengendalian strategis, operasional, pelaporan dan tujuan kepatuhan					
2. Memprioritaskan aktivitas pengendalian berdasarkan risiko yang melekat pada bisnis dan mengidentifikasi pengendalian utama.					
3. Pastikan kepemilikan aktivitas pengendalian utama.					
4. Terus memantau aktivitas pengendalian secara end-to-end untuk mengidentifikasi peluang perbaikan.					
5. Terus meningkatkan desain dan pengoperasian kontrol proses bisnis.					

DSS06 Praktek Proses, Input/Output dan Aktivitas (lanjutan)				
Praktek Manajemen	Input		Keluaran	
DSS06.02 Mengontrol pemrosesan informasi. Operasikan pelaksanaan aktivitas proses bisnis dan kontrol terkait, berdasarkan risiko perusahaan, untuk memastikan bahwa pemrosesan informasi valid, lengkap, akurat, tepat waktu, dan aman (yaitu, mencerminkan penggunaan bisnis yang sah dan resmi).	Dari	Keterangan	Keterangan	Ke
	BAI05.05	Rencana operasi dan penggunaan	Memproses laporan kontrol Internal	
	BAI07.02	Rencana migrasi		
Kegiatan				
1. Membuat transaksi oleh individu yang berwenang dengan mengikuti prosedur yang telah ditetapkan, termasuk, jika sesuai, pemisahan tugas yang memadai mengenai asal mula dan persetujuan transaksi tersebut.				
2. Otentifikasi pencetus transaksi dan verifikasi bahwa ia memiliki wewenang untuk memulai transaksi.				
3. Input transaksi tepat waktu. Verifikasi bahwa transaksi akurat, lengkap, dan valid. Validasi input data dan edit atau, jika memungkinkan, kirim kembali untuk koreksi sedekat mungkin dengan titik originasi.				
4. Perbaiki dan kirimkan kembali data yang salah dimasukkan tanpa mengorbankan tingkat otorisasi transaksi awal. Dimana sesuai untuk rekonstruksi, simpan dokumen sumber asli untuk jangka waktu yang sesuai.				
5. Menjaga integritas dan validitas data selama siklus pemrosesan. Pastikan bahwa deteksi transaksi yang salah tidak mengganggu pemrosesan dari transaksi yang sah.				
6. Menjaga integritas data selama gangguan tak terduga dalam pemrosesan bisnis dan mengonfirmasi integritas data setelah kegagalan pemrosesan.				
7. Tangani keluaran dengan cara yang sah, kirim ke penerima yang sesuai dan lindungi informasi selama transmisi. Verifikasi keakuratan dan kelengkapan keluaran.				
8. Sebelum meneruskan data transaksi antara aplikasi internal dan fungsi bisnis/operasional (di dalam atau di luar perusahaan), periksa kebenarannya pengalaman, keaslian asal dan integritas konten. Pertahankan keaslian dan integritas selama transmisi atau transportasi.				
Praktek Manajemen	Input		Keluaran	
DSS06.03 Kelola peran, tanggung jawab, hak akses, dan tingkat otoritas. Kelola peran bisnis, tanggung jawab, tingkat otoritas, dan pemisahan tugas yang diperlukan untuk mendukung tujuan proses bisnis. Otorisasi akses ke asset informasi apa pun yang terkait dengan proses informasi bisnis, termasuk yang berada di bawah pengawasan bisnis, TI, dan pihak ketiga. Ini memastikan bahwa bisnis mengetahui di mana data berada dan siapa yang menangani data atas namanya.	Dari	Keterangan	Keterangan	Ke
	EDM04.02	Ditugaskan tanggung jawab untuk pengelolaan sumber daya	Peran dan tanggung jawab yang dialokasikan	APO01.02
	APO11.01	Peran SMM, tanggung jawab dan hak keputusan	Tingkat otoritas yang dialokasikan	APO01.02
	APO13.01	Pernyataan lingkup ISMS	Hak akses yang dialokasikan	APO07.04
	DSS05.05	Akses log		
Kegiatan				
1. Mengalokasikan peran dan tanggung jawab berdasarkan deskripsi pekerjaan yang disetujui dan aktivitas proses bisnis yang dialokasikan.				
2. Mengalokasikan tingkat kewenangan untuk persetujuan transaksi, limit dan keputusan lainnya yang berkaitan dengan proses bisnis, berdasarkan peran pekerjaan yang disetujui.				
3. Alokasikan hak akses dan hak istimewa hanya berdasarkan apa yang diperlukan untuk melakukan aktivitas pekerjaan, berdasarkan peran pekerjaan yang telah ditentukan sebelumnya. Hapus atau revisi hak akses segera jika peran pekerjaan berubah atau anggota staf meninggalkan area proses bisnis. Tinjau secara berkala untuk memastikan bahwa akses tersebut sesuai dengan ancaman, risiko, teknologi, dan kebutuhan bisnis saat ini.				
4. Alokasikan peran untuk kegiatan sensitif sehingga ada pemisahan tugas yang jelas.				
5. Memberikan kesadaran dan pelatihan tentang peran dan tanggung jawab secara berkala agar setiap orang memahami tanggung jawabnya; pentingnya kontrol; dan integritas, kerahasiaan, dan privasi informasi perusahaan dalam segala bentuknya.				
6. Tinjau definisi kontrol akses, log, dan laporan pengecualian secara berkala untuk memastikan bahwa semua hak akses valid dan selaras dengan anggota staf saat ini dan peran yang dialokasikan untuk mereka.				

COBIT[®] 5 : Mengaktifkan Proses

DSS06 Praktek Proses, Input/Output dan Aktivitas (lanjutan)

Praktek Manajemen	Input		Keluaran			
	Dari	Keterangan	Keterangan	Ke		
DSS06.04 Kelola kesalahan dan pengecualian. Kelola pengecualian dan kesalahan proses bisnis dan fasilitasi koreksinya. Sertakan eskalasi kesalahan dan pengecualian proses bisnis dan pelaksanaan tindakan korektif yang ditentukan. Ini memberikan jaminan keakuratan dan integritas proses informasi bisnis.			Bukti koreksi kesalahan dan perbaikan	MEA02.04		
			Laporan kesalahan dan analisis akar penyebab	Intern		
Kegiatan						
1. Tetapkan dan pertahankan prosedur untuk menetapkan kepemilikan, memperbaiki kesalahan, mengesampingkan kesalahan, dan menangani kondisi tidak seimbang.						
2. Tinjau kesalahan, pengecualian, dan penyimpangan.						
3. Menindaklanjuti, memperbaiki, menyetujui dan menyerahkan kembali dokumen sumber dan transaksi.						
4. Menyimpan bukti tindakan perbaikan.						
5. Laporkan kesalahan proses informasi bisnis yang relevan secara tepat waktu untuk melakukan analisis akar penyebab dan tren.						
Praktek Manajemen	Input		Keluaran			
DSS06.05 Memastikan ketertelusuran peristiwa dan akuntabilitas informasi. Pastikan bahwa informasi bisnis dapat ditelusuri ke acara bisnis asal dan pihak yang bertanggung jawab. Ini memungkinkan ketertelusuran informasi melalui siklus hidupnya dan proses terkait. Ini memberikan jaminan bahwa informasi yang menggerakkan bisnis dapat diandalkan dan telah diproses sesuai dengan tujuan yang ditetapkan.			Keterangan	Ke		
			Persyaratan retensi	Intern		
Kegiatan						
1. Tetapkan persyaratan retensi, berdasarkan persyaratan bisnis, untuk memenuhi kebutuhan operasional, pelaporan keuangan, dan kepatuhan.						
2. Tangkap informasi sumber, bukti pendukung dan catatan transaksi.						
3. Buang informasi sumber, bukti pendukung dan catatan transaksi sesuai dengan kebijakan retensi.						
Praktek Manajemen	Input		Keluaran			
DSS06.06 Mengamankan aset informasi. Amankan aset informasi yang dapat diakses oleh bisnis melalui metode yang disetujui, termasuk informasi dalam bentuk elektronik (seperti metode yang membuat aset baru dalam bentuk apa pun, perangkat media portabel, aplikasi pengguna, dan perangkat penyimpanan), informasi dalam bentuk fisik (seperti dokumen sumber atau keluaran laporan) dan informasi selama transit. Ini menguntungkan bisnis dengan menyediakan perlindungan informasi end-to-end.			Keterangan	Ke		
			Laporan pelanggaran	DSS05.03		
Kegiatan						
1. Menerapkan klasifikasi data dan penggunaan yang dapat diterima serta kebijakan dan prosedur keamanan untuk melindungi aset informasi di bawah kendali bisnis.						
2. Berikan kesadaran dan pelatihan penggunaan yang dapat diterima.						
3. Membatasi penggunaan, distribusi dan akses fisik informasi menurut klasifikasinya.						
4. Mengidentifikasi dan menerapkan proses, alat, dan teknik untuk memverifikasi kepatuhan secara wajar.						
5. Melaporkan kepada bisnis dan pemangku kepentingan lainnya atas pelanggaran dan penyimpangan.						

Panduan Terkait DSS06

Standar Terkait	Referensi Rinci
Tidak ada	

Memantau, Mengevaluasi, dan Menilai (MEA)

- 01** Memantau, mengevaluasi dan menilai kinerja dan kesesuaian.
- 02** Memantau, mengevaluasi dan menilai sistem pengendalian intern.
- 03** Memantau, mengevaluasi, dan menilai kepatuhan terhadap persyaratan eksternal.

Halaman sengaja dikosongkan

MEA01 Memantau, Mengevaluasi, dan Menilai Kinerja dan Kesesuaian	Bidang: Manajemen Domain: Memantau, Mengevaluasi, dan Menilai
Deskripsi proses	
Mengumpulkan, memvalidasi, dan mengevaluasi tujuan dan metrik bisnis, TI, dan proses. Memantau bahwa proses berjalan sesuai dengan tujuan dan metrik kinerja dan kesesuaian yang disepakati dan memberikan pelaporan yang sistematis dan tepat waktu.	
Pernyataan Tujuan Proses	
Memberikan transparansi kinerja dan kesesuaian serta mendorong pencapaian tujuan.	
Proses tersebut mendukung pencapaian serangkaian tujuan utama terkait TI:	
Tujuan terkait TI	Metrik Terkait
04 Mengelola risiko bisnis terkait TI	<ul style="list-style-type: none"> Percentase proses bisnis kritis, layanan TI, dan program bisnis yang mendukung TI yang tercakup dalam penilaian risiko Jumlah insiden signifikan terkait TI yang tidak teridentifikasi dalam penilaian risiko Percentase penilaian risiko perusahaan termasuk risiko terkait TI Frekuensi pengkinian profil risiko
07 Pengiriman layanan TI sesuai dengan kebutuhan bisnis	<ul style="list-style-type: none"> Jumlah gangguan bisnis akibat insiden layanan TI Percentase pemangku kepentingan bisnis puas bahwa penyampaian layanan TI memenuhi tingkat layanan yang disepakati Percentase pengguna yang puas dengan kualitas penyampaian layanan TI
11 Optimalisasi aset, sumber daya, dan kapabilitas TI	<ul style="list-style-type: none"> Frekuensi penilaian kematangan kapabilitas dan optimalisasi biaya Kecenderungan hasil penilaian Tingkat kepuasan eksekutif bisnis dan TI dengan biaya dan kemampuan terkait TI
15 Kepatuhan TI dengan kebijakan internal	<ul style="list-style-type: none"> Jumlah insiden terkait ketidakpatuhan terhadap kebijakan Percentase pemangku kepentingan yang memahami kebijakan Percentase kebijakan yang didukung oleh standar dan praktik kerja yang efektif Frekuensi tinjauan dan pembaruan kebijakan
Sasaran dan Metrik Proses	Metrik Terkait
Tujuan Proses	Metrik Terkait
1. Tujuan dan metrik disetujui oleh pemangku kepentingan.	<ul style="list-style-type: none"> Percentase tujuan dan metrik yang disetujui oleh pemangku kepentingan
2. Proses diukur terhadap sasaran dan metrik yang disepakati.	<ul style="list-style-type: none"> Percentase proses dengan tujuan dan metrik yang ditentukan
3. Pendekatan pemantauan, penilaian dan informasi perusahaan efektif dan operasional.	<ul style="list-style-type: none"> Percentase proses dengan efektivitas sasaran dan metrik yang ditinjau dan ditingkatkan Percentase proses kritis yang dipantau
4. Sasaran dan metrik terintegrasi dalam sistem pemantauan perusahaan.	<ul style="list-style-type: none"> Percentase sasaran dan metrik yang diselaraskan dengan sistem pemantauan perusahaan
5. Proses pelaporan kinerja dan kesesuaian berguna dan tepat waktu. • Percentase laporan kinerja yang disampaikan sesuai jadwal	

Bagan RACI MEA01

Bagan RACI MEA01																					
Kegiatan	Pemangku Kepentingan	R				A				C				I				S			
		Responsible	Approve	Check	Inform	Action	Approve	Check	Inform	Responsible	Approve	Check	Inform	Responsible	Approve	Check	Inform	Responsible	Approve	Check	Inform
MEA01.01 Menetapkan pendekatan pemantauan.		ARRRIC																CCCRIOCCICI			
MEA01.02 Tetapkan target kinerja dan kesesuaian.				IAR												C		CCRRIRI			
MEA01.03 Mengumpulkan dan memproses data kinerja dan kesesuaian.					CR											C	A	RRIRI			
MEA01.04 Menganalisis dan melaporkan kinerja.				AR				C								CCCCCRRRCRCCC					
MEA01.05 Memastikan pelaksanaan tindakan korektif.					ICR				C							CCCACRRCFCCC					

Catatan: Beberapa praktik tata kelola dan manajemen menghasilkan keluaran yang menjadi masukan bagi banyak praktik. Keluaran tersebut dirinci dalam **gambar 11**. Silakan lihat **gambar 11** untuk memastikan kelengkapan saat bekerja dengan praktik berikut.

MEA01 Praktek Proses, Input/Output dan Aktivitas						
Praktek Manajemen	Input		Keluaran			
	Dari	Keterangan	Keterangan	Ke		
MEA01.01 Menetapkan pendekatan pemantauan. Terlibat dengan pemangku kepentingan untuk membangun dan mempertahankan pendekatan pemantauan untuk menentukan tujuan, ruang lingkup dan metode untuk mengukur solusi bisnis dan penyampaian layanan dan kontribusi terhadap tujuan perusahaan. Integrasikan pendekatan ini dengan sistem manajemen kinerja perusahaan.	EDM05.01	<ul style="list-style-type: none"> Pelaporan dan prinsip komunikasi Evaluasi persyaratan pelaporan perusahaan 	Persyaratan pemantauan Sasaran dan metrik pemantauan yang disetujui	Intern Intern		
	EDM05.02	Aturan untuk memvalidasi dan menyetujui laporan wajib				
	EDM05.03	Penilaian efektivitas pelaporan				
Kegiatan						
1. Identifikasi pemangku kepentingan (misalnya, manajemen, pemilik proses, dan pengguna).						
2. Terlibat dengan pemangku kepentingan dan komunikasikan persyaratan dan tujuan perusahaan untuk memantau, menggabungkan, dan melaporkan, menggunakan kesamaan definisi (misalnya, glosarium perusahaan, metadata dan taksonomi), baseline dan benchmarking.						
3. Menyelaraskan dan terus memelihara pendekatan pemantauan dan evaluasi dengan pendekatan perusahaan dan alat yang akan digunakan untuk pengumpulan data dan pelaporan perusahaan (misalnya, aplikasi intelijen bisnis).						
4. Menyetujui tujuan dan metrik (misalnya kesesuaian, kinerja, nilai, risiko), taksonomi (klasifikasi dan hubungan antara tujuan dan metrik) dan retensi data (bukti).						
5. Menyetujui manajemen siklus hidup dan proses kontrol perubahan untuk pemantauan dan pelaporan. Sertakan peluang peningkatan untuk pelaporan, metrik, pendekatan, baseline dan benchmarking.						
6. Meminta, memprioritaskan, dan mengalokasikan sumber daya untuk pemantauan (pertimbangkan kesesuaian, efisiensi, efektivitas, dan kerahasiaan).						
7. Secara berkala memvalidasi pendekatan yang digunakan dan mengidentifikasi pemangku kepentingan, persyaratan, dan sumber daya baru atau yang diubah.						

MEA01 Praktek Proses, Input/Output dan Aktivitas (lanjutan)				
Praktek Manajemen	Input		Keluaran	
	Dari	Keterangan	Keterangan	Ke
MEA01.02 Tetapkan target kinerja dan kesesuaian. Bekerja dengan pemangku kepentingan untuk menentukan, meninjau, memperbarui, dan menyetujui target kinerja dan kesesuaian secara berkala dalam sistem pengukuran kinerja.	APO01.07	Sasaran kinerja dan metrik untuk proses pelacakan perbaikan	Target pemantauan	Semua APO Semua BAI Semua DSS Semua MEA
Kegiatan				
1. Menentukan dan meninjau secara berkala dengan pemangku kepentingan tujuan dan metrik untuk mengidentifikasi item yang hilang secara signifikan dan menentukan kewajaran target dan toleransi.				
2. Komunikasikan perubahan yang diusulkan terhadap kinerja dan target kesesuaian serta toleransi (berkaitan dengan metrik) dengan pemangku kepentingan uji tuntas utama (misalnya, hukum, audit, SDM, etika, kepatuhan, keuangan).				
3. Publikasikan target dan toleransi yang diubah kepada pengguna informasi ini.				
4. Evaluasi apakah tujuan dan metrik sudah memadai, yaitu spesifik, terukur, dapat dicapai, relevan, dan terikat waktu (SMART).				
Praktek Manajemen	Input		Keluaran	
MEA01.03 Mengumpulkan dan memproses data kinerja dan kesesuaian. Kumpulkan dan proses data yang tepat waktu dan akurat selaras dengan pendekatan perusahaan.	APO01.07	Penilaian kemampuan proses	Keterangan	Ke
	APO05.04	Laporan kinerja portofolio investasi	Data pemantauan yang diproses Internal	
	APO09.04	Laporan kinerja tingkat layanan		
	APO10.05	Hasil tinjauan pemantauan kepatuhan pemasok		
	BAI01.06	Hasil tinjauan kinerja program		
	BAI04.04	Ketersediaan, kinerja, dan laporan		
	BAI05.05	Ukuran dan hasil keberhasilan		
	DSS01.05	Laporan penilaian fasilitas		
	DSS02.07	<ul style="list-style-type: none"> • Permintaan status penuhan dan laporan tren • Laporan status dan tren insiden 		
Kegiatan				
1. Kumpulkan data dari proses yang ditentukan—otomatis, jika memungkinkan.				
2. Menilai efisiensi (upaya sehubungan dengan wawasan yang diberikan) dan kesesuaian (kegunaan dan makna) dan memvalidasi integritas (keakuratan dan kelengkapan) data yang dikumpulkan.				
3. Data agregat untuk mendukung pengukuran metrik yang disepakati.				
4. Menyelaraskan data agregat dengan pendekatan dan tujuan pelaporan perusahaan.				
5. Gunakan alat dan sistem yang sesuai untuk pemrosesan dan format data untuk analisis.				

COBIT[®] 5 : Mengaktifkan Proses

MEA01 Praktek Proses, Input/Output dan Aktivitas (lanjutan)

Praktek Manajemen	Input		Keluaran	
	Dari	Keterangan	Keterangan	Ke
MEA01.04 Menganalisis dan melaporkan kinerja. Tinjau dan laporan kinerja terhadap target secara berkala, menggunakan metode yang memberikan pandangan ringkas tentang kinerja TI dan sesuai dengan sistem pemantauan perusahaan.			Laporan kinerja	EDM01.03 Semua APO Semua BAI Semua DSS Semua MEA
Kegiatan				
<p>1. Merancang laporan kinerja proses yang ringkas, mudah dipahami, dan disesuaikan dengan berbagai kebutuhan manajemen dan audiens. Memfasilitasi pengambilan keputusan yang efektif dan tepat waktu (misalnya kartu skor, laporan lampu lalu lintas) dan memastikan bahwa sebab dan akibat antara tujuan dan metrik dikomunikasikan dengan cara yang dapat dimengerti.</p> <p>2. Bandingkan nilai kinerja dengan target dan tolok ukur internal dan, jika memungkinkan, dengan tolok ukur eksternal (industri dan pesaing utama).</p> <p>3. Merekomendasikan perubahan pada sasaran dan metrik, bila perlu.</p> <p>4. Mendistribusikan laporan kepada pemangku kepentingan terkait.</p> <p>5. Menganalisis penyebab penyimpangan terhadap target, memulai tindakan perbaikan, menetapkan tanggung jawab untuk perbaikan, dan tindak lanjut. Pada waktu yang tepat, tinjau semua penyimpangan dan cari akar penyebabnya, bila perlu. Dokumentasikan masalah untuk panduan lebih lanjut jika masalah berulang. Hasil dokumen.</p> <p>6. Jika memungkinkan, kaitkan pencapaian target kinerja dengan sistem kompensasi penghargaan organisasi.</p>				
Praktek Manajemen	Input		Keluaran	
MEA01.05 Memastikan pelaksanaan tindakan korektif. Membantu pemangku kepentingan dalam mengidentifikasi, memulai, dan melacak tindakan korektif untuk mengatasi anomali.	Dari	Keterangan	Keterangan	Ke
	EDM05.02	Pedoman eskalasi	Tindakan perbaikan dan penugasan	Semua APO Semua BAI Semua DSS Semua MEA
	APO01.08	Tindakan perbaikan ketidakpatuhan	Status dan hasil tindakan	EDM01.03
Kegiatan				
<p>1. Meninjau respons, opsi, dan rekomendasi manajemen untuk mengatasi masalah dan penyimpangan utama.</p> <p>2. Pastikan bahwa penugasan tanggung jawab untuk tindakan korektif dipertahankan.</p> <p>3. Lacak hasil tindakan yang dilakukan.</p> <p>4. Melaporkan hasilnya kepada pemangku kepentingan.</p>				

Pedoman Terkait MEA01

Standar Terkait	Referensi Rinci
ISO/IEC 20000	6.2 Pelaporan layanan
ITIL V3 2011	Peningkatan Layanan Berkelanjutan, 4.1 Proses Peningkatan 7 Langkah

MEA02 Memantau, Mengevaluasi dan Menilai Sistem Pengendalian Internal		Bidang: Manajemen Domain: Memantau, Mengevaluasi, dan Menilai
Deskripsi proses		
Secara terus-menerus memantau dan mengevaluasi lingkungan pengendalian, termasuk penilaian mandiri dan tinjauan asuransi independen. Memungkinkan manajemen untuk mengidentifikasi kekurangan kontrol dan ineffisiensi dan untuk memulai tindakan perbaikan. Merencanakan, mengatur, dan memelihara standar untuk kegiatan penilaian dan penjaminan pengendalian internal.		
Pernyataan Tujuan Proses		
Memperoleh transparansi bagi pemangku kepentingan utama tentang kecukupan sistem pengendalian internal dan dengan demikian memberikan kepercayaan dalam operasi, keyakinan dalam pencapaian tujuan perusahaan dan pemahaman yang memadai tentang risiko residual.		
Proses tersebut mendukung pencapaian serangkaian tujuan utama terkait TI:		
Tujuan terkait TI	Metrik Terkait	
02 Kepatuhan dan dukungan TI untuk kepatuhan bisnis terhadap hukum dan peraturan eksternal	<ul style="list-style-type: none"> • Biaya ketidakpatuhan TI, termasuk penyelesaian dan denda, dan dampak hilangnya reputasi • Jumlah masalah ketidakpatuhan terkait TI yang dilaporkan ke dewan atau menyebabkan komentar publik atau mempermalukan • Jumlah masalah ketidakpatuhan yang berkaitan dengan perjanjian kontraktual dengan penyedia layanan TI • Cakupan penilaian kepatuhan 	
04 Mengelola risiko bisnis terkait TI	<ul style="list-style-type: none"> • Persentase proses bisnis kritis, layanan TI, dan program bisnis yang mendukung TI yang tercakup dalam penilaian risiko • Jumlah insiden signifikan terkait TI yang tidak teridentifikasi dalam penilaian risiko • Persentase penilaian risiko perusahaan termasuk risiko terkait TI • Frekuensi pengkinian profil risiko 	
15 Kepatuhan TI dengan kebijakan internal	<ul style="list-style-type: none"> • Jumlah insiden terkait ketidakpatuhan terhadap kebijakan • Persentase pemangku kepentingan yang memahami kebijakan • Persentase kebijakan yang didukung oleh standar dan praktik kerja yang efektif • Frekuensi tinjauan dan pembaruan kebijakan 	
Sasaran dan Metrik Proses	Metrik Terkait	
Tujuan Proses	Metrik Terkait	
1. Proses, sumber daya, dan informasi memenuhi persyaratan sistem pengendalian internal perusahaan.	<ul style="list-style-type: none"> • Persentase proses dengan hasil yang pasti memenuhi target dalam toleransi • Persentase proses yang dipastikan sesuai dengan target pengendalian internal 	
2. Semua inisiatif penjaminan direncanakan dan dilaksanakan secara efektif.	<ul style="list-style-type: none"> • Persentase inisiatif penjaminan setelah standar program dan rencana penjaminan yang disetujui 	
3. Penjaminan independen bahwa sistem pengendalian internal telah berjalan dan efektif disediakan.	<ul style="list-style-type: none"> • Persentase proses yang menerima tinjauan independen 	
4. Pengendalian internal ditetapkan dan kekurangan diidentifikasi dan dilaporkan.	<ul style="list-style-type: none"> • Jumlah kelemahan yang diidentifikasi oleh laporan kualifikasi dan sertifikasi eksternal • Jumlah pelanggaran pengendalian internal utama • Waktu antara terjadinya defisiensi pengendalian internal dan pelaporan 	

Bagan RACI MEA02

Catatan: Beberapa praktik tata kelola dan manajemen menghasilkan keluaran yang menjadi masukan bagi banyak praktik. Keluaran tersebut dirinci dalam **gambar 11**. Silakan lihat **gambar 11** untuk memastikan kelengkapan saat bekerja dengan praktik berikut.

MEA02 Praktek Proses, Input/Output dan Aktivitas					
Praktik Manajemen	Input		Keluaran		
	Dari	Keterangan	Keterangan	Ke	
MEA02.01 Memantau pengendalian internal. Secara terus-menerus memantau, membandingkan, dan meningkatkan lingkungan kontrol TI dan kerangka kerja kontrol untuk memenuhi tujuan organisasi.	APO12.04	Hasil penilaian risiko pihak ketiga	Hasil pemantauan dan review pengendalian internal	EDM01.03 Semua APO Semua BAI Semua DSS Semua MEA	
	APO13.03	laporan audit ISMS	Hasil benchmarking dan evaluasi lainnya	EDM01.03 Semua APO Semua BAI Semua DSS Semua MEA	
	Di luar standar Industri COBIT dan praktik yang baik				
Kegiatan					
1. Melakukan aktivitas pemantauan dan evaluasi pengendalian internal berdasarkan standar tata kelola organisasi dan kerangka kerja yang diterima industri dan praktik. Sertakan pemantauan dan evaluasi efisiensi dan efektivitas tinjauan pengawasan manajerial.					
2. Pertimbangkan evaluasi independen atas sistem pengendalian internal (misalnya, oleh audit internal atau rekan kerja).					
3. Identifikasi batasan sistem pengendalian internal TI (misalnya, pertimbangkan bagaimana pengendalian internal TI organisasi mempertimbangkan kegiatan pengembangan atau produksi yang dialihdayakan dan/atau lepas pantai).					
4. Memastikan bahwa aktivitas pengendalian sudah ada dan pengecualian segera dilaporkan, ditindaklanjuti dan dianalisis, dan tindakan perbaikan yang tepat diprioritaskan dan diterapkan sesuai dengan profil manajemen risiko (misalnya, mengklasifikasikan pengecualian tertentu sebagai risiko utama dan lainnya sebagai risiko non- risiko kunci).					
5. Memelihara sistem pengendalian internal TI, dengan mempertimbangkan perubahan bisnis dan risiko TI yang sedang berlangsung, lingkungan pengendalian organisasi, bisnis yang relevan dan proses TI, dan risiko TI. Jika ada kesenjangan, evaluasi dan rekomendasikan perubahan.					
6. Secara teratur mengevaluasi kinerja kerangka kontrol TI, membandingkan dengan standar yang diterima industri dan praktik yang baik. Mempertimbangkan adopsi formal pendekatan perbaikan berkelanjutan untuk pemantauan pengendalian internal.					
7. Menilai status kontrol internal penyedia layanan eksternal dan memastikan bahwa penyedia layanan mematuhi persyaratan hukum dan peraturan dan kewajiban kontraktual.					

MEA02 Praktek Proses, Input/Output dan Aktivitas (lanjutan)				
Praktek Manajemen	Input		Keluaran	
MEA02.02 Tinjau efektivitas kontrol proses bisnis. Tinjau operasi pengendalian, termasuk tinjauan pemantauan dan bukti pengujian, untuk memastikan bahwa pengendalian dalam proses bisnis beroperasi secara efektif. Sertakan aktivitas untuk mempertahankan bukti operasi pengendalian yang efektif melalui mekanisme seperti pengujian pengendalian berkala, pemantauan pengendalian berkelanjutan, penilaian independen, pusat komando dan kendali, dan pusat operasi jaringan. Hal ini memberi bisnis jaminan efektivitas pengendalian untuk memenuhi persyaratan yang terkait dengan tanggung jawab bisnis, peraturan, dan sosial.	Dari	Keterangan	Keterangan	Ke
	BAI05.06	Hasil audit kepatuhan	Bukti efektivitas pengendalian	Intern
Kegiatan				
1. Memahami dan memprioritaskan risiko untuk tujuan organisasi.				
2. Identifikasi pengendalian utama dan kembangkan strategi yang cocok untuk memvalidasi pengendalian.				
3. Identifikasi informasi yang secara persuasif menunjukkan apakah lingkungan pengendalian internal beroperasi secara efektif.				
4. Mengembangkan dan menerapkan prosedur hemat biaya untuk menentukan bahwa informasi persuasif didasarkan pada kriteria informasi.				
5. Memelihara bukti efektivitas pengendalian.				
Praktek Manajemen	Input		Keluaran	
MEA02.03 Lakukan penilaian mandiri kontrol. Dorong manajemen dan pemilik proses untuk mengambil kepemilikan positif atas peningkatan kontrol melalui program penilaian diri yang berkelanjutan untuk mengevaluasi kelengkapan dan efektivitas kontrol manajemen atas proses, kebijakan, dan kontrak.	Dari	Keterangan	Keterangan	Ke
			Rencana dan kriteria penilaian diri	Semua APO Semua BAI Semua DSS Semua MEA
			Hasil penilaian diri	Intern
Kegiatan				
1. Pertahankan rencana dan ruang lingkup serta identifikasi kriteria evaluasi untuk melakukan penilaian mandiri. Rencanakan komunikasi hasil penilaian diri proses ke bisnis, TI dan manajemen umum dan dewan. Pertimbangkan standar audit internal dalam desain penilaian mandiri.				
2. Menentukan frekuensi self-assessment berkala, dengan mempertimbangkan keseluruhan efektivitas dan efisiensi pemantauan berkelanjutan.				
3. Menugaskan tanggung jawab penilaian diri kepada individu yang tepat untuk memastikan objektivitas dan kompetensi.				
4. Menyediakan tinjauan independen untuk memastikan objektivitas penilaian mandiri dan memungkinkan pembagian praktik baik pengendalian internal dari perusahaan lain.				
5. Bandingkan hasil penilaian mandiri dengan standar industri dan praktik yang baik.				
6. Ringkas dan laporan hasil penilaian mandiri dan pembandingan untuk tindakan remedial.				
7. Tentukan pendekatan yang disepakati dan konsisten untuk melakukan penilaian sendiri pengendalian dan koordinasi dengan auditor internal dan eksternal.				

MEA02 Praktek Proses, Input/Output dan Aktivitas (lanjutan)

MEA02 Praktek Proses, Input/Output dan Aktivitas (lanjutan)					
Praktek Manajemen	Input		Keluaran		
	Dari	Keterangan	Keterangan	Ke	
MEA02.04 Identifikasi dan laporan kekurangan kontrol. Mengidentifikasi kekurangan kontrol dan menganalisis serta mengidentifikasi akar penyebab yang mendasarinya. Tingkatkan kekurangan kontrol dan laporan kepada pemangku kepentingan.	APO11.05	Akar penyebab kegagalan pengiriman kualitas	Kendalikan kekurangan	Semua APO Semua BAI Semua DSS Semua MEA	
	APO12.06	Akar penyebab terkait risiko			
	DSS06.01	<ul style="list-style-type: none"> • Analisis dan rekomendasi akar penyebab • Hasil tinjauan efektivitas pemrosesan 	Tindakan perbaikan	Semua APO Semua BAI Semua DSS Semua MEA	
	DSS06.04	Bukti koreksi kesalahan dan perbaikan			
Kegiatan					
1. Mengidentifikasi, melaporkan, dan mencatat pengecualian kontrol, dan menugaskan tanggung jawab untuk menyelesaiakannya dan melaporkan statusnya.					
2. Pertimbangkan risiko perusahaan terkait untuk menetapkan ambang batas untuk peningkatan pengecualian dan kerusakan kontrol.					
3. Komunikasikan prosedur untuk eskalasi pengecualian kontrol, analisis akar penyebab, dan pelaporan kepada pemilik proses dan pemangku kepentingan TI.					
4. Memutuskan pengecualian kontrol mana yang harus dikomunikasikan kepada individu yang bertanggung jawab atas fungsi tersebut dan pengecualian mana yang harus ditingkatkan. Menginformasikan pemilik proses dan pemangku kepentingan yang terkena dampak.					
5. Menindaklanjuti semua pengecualian untuk memastikan bahwa tindakan yang disepakati telah ditangani.					
6. Mengidentifikasi, memulai, melacak, dan menerapkan tindakan perbaikan yang timbul dari penilaian dan pelaporan kontrol.					
Praktek Manajemen	Input		Keluaran		
	Dari	Keterangan	Keterangan	Ke	
MEA02.05 Pastikan penyedia assurance independen dan berkualitas. Memastikan bahwa entitas yang melakukan penjaminan independen dari fungsi, kelompok, atau organisasi dalam ruang lingkup. Entitas yang melakukan assurance harus menunjukkan sikap dan penampilan yang sesuai, kompetensi dalam keterampilan dan pengetahuan yang diperlukan untuk melakukan assurance, dan kepatuhan terhadap kode etik dan standar profesi.			Hasil evaluasi penyedia assurance	Intern	
Kegiatan					
1. Menetapkan kepatuhan terhadap kode etik dan standar yang berlaku (misalnya Kode Etik Profesional ISACA) dan standar jaminan (khusus industri dan geografi), misalnya Standar Audit dan Jaminan TI ISACA dan Dewan Standar Audit dan Jaminan Internasional (IAASB) Kerangka Kerja Internasional untuk Assurance Engagements (IAASB Assurance Framework).					
2. Menetapkan independensi penyedia assurance.					
3. Menetapkan kompetensi dan kualifikasi penyelenggara assurance.					
Praktek Manajemen	Input		Keluaran		
	Dari	Keterangan	Keterangan	Ke	
MEA02.06 Merencanakan inisiatif penjaminan. Merencanakan inisiatif jaminan berdasarkan tujuan perusahaan dan prioritas strategis, risiko bawaan, kendala sumber daya, dan pengetahuan yang memadai tentang perusahaan.	BAI01.05	rencana audit program	Penilaian tingkat tinggi	Intern	
	DSS01.02	Rencana penjaminan independen	Rencana jaminan	EDM01.03 Semua APO Semua BAI Semua DSS Semua MEA	
			Kriteria penilaian	Intern	
Kegiatan					
1. Menentukan pengguna yang dituju dari keluaran inisiatif penjaminan dan objek penelaahan.					
2. Melakukan penilaian risiko tingkat tinggi dan/atau penilaian kapabilitas proses untuk mendiagnosis risiko dan mengidentifikasi proses TI yang kritis.					
3. Memilih, menyesuaikan, dan mencapai kesepakatan tentang tujuan pengendalian untuk proses kritis yang akan menjadi dasar penilaian pengendalian.					

MEA02 Praktek Proses, Input/Output dan Aktivitas (lanjutan)

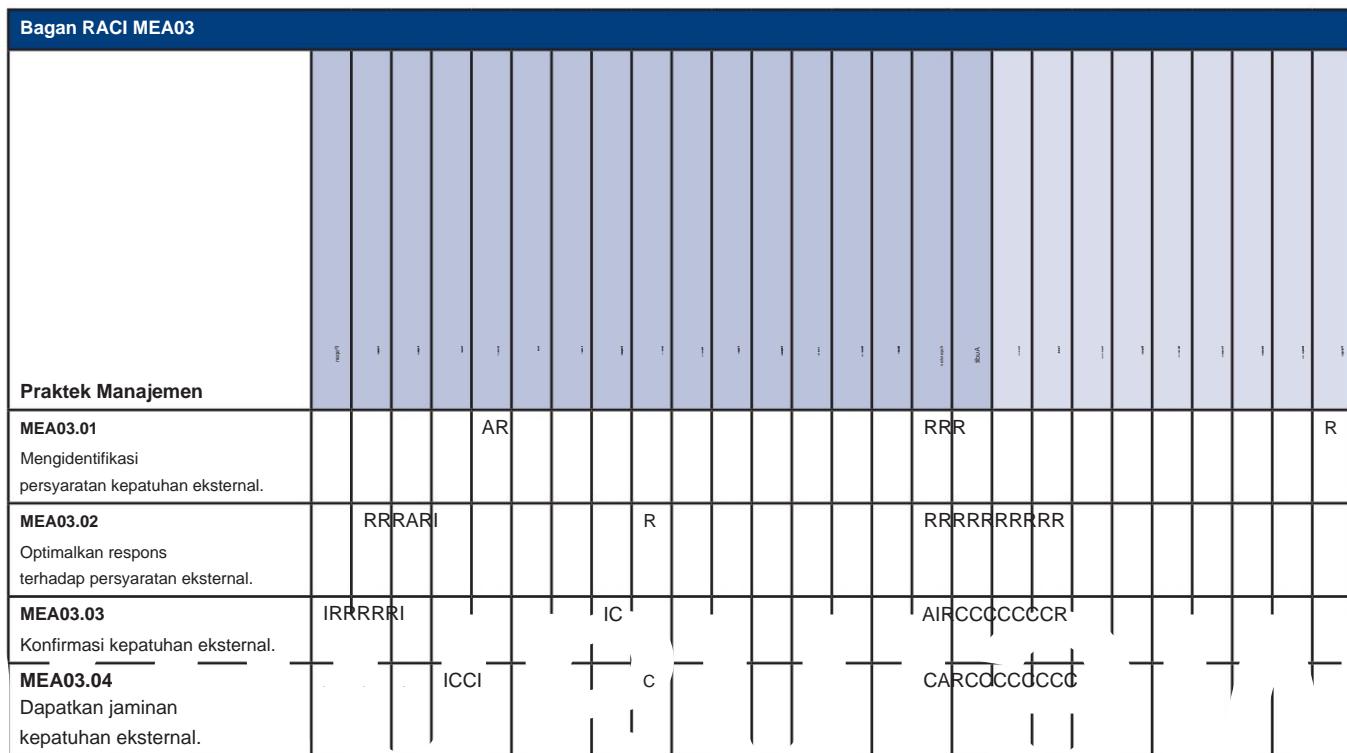
Praktek Manajemen	Input		Keluaran	
Dari	Keterangan	Keterangan	Ke	
MEA02.07 Inisiatif jaminan ruang lingkup. Tetapkan dan sepakati dengan manajemen tentang ruang lingkup inisiatif penjaminan, berdasarkan tujuan penjaminan.	APO11.05	Akar penyebab kegagalan pengiriman kualitas	Lingkup tinjauan jaminan	Intern
	APO12.06	Akar penyebab terkait risiko	Rencana keterlibatan	Intern
	DSS06.01	Analisis dan rekomendasi akar penyebab	Praktik tinjauan jaminan	Intern
	MEA03.04	Laporan masalah ketidakpatuhan dan akar penyebab		
Kegiatan				
1. Menentukan ruang lingkup aktual dengan mengidentifikasi perusahaan dan sasaran TI untuk lingkungan yang ditinjau, kumpulan proses dan sumber daya TI, dan semua entitas relevan yang dapat diaudit di dalam perusahaan dan di luar perusahaan (misalnya, penyedia layanan), jika ada.				
2. Tentukan rencana keterlibatan dan kebutuhan sumber daya.				
3. Tetapkan praktik untuk mengumpulkan dan mengevaluasi informasi dari proses yang sedang ditinjau untuk mengidentifikasi kontrol yang akan divalidasi, dan temuan terkini (baik jaminan positif maupun kekurangan) untuk evaluasi risiko.				
4. Tetapkan praktik untuk memvalidasi desain dan hasil kontrol dan tentukan apakah tingkat efektivitas mendukung risiko yang dapat diterima (diperlukan oleh penilaian risiko organisasi atau proses).				
5. Jika efektivitas pengendalian tidak dapat diterima, tentukan praktik untuk mengidentifikasi risiko residual (dalam persiapan pelaporan).				
Praktek Manajemen	Input		Keluaran	
MEA02.08 Jalankan inisiatif penjaminan. Jalankan inisiatif penjaminan yang direncanakan. Melaporkan temuan yang teridentifikasi. Memberikan pendapat jaminan positif, jika perlu, dan rekomendasi untuk perbaikan yang berkaitan dengan kinerja operasional yang teridentifikasi, kepatuhan eksternal, dan risiko residual sistem pengendalian internal.	Dari	Keterangan	Keterangan	Ke
	APO11.05	Akar penyebab kegagalan pengiriman kualitas	Cakupan halus	Semua APO Semua BAI Semua DSS Semua MEA
	APO12.04	Analisis risiko dan laporan profil risiko untuk pemangku kepentingan	Hasil tinjauan jaminan EDM05.01	EDM05.03
	APO12.06	Akar penyebab terkait risiko		Semua APO Semua BAI Semua DSS Semua MEA
	DSS05.02	Hasil tes penetrasi		EDM05.03
	DSS06.01	Analisis dan rekomendasi akar penyebab	Laporan tinjauan jaminan	Semua APO Semua BAI Semua DSS Semua MEA
	MEA03.03	Kesenjangan kepatuhan yang teridentifikasi		EDM05.03
Kegiatan				
1. Menyempurnakan pemahaman mata kuliah IT assurance.				
2. Menyempurnakan ruang lingkup tujuan pengendalian utama untuk subjek jaminan TI.				
3. Uji keefektifan desain pengendalian dari tujuan pengendalian utama.				
4. Secara alternatif/tambahan menguji hasil dari tujuan pengendalian utama.				
5. Dokumentasikan dampak kelemahan pengendalian.				
6. Berkomunikasi dengan manajemen selama pelaksanaan inisiatif sehingga terdapat pemahaman yang jelas tentang pekerjaan yang dilakukan dan kesepakatan tentang penerimaan temuan awal dan rekomendasi.				
7. Mengawasi kegiatan penjaminan dan memastikan pekerjaan yang dilakukan telah selesai, memenuhi tujuan, dan memiliki kualitas yang dapat diterima.				
8. Memberikan laporan kepada manajemen (selaras dengan kerangka acuan, ruang lingkup, dan standar pelaporan yang disepakati) yang mendukung hasil inisiatif dan memungkinkan fokus yang jelas pada masalah utama dan tindakan penting.				

Pedoman Terkait MEA02

Standar Terkait	Referensi Rinci
Tidak ada	

Halaman sengaja dikosongkan

		Bidang: Manajemen Domain: Memantau, Mengevaluasi, dan Menilai
MEA03 Memantau, Mengevaluasi, dan Menilai Kepatuhan terhadap Persyaratan Eksternal		
Deskripsi proses		
Mengevaluasi bahwa proses TI dan proses bisnis yang didukung TI sesuai dengan undang-undang, peraturan, dan persyaratan kontrak. Dapatkan jaminan bahwa persyaratan telah diidentifikasi dan dipatuhi, dan integrasikan kepatuhan TI dengan kepatuhan perusahaan secara keseluruhan.		
Pernyataan Tujuan Proses		
Pastikan bahwa perusahaan mematuhi semua persyaratan eksternal yang berlaku.		
Proses tersebut mendukung pencapaian serangkaian tujuan utama terkait TI:		
Tujuan terkait TI	Metrik Terkait	
02 Kepatuhan dan dukungan TI untuk kepatuhan bisnis terhadap hukum dan peraturan eksternal	<ul style="list-style-type: none"> Biaya ketidakpatuhan TI, termasuk penyelesaian dan denda, dan dampak hilangnya reputasi Jumlah masalah ketidakpatuhan terkait TI yang dilaporkan ke dewan atau menyebabkan komentar publik atau mempermalukan Jumlah masalah ketidakpatuhan yang berkaitan dengan perjanjian kontraktual dengan penyedia layanan TI Cakupan penilaian kepatuhan 	
04 Mengelola risiko bisnis terkait TI	<ul style="list-style-type: none"> Persentase proses bisnis kritis, layanan TI, dan program bisnis yang mendukung TI yang tercakup dalam penilaian risiko Jumlah insiden signifikan terkait TI yang tidak teridentifikasi dalam penilaian risiko Persentase penilaian risiko perusahaan termasuk risiko terkait TI Frekuensi pengkinian profil risiko 	
Sasaran dan Metrik Proses		
Tujuan Proses	Metrik Terkait	
1. Semua persyaratan kepatuhan eksternal diidentifikasi.	<ul style="list-style-type: none"> Rata-rata jeda waktu antara identifikasi masalah kepatuhan eksternal dan resolusi Frekuensi tinjauan kepatuhan 	
2. Persyaratan kepatuhan eksternal ditangani secara memadai.	<ul style="list-style-type: none"> Jumlah masalah ketidakpatuhan kritis yang teridentifikasi per tahun Persentase pemilik proses yang menandatangani, mengonfirmasi kepatuhan 	



Catatan: Beberapa praktik tata kelola dan manajemen menghasilkan keluaran yang menjadi masukan bagi banyak praktik. Keluaran tersebut dirinci dalam **gambar 11**. Silakan lihat **gambar 11** untuk memastikan kelengkapan saat bekerja dengan praktik berikut.

COBIT[®] 5 : Mengaktifkan Proses

MEA03 Praktek Proses, Input/Output dan Aktivitas						
Praktek Manajemen	Input		Keluaran			
	Dari	Keterangan	Keterangan	Ke		
MEA03.01 Mengidentifikasi persyaratan kepatuhan eksternal. Secara berkelanjutan, identifikasi dan pantau perubahan hukum, peraturan lokal dan internasional, dan persyaratan eksternal lainnya yang harus dipatuhi dari perspektif TI.	Di luar COBIT Persyaratan kepatuhan hukum dan peraturan		Daftar persyaratan kepatuhan	Intern		
			Log tindakan kepatuhan yang diperlukan	Intern		
Kegiatan						
1. Menugaskan tanggung jawab untuk mengidentifikasi dan memantau setiap perubahan hukum, peraturan, dan persyaratan kontrak eksternal lainnya yang relevan dengan penggunaan Sumber daya TI dan pemrosesan informasi dalam bisnis dan operasi TI perusahaan.						
2. Mengidentifikasi dan menilai semua persyaratan kepatuhan potensial dan dampaknya terhadap aktivitas TI di berbagai bidang seperti aliran data, privasi, kontrol internal, keuangan pelaporan, peraturan khusus industri, kekayaan intelektual, kesehatan dan keselamatan.						
3. Menilai dampak persyaratan hukum dan peraturan terkait TI pada kontrak pihak ketiga yang terkait dengan operasi TI, penyedia layanan, dan bisnis mitra dagang.						
4. Dapatkan penasihat independen, jika perlu, tentang perubahan undang-undang, peraturan, dan standar yang berlaku.						
5. Menyimpan log terbaru dari semua persyaratan hukum, peraturan, dan kontrak yang relevan, dampaknya, dan tindakan yang diperlukan.						
6. Menjaga daftar keseluruhan persyaratan kepatuhan eksternal yang harmonis dan terintegrasi untuk perusahaan.						
Praktek Manajemen	Input		Keluaran			
MEA03.02 Optimalkan respons terhadap persyaratan eksternal. Tinjau dan sesuaikan kebijakan, prinsip, standar, prosedur, dan metodologi untuk memastikan bahwa persyaratan hukum, peraturan, dan kontrak ditandani dan dikomunikasikan. Pertimbangkan standar industri, kode praktik yang baik, dan panduan praktik yang baik untuk adopsi dan adaptasi.	Dari	Keterangan	Keterangan	Ke		
			Kebijakan, prinsip, prosedur, dan standar yang diperbarui	APO01.07 APO01.08		
Komunikasi persyaratan kepatuhan yang diubah						
EDM01.01 Semua APO Semua BAI Semua DSS Semua MEA						
Kegiatan						
1. Secara teratur meninjau dan menyesuaikan kebijakan, prinsip, standar, prosedur, dan metodologi untuk efektivitasnya dalam memastikan kepatuhan yang diperlukan dan menangani risiko perusahaan dengan menggunakan pakar internal dan eksternal, sesuai kebutuhan.						
2. Komunikasikan persyaratan baru dan yang diubah kepada semua personel yang relevan.						
Praktek Manajemen	Input		Keluaran			
MEA03.03 Konfirmasi kepatuhan eksternal. Konfirmasikan kepatuhan kebijakan, prinsip, standar, prosedur, dan metodologi dengan persyaratan hukum, peraturan, dan kontrak.	Dari	Keterangan	Keterangan	Ke		
	BAI05.06	Hasil audit kepatuhan	Kesenjangan kepatuhan yang teridentifikasi MEA02.08			
	BAI09.05	Hasil audit lisensi terpasang	Konfirmasi kepatuhan EDM01.03			
	BAI10.05	Penyimpanan lisensi				
	DSS01.04	Laporan polis asuransi				
Kegiatan						
1. Secara teratur mengevaluasi kebijakan, standar, prosedur dan metodologi organisasi di semua fungsi perusahaan untuk memastikan kepatuhan persyaratan hukum dan peraturan yang relevan sehubungan dengan pemrosesan informasi.						
2. Mengatasi kesenjangan kepatuhan dalam kebijakan, standar, dan prosedur secara tepat waktu.						
3. Mengevaluasi proses dan aktivitas bisnis dan TI secara berkala untuk memastikan kepatuhan terhadap persyaratan hukum, peraturan, dan kontrak yang berlaku.						
4. Tinjau secara teratur pola kegagalan kepatuhan yang berulang. Jika perlu, tingkatkan kebijakan, standar, prosedur, metodologi, dan proses dan aktivitas yang terkait.						

MEA03 Praktek Proses, Input/Output dan Aktivitas				
Praktek Manajemen	Input		Keluaran	
MEA03.04 Dapatkan jaminan kepatuhan eksternal. Dapatkan dan laporan jaminan kepatuhan dan kepatuhan terhadap kebijakan, prinsip, standar, prosedur, dan metodologi. Konfirmasikan bahwa tindakan korektif untuk mengatasi kesenjangan kepatuhan ditutup tepat waktu.	Dari	Keterangan	Keterangan	Ke
	EDM05.02	Aturan untuk memvalidasi dan menyetujui laporan wajib	Laporan jaminan kepatuhan	EDM01.03
Kegiatan				
1. Mendapatkan konfirmasi kepatuhan secara berkala terhadap kebijakan internal dari pemilik proses bisnis dan TI serta kepala unit.				
2. Melakukan tinjauan internal dan eksternal secara teratur (dan, jika sesuai, independen) untuk menilai tingkat kepatuhan.				
3. Jika diperlukan, dapatkan pernyataan dari penyedia layanan TI pihak ketiga tentang tingkat kepatuhan mereka terhadap hukum dan peraturan yang berlaku.				
4. Jika diperlukan, dapatkan penegasan dari mitra bisnis tentang tingkat kepatuhan mereka terhadap hukum dan peraturan yang berlaku yang terkait dengan antar perusahaan transaksi elektronik.				
5. Pantau dan laporan masalah ketidakpatuhan dan, bila perlu, selidiki akar masalahnya.				
6. Mengintegrasikan pelaporan tentang persyaratan hukum, peraturan, dan kontrak di tingkat perusahaan, yang melibatkan semua unit bisnis.				

Pedoman Terkait MEA03	
Standar Terkait	Referensi Rinci
Tidak ada	

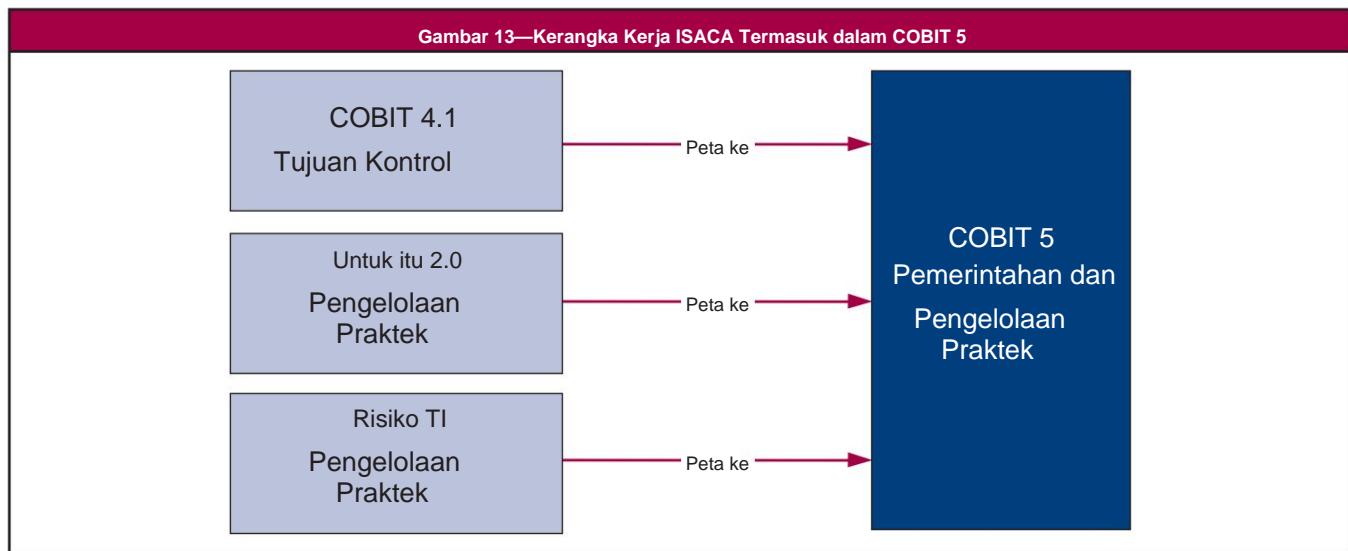
Halaman sengaja dikosongkan

Pemetaan Antara COBIT 5 dan Legacy ISACA Frameworks

Lampiran A

Pemetaan Antara COBIT 5 dan Legacy ISACA Frameworks

Gambar 13 menunjukkan framework ISACA yang termasuk dalam COBIT 5.



Pemetaan komponen COBIT 4.1, Val IT dan Risk IT ke COBIT 5 ditunjukkan pada **gambar 14, 15 dan 16**.

Gambar 14—COBIT 4.1 Control Objectives Dipetakan ke COBIT 5

Tujuan Pengendalian COBIT 4.1 Tercakup dalam COBIT 5 oleh:		
AC1	Persiapan dan Otorisasi Sumber Data	DSS06.02; DSS06.03; BAI03.02; BAI03.03; BAI03.05; BAI03.07
AC2	Pengumpulan dan Entri Data Sumber	DSS06.02
AC3	Pemeriksaan Akurasi, Kelengkapan dan Keaslian	DSS06.02
AC4	Pengolahan Integritas dan Validitas	DSS06.02
AC5	Tinjauan Keluaran, Rekonsiliasi, dan Penanganan Kesalahan	DSS06.02
AC6	Otentikasi dan Integritas Transaksi	DSS06.02
PO1.1	Manajemen Nilai TI	EDM02
PO1.2	Penyelarasan Bisnis-TI	APO02.01
PO1.3	Penilaian Kemampuan dan Kinerja Saat Ini	APO02.02
PO1.4	Rencana Strategis TI	APO02.03-05
PO1.5	Rencana Taktis TI	APO02.05
PO1.6	Manajemen Portofolio TI	APO05.05
PO2.1	Model Arsitektur Informasi Perusahaan	APO03.02
PO2.2	Kamus Data Perusahaan dan Aturan Sintaks Data	APO03.02
PO2.3	Skema Klasifikasi Data	APO03.02
PO2.4	Manajemen Integritas	APO01.06
PO3.1	Perencanaan Arah Teknologi	APO02.03; APO04.03
PO3.2	Rencana Infrastruktur Teknis	APO02.03-05; APO04.03-05
PO3.3	Pantau Tren dan Regulasi di Masa Depan	EDM01.01; APO04.03
PO3.4	Standar Teknologi	APO03.05
PO3.5	Dewan Arsitektur TI	APO01.01
PO4.1	Kerangka Proses TI	APO01.03; APO01.07
PO4.2	Komite Strategi TI	APO01.01
PO4.3	Komite Pengarah TI	APO01.01
PO4.4	Penempatan Organisasi Fungsi TI	APO01.05

Gambar 14—COBIT 4.1 Control Objectives Dipetakan ke COBIT 5 (lanjutan)

Tujuan Pengendalian COBIT 4.1		Tercakup dalam COBIT 5 oleh:
PO4.5	Struktur Organisasi TI	APO01.01
PO4.6	Penetapan Peran dan Tanggung Jawab	APO01.02
PO4.7	Tanggung jawab untuk Penjaminan Kualitas TI	APO11.01
PO4.8	Tanggung Jawab atas Risiko, Keamanan, dan Kepatuhan	Dihapus—peran khusus ini tidak lagi ditetapkan secara eksplisit sebagai praktik.
PO4.9	Kepemilikan Data dan Sistem	APO01.06
PO4.10	Pengawasan	APO01.02
PO4.11	Pemisahan tugas	APO01.02
PO4.12	Staf TI	APO07.01
PO4.13	Personel TI Utama	APO07.02
PO4.14	Kebijakan dan Prosedur Staf Kontrak	APO07.06
PO4.15	Hubungan	APO01.01
PO5.1	Kerangka Manajemen Keuangan	APO06.01
PO5.2	Prioritas Dalam Anggaran TI	APO06.02
PO5.3	Penganggaran TI	APO06.03
PO5.4	Manajemen biaya	APO06.04-05
PO5.5	Manajemen Manfaat	APO05.06
PO6.1	Lingkungan Kebijakan dan Kontrol TI	APO01.03
PO6.2	Kerangka Kontrol dan Risiko TI Perusahaan	EDM03.02; APO01.03
PO6.3	Manajemen Kebijakan TI	APO01.03; APO01.08
PO6.4	Peluncuran Kebijakan, Standar dan Prosedur	APO01.03; APO01.08
PO6.5	Komunikasi Tujuan dan Arah TI	APO01.04
PO7.1	Perekutan dan Retensi Personil	APO07.01; APO07.05
PO7.2	Kompetensi Personalia	APO07.03
PO7.3	Staf Peran	APO01.02; APO07.01
PO7.4	Pelatihan anggota	APO07.03
PO7.5	Ketergantungan Pada Individu	APO07.02
PO7.6	Prosedur Izin Personil	APO07.01; APO07.06
PO7.7	Evaluasi Prestasi Kerja Karyawan	APO07.04
PO7.8	Perubahan dan Pemutusan Pekerjaan	APO07.01
PO8.1	Sistem Manajemen Mutu	APO11.01
PO8.2	Standar TI dan Praktik Kualitas	APO11.02
PO8.3	Standar Pengembangan dan Akuisisi	APO11.02; APO11.05
PO8.4	Fokus pelanggan	APO11.03
PO8.5	Perbaikan terus-menerus	APO11.06
PO8.6	Pengukuran Kualitas, Pemantauan dan Peninjauan	APO11.04
PO9.1	Kerangka Kerja Manajemen Risiko TI	EDM03.02; APO01.03
PO9.2	Penetapan Konteks Risiko	APO12.03
PO9.3	Identifikasi Peristiwa	APO12.01; APO12.03
PO9.4	Tugas beresiko	APO12.02; APO12.04
PO9.5	Respon Risiko	APO12.06
PO9.6	Pemeliharaan dan Pemantauan Rencana Tindakan Risiko	APO12.04-05
PO10.1	Kerangka Manajemen Program	BAI01.01
PO10.2	Kerangka Manajemen Proyek	BAI01.01
PO10.3	Pendekatan Manajemen Proyek	BAI01.01

Pemetaan Antara COBIT 5 dan Legacy ISACA Frameworks

Gambar 14—COBIT 4.1 Control Objectives Dipetakan ke COBIT 5 (lanjutan)

Tujuan Pengendalian COBIT 4.1		Tercakup dalam COBIT 5 oleh:
PO10.4 Komitmen Pemangku Kepentingan		BAI01.03
PO10.5 Pernyataan Ruang Lingkup Proyek		BAI01.07
PO10.6 Inisiasi Fase Proyek		BAI01.07
PO10.7 Rencana Proyek Terintegrasi		BAI01.08
PO10.8 Sumber Daya Proyek		BAI01.08
PO10.9 Manajemen Risiko Proyek		BAI01.10
PO10.10 Rencana Kualitas Proyek		BAI01.09
PO10.11 Kontrol Perubahan Proyek		BAI01.11
PO10.12 Perencanaan Proyek Metode Penjaminan		BAI01.08
PO10.13 Pengukuran Kinerja Proyek, Pelaporan dan Pemantauan		BAI01.06; BAI01.11
PO10.14 Penutupan Proyek		BAI01.13
AI1.1 Definisi dan Pemeliharaan Persyaratan Fungsional dan Teknis Bisnis		BAI02.01
AI1.2 Laporan Analisis Risiko		BAI02.03
AI1.3 Studi Kelayakan dan Perumusan Alternatif Tindakan		BAI02.02
AI1.4 Persyaratan dan Kelayakan Keputusan dan Persetujuan		BAI02.04
AI2.1 Desain Tingkat Tinggi		BAI03.01
AI2.2 Desain yang rinci		BAI03.02
AI2.3 Kontrol Aplikasi dan Kemampuan Audit		BAI03.05
AI2.4 Keamanan dan Ketersediaan Aplikasi		BAI03.01-03; BAI03.05
AI2.5 Konfigurasi dan Implementasi Perangkat Lunak Aplikasi yang Diperoleh		BAI03.03; BAI03.05
AI2.6 Peningkatan Besar pada Sistem yang Ada		BAI03.10
AI2.7 Pengembangan Perangkat Lunak Aplikasi		BAI03.03-04
AI2.8 Jaminan Kualitas Perangkat Lunak		BAI03.06
AI2.9 Manajemen Persyaratan Aplikasi		BAI03.09
AI2.10 Pemeliharaan Perangkat Lunak Aplikasi		BAI03.10
AI3.1 Rencana Akuisisi Infrastruktur Teknologi		BAI03.04
AI3.2 Perlindungan dan Ketersediaan Sumber Daya Infrastruktur		BAI03.03; DSS02.03
AI3.3 Pemeliharaan Infrastruktur		BAI03.10
AI3.4 Lingkungan Uji Kelayakan		BAI03.07-08
AI4.1 Merencanakan Solusi Operasional		BAI05.05
AI4.2 Transfer Pengetahuan ke Manajemen Bisnis		BAI08.01-04
AI4.3 Transfer Pengetahuan ke Pengguna Akhir		BAI08.01-04
AI4.4 Alih Pengetahuan ke Staf Operasi dan Pendukung		BAI08.01-04
AI5.1 Kontrol Pengadaan		BAI03.04
AI5.2 Manajemen Kontrak Pemasok		APO10.01; APO10.03
AI5.3 Pemilihan Pemasok		APO10.02
AI5.4 Akuisisi Sumber Daya TI		APO10.03
AI6.1 Mengubah Standar dan Prosedur		BAI06.01-04
AI6.2 Penilaian Dampak, Prioritas dan Otorisasi		BAI06.01
AI6.3 Perubahan Darurat		BAI06.02
AI6.4 Ubah Pelacakan dan Pelaporan Status		BAI06.03
AI6.5 Ubah Penutupan dan Dokumentasi		BAI06.04
AI7.1 Pelatihan		BAI05.05
AI7.2 Rencana Uji		BAI07.01; BAI07.03

Gambar 14—COBIT 4.1 Control Objectives Dipetakan ke COBIT 5 (lanjutan)

Tujuan Pengendalian COBIT 4.1		Tercakup dalam COBIT 5 oleh:
AI7.3	Rencana implementasi	BAI07.01
AI7.4	Lingkungan Uji	BAI07.04
AI7.5	Konversi Sistem dan Data	BAI07.02
AI7.6	Pengujian Perubahan	BAI07.05
AI7.7	Tes Penerimaan Akhir	BAI07.05
AI7.8	Promosi ke Produksi	BAI07.06
AI7.9	Tinjauan Pasca Implementasi	BAI07.08
DS1.1	Kerangka Manajemen Tingkat Layanan	APO09.01-05
DS1.2	Definisi Layanan	APO09.01-02
DS1.3	Tingkatan Jasa Persetujuan	APO09.03
DS1.4	Perjanjian Tingkat Operasi	APO09.03
DS1.5	Pemantauan dan Pelaporan Pencapaian Tingkat Layanan	APO09.04
DS1.6	Tinjauan Perjanjian dan Kontrak Tingkat Layanan	APO09.05
DS2.1	Identifikasi Semua Hubungan Pemasok	APO10.01
DS2.2	Manajemen Hubungan Pemasok	APO10.03
DS2.3	Manajemen Risiko Pemasok	APO10.04
DS2.4	Pemantauan Kinerja Pemasok	APO10.05
DS3.1	Perencanaan Kinerja dan Kapasitas	BAI04.03
DS3.2	Performa dan Kapasitas Saat Ini	BAI04.01-02
DS3.3	Performa dan Kapasitas Masa Depan	BAI04.01
DS3.4	Ketersediaan Sumber Daya TI	BAI04.05
DS3.5	Pemantauan dan Pelaporan	BAI04.04
DS4.1	Kerangka Kesinambungan TI	DSS04.01-02
DS4.2	Rencana Kesinambungan TI	DSS04.03
DS4.3	Sumber Daya TI Penting	DSS04.04
DS4.4	Pemeliharaan Rencana Keberlanjutan TI	DSS04.02; DSS04.05
DS4.5	Pengujian Rencana Keberlanjutan TI	DSS04.04
DS4.6	Pelatihan Rencana Keberlanjutan TI	DSS04.06
DS4.7	Distribusi Rencana Keberlanjutan TI	DSS04.03
DS4.8	Pemulihan dan Dimulainya Kembali Layanan TI	DSS04.03
DS4.9	Penyimpanan Cadangan di Luar Situs	DSS04.07
DS4.10	Tinjauan Pasca-dilanjutkan	DSS04.08
DS5.1	Manajemen Keamanan TI	APO13.01; APO13.03
DS5.2	Rencana Keamanan TI	APO13.02
DS5.3	Manajemen Identitas	DSS05.04
DS5.4	Manajemen Akun Pengguna	DSS05.04
DS5.5	Pengujian Keamanan, Pengawasan dan Pemantauan	DSS05.07
DS5.6	Definisi Insiden Keamanan	DSS02.01
DS5.7	Perlindungan Teknologi Keamanan	DSS05.05
DS5.8	Manajemen Kunci Kriptografi	DSS05.03
DS5.9	Pencegahan, Deteksi, dan Perbaikan Perangkat Lunak Berbahaya	DSS05.01
DS5.10	Keamanan jaringan	DSS05.02
DS5.11	Pertukaran Data Sensitif	DSS05.02
DS6.1	Definisi Layanan	APO06.04
DS6.2	Akuntansi TI	APO06.01

Pemetaan Antara COBIT 5 dan Legacy ISACA Frameworks

Gambar 14—COBIT 4.1 Control Objectives Dipetakan ke COBIT 5 (lanjutan)

Tujuan Pengendalian COBIT 4.1		Tercakup dalam COBIT 5 oleh:
DS6.3	Pemodelan dan Pengisian Biaya	APO06.04
DS6.4	Pemeliharaan Model Biaya	APO06.04
DS7.1	Identifikasi Kebutuhan Pendidikan dan Pelatihan	APO07.03
DS7.2	Penyelenggaraan Pelatihan dan Pendidikan	APO07.03
DS7.3	Evaluasi Pelatihan yang Diterima	APO07.03
DS8.1	Meja pelayanan	Dihapus—ITIL 3 tidak merujuk ke Service Desk sebagai proses.
DS8.2	Registrasi Permintaan Pelanggan	DSS02.01-03
DS8.3	Eskalasi Insiden	DSS02.04
DS8.4	Penutupan Insiden	DSS02.05-06
DS8.5	Pelaporan dan Analisis Tren	DSS02.07
DS9.1	Repositori Konfigurasi dan Baseline	BAI10.01-02; BAI10.04; DSS02.01
DS9.2	Identifikasi dan Pemeliharaan Item Konfigurasi	BAI10.03
DS9.3	Tinjauan Integritas Konfigurasi	BAI10.04-05; DSS02.05
DS10.1	Identifikasi dan Klasifikasi Masalah	DSS03.01
DS10.2	Pelacakan dan Penyelesaian Masalah	DSS03.02
DS10.3	Penutupan Masalah	DSS03.03-04
DS10.4	Integrasi Konfigurasi, Insiden dan Manajemen Masalah	DSS03.05
DS11.1	Persyaratan Bisnis untuk Manajemen Data	DSS01.01
DS11.2	Pengaturan Penyimpanan dan Retensi	DSS04.08; DSS06.04
DS11.3	Sistem Manajemen Perpustakaan Media	DSS04.08
DS11.4	Pembuangan	DSS05.06; DSS06.05-06
DS11.5	Pencadangan dan Pemulihan	DSS04.08
DS11.6	Persyaratan Keamanan untuk Manajemen Data	DSS001.01; DSS05.02-05; DSS06.03; DSS06.06
DS12.1	Pemilihan Lokasi dan Tata Letak	DSS01.04-05; DSS05.05
DS12.2	Tindakan Keamanan Fisik	DSS05.05
DS12.3	Akses Fisik	DSS05.05
DS12.4	Perlindungan Terhadap Faktor Lingkungan	DSS01.04
DS12.5	Manajemen Fasilitas Fisik	DSS01.05
DS13.1	Prosedur Operasi dan Instruksi	DSS01.01
DS13.2	Penjadwalan Pekerjaan	DSS01.01
DS13.3	Pemantauan Infrastruktur TI	DSS01.03
DS13.4	Dokumen Sensitif dan Perangkat Keluaran	DSS05.06
DS13.5	Perawatan Preventif untuk Perangkat Keras	BAI09.02
ME1.1	Pendekatan Pemantauan	MEA01.01
ME1.2	Definisi dan Pengumpulan Data Pemantauan	MEA01.02-03
ME1.3	Metode Pemantauan	MEA01.03
ME1.4	Penilaian kinerja	MEA01.04
ME1.5	Pelaporan Dewan dan Eksekutif	MEA01.04
ME1.6	Tindakan Perbaikan	MEA01.05
ME2.1	Pemantauan Kerangka Pengendalian Intern	MEA02.01-02
ME2.2	Tinjauan Pengawas	MEA02.01
ME2.3	Pengecualian Kontrol	MEA02.04
ME2.4	Kendalikan Penilaian diri	MEA02.03
ME2.5	Kepastian Pengendalian Internal	MEA02.06-08
ME2.6	Pengendalian Internal pada Pihak Ketiga	MEA02.01

COBIT® 5 : Mengaktifkan Proses

Gambar 14—COBIT 4.1 Control Objectives Dipetakan ke COBIT 5 (lanjutan)

Tujuan Pengendalian COBIT 4.1		Tercakup dalam COBIT 5 oleh:
ME2.7	Tindakan Perbaikan	MEA02.04
ME3.1	Identifikasi Hukum Eksternal, Peraturan dan Kontrak Persyaratan Kepatuhan	MEA03.01
ME3.2	Optimalisasi Respon terhadap Persyaratan Eksternal	MEA03.02
ME3.3	Evaluasi Kepatuhan Terhadap Persyaratan Eksternal	MEA03.03
ME3.4	Jaminan Kepatuhan yang Positif	MEA03.04
ME3.5	Pelaporan Terintegrasi	MEA03.04
ME4.1	Pembentukan Kerangka Kerja Tata Kelola TI	EDM01
ME4.2	Penyelarasan Strategis	Dihapus—Dalam COBIT 5, penyelarasan dianggap sebagai hasil dari semua aktivitas tata kelola dan manajemen.
ME4.3	Pengiriman Nilai	EDM02
ME4.4	Pengelolaan sumber daya	EDM04
ME4.5	Manajemen risiko	EDM03
ME4.6	Pengukuran Kinerja	EDM01.03; EDM02.03; EDM03.03; EDM04.03
ME4.7	Jaminan Mandiri	MEA02.05-07; MEA02-08

Gambar 15—Praktik Manajemen Val IT 2.0 yang Dicakup oleh COBIT 5

Val IT 2.0 Praktek Manajemen		Tercakup dalam COBIT 5 oleh:
VG1.1	Kembangkan pemahaman tentang pentingnya TI dan peran tata kelola.	EDM01.01
VG1.2	Menetapkan jalur pelaporan yang efektif.	EDM01.01
VG1.3	Membentuk forum kepemimpinan.	EDM01.02; APO01.01
VG1.4	Tentukan nilai untuk perusahaan.	EDM02.02
VG1.5	Pastikan keselarasan dan integrasi strategi bisnis dan TI dengan tujuan bisnis utama.	APO02.01
VG2.1	Mendefinisikan kerangka tata kelola nilai.	EDM01.02
VG2.2	Menilai kualitas dan cakupan proses saat ini.	APO01.07
VG2.3	Mengidentifikasi dan memprioritaskan persyaratan proses.	APO01.07
VG2.4	Mendefinisikan dan mendokumentasikan proses.	APO01.07
VG2.5	Menetapkan, menerapkan dan mengkomunikasikan peran, tanggung jawab dan akuntabilitas.	APO01.02
VG2.6	Menetapkan struktur organisasi.	EDM01.02; APO01.02
VG3.1	Tentukan jenis portofolio.	EDM02.02
VG3.2	Tentukan kategori (dalam portofolio).	EDM02.02
VG3.3	Mengembangkan dan mengkomunikasikan kriteria evaluasi (untuk setiap kategori).	EDM02.02
VG3.4	Tetapkan bobot untuk kriteria.	EDM02.02
VG3.5	Tetapkan persyaratan untuk gerbang panggung dan ulasan lainnya (untuk setiap kategori).	EDM02.02
VG4.1	Tinjau praktik penganggaran perusahaan saat ini.	APO06.03
VG4.2	Tentukan persyaratan praktik perencanaan keuangan manajemen nilai.	APO06.01
VG4.3	Mengidentifikasi perubahan yang diperlukan.	APO06.01
VG4.4	Menerapkan praktik perencanaan keuangan yang optimal untuk manajemen nilai. APO06.01	
VG5.1	Identifikasi metrik kunci.	EDM02.03
VG5.2	Mendefinisikan proses dan pendekatan penangkapan informasi.	EDM02.03
VG5.3	Menentukan metode dan teknik pelaporan.	EDM02.03
VG5.4	Identifikasi dan pantau tindakan peningkatan kinerja.	EDM02.03
VG6.1	Menerapkan pelajaran yang dipelajari.	EDM02.03
PM1.1	Meninjau dan memastikan kejelasan strategi dan tujuan bisnis.	APO05.01

Pemetaan Antara COBIT 5 dan Legacy ISACA Frameworks

Gambar 15—Val IT 2.0 Management Practices Covered by COBIT 5 (lanjutan)

Val IT 2.0 Praktek Manajemen		Tercakup dalam COBIT 5 oleh:
PM1.2	Mengidentifikasi peluang TI untuk mempengaruhi dan mendukung strategi bisnis.	APO05.01
PM1.3	Tentukan campuran investasi yang tepat.	APO05.01
PM1.4	Terjemahkan strategi dan sasaran bisnis ke dalam strategi dan sasaran TI. APO05.01	
PM2.1	Menentukan keseluruhan dana investasi.	APO05.02
PM3.1	Membuat dan memelihara inventaris sumber daya manusia bisnis.	APO07.01
PM3.2	Memahami permintaan saat ini dan masa depan (untuk sumber daya manusia bisnis).	APO07.01
PM3.2	Identifikasi kekurangan (antara permintaan sumber daya manusia bisnis saat ini dan masa depan).	APO07.01
PM3.4	Membuat dan memelihara rencana taktis (untuk sumber daya manusia bisnis).	APO07.01
PM3.5	Pantau, tinjau, dan sesuaikan (alokasi fungsi bisnis dan penempatan staf). APO07.05	
PM3.6	Membuat dan memelihara inventaris sumber daya manusia TI.	APO07.05
PM3.7	Memahami permintaan saat ini dan masa depan (untuk sumber daya manusia TI). APO07.05	
PM3.8	Identifikasi kekurangan (antara permintaan sumber daya manusia TI saat ini dan masa depan).	APO07.05
PM3.9	Membuat dan memelihara rencana taktis (untuk sumber daya manusia TI).	APO07.05
PM3.10	Pantau, tinjau, dan sesuaikan (alokasi fungsi dan staf TI).	APO07.05
PM4.1	Mengevaluasi dan menetapkan skor relatif untuk memprogram kasus bisnis.	APO05.03
PM4.2	Buat tampilan portofolio investasi secara keseluruhan.	APO05.03
PM4.3	Membuat dan mengkomunikasikan keputusan investasi.	APO05.03
PM4.4	Tentukan tahap-gerbang dan alokasikan dana untuk program yang dipilih.	APO05.03
PM4.5	Sesuaikan target bisnis, prakiraan, dan anggaran.	APO05.03
PM5.1	Memantau dan melaporkan kinerja portofolio investasi.	APO05.04
PM6.1	Mengoptimalkan kinerja portofolio investasi.	APO05.04
PM6.2	Prioritaskan kembali portofolio investasi.	APO05.04
IM1.1	Mengenali peluang investasi.	APO05.03
IM1.2	Mengembangkan kasus bisnis konsep program awal.	BAI01.02
IM1.3	Mengevaluasi kasus bisnis konsep program awal.	APO05.03
IM2.1	Kembangkan pemahaman yang jelas dan lengkap tentang program kandidat.	BAI01.02
IM2.2	Melakukan analisis alternatif.	BAI01.02
IM3.1	Menyusun rencana program.	BAI01.04
IM4.1	Identifikasi biaya dan manfaat siklus hidup penuh.	BAI01.04
IM4.2	Mengembangkan rencana realisasi manfaat.	BAI01.04
IM4.3	Lakukan tinjauan yang sesuai dan dapatkan persetujuan.	BAI01.03-04
IM5.1	Kembangkan kasus bisnis program terperinci.	BAI01.02
IM5.2	Tetapkan akuntabilitas dan kepemilikan yang jelas.	BAI01.02
IM5.3	Lakukan tinjauan yang sesuai dan dapatkan persetujuan.	BAI01.02-03
IM6.1	Rencanakan proyek, dan sumber daya dan luncurkan program.	BAI01.05
IM6.2	Mengelola program.	BAI01.05
IM6.3	Lacak dan kelola manfaat.	BAI01.05
IM7.1	Perbarui portofolio TI operasional.	APO05.05
IM8.1	Perbarui kasus bisnis.	BAI01.04
IM9.1	Pantau dan laporkan kinerja program (pengiriman solusi).	BAI01.06
IM9.2	Memantau dan melaporkan kinerja bisnis (manfaat/hasil).	BAI01.06
IM9.3	Pantau dan laporkan kinerja operasional (penyampaian layanan).	BAI01.06
IM10.1	Hentikan program.	BAI10.14

Gambar 16—Praktek Manajemen TI Risiko yang Dicakup oleh COBIT 5

Praktik Manajemen TI Risiko		Tercakup dalam COBIT 5 oleh:
RG1.1	Lakukan penilaian risiko TI perusahaan.	EDM03.01; APO12.02-03
RG1.2	Usulkan batas toleransi risiko TI.	EDM03.01
RG1.3	Menyetujui toleransi risiko TI.	EDM03.01-02
RG1.4	Menyelaraskan kebijakan risiko TI.	EDM03.01-02
RG1.5	Mempromosikan budaya sadar risiko TI.	EDM03.02
RG1.6	Mendorong komunikasi risiko TI yang efektif.	EDM03.03
RG2.1	Menetapkan dan memelihara akuntabilitas untuk manajemen risiko TI.	EDM03.02
RG2.2	Mengkoordinasikan strategi risiko TI dan strategi risiko bisnis.	EDM03.01-02
RG2.3	Sesuaikan praktik risiko TI dengan praktik risiko perusahaan.	EDM03.01-02
RG2.4	Menyediakan sumber daya yang memadai untuk manajemen risiko TI.	EDM04.01; APO07.01; APO07.03
RG2.5	Memberikan jaminan independen atas manajemen risiko TI.	EDM03.03
RG3.1	Dapatkan dukungan manajemen untuk pendekatan analisis risiko TI.	EDM01.01-02; EDM03.02
RG3.2	Menyetujui analisis risiko TI.	EDM03.01
RG3.3	Menanamkan pertimbangan risiko TI dalam pengambilan keputusan bisnis strategis. EDM03.01	
RG3.4	Terima risiko TI.	EDM03.01
RG3.5	Prioritaskan aktivitas respons risiko TI.	EDM03.02
RE1.1	Menetapkan dan memelihara model untuk pengumpulan data.	APO12.01
RE1.2	Kumpulkan data tentang lingkungan operasi.	APO12.01
RE1.3	Mengumpulkan data tentang peristiwa risiko.	APO12.01
RE1.4	Mengidentifikasi faktor risiko.	APO12.01
RE2.1	Tentukan ruang lingkup analisis risiko TI.	APO12.02
RE2.2	Perkirakan risiko TI.	APO12.02
RE2.3	Identifikasi opsi respons risiko.	APO12.02
RE2.4	Melakukan peer review analisis risiko TI.	APO12.02
RE3.1	Memetakan sumber daya TI ke proses bisnis.	APO12.02
RE3.2	Menentukan kekritisan bisnis sumber daya TI.	APO12.03
RE3.3	Pahami kemampuan TI.	APO12.03
RE3.4	Perbarui komponen skenario risiko TI.	APO12.03
RE3.5	Memelihara daftar risiko TI dan peta risiko TI.	APO12.03
RE3.6	Mengembangkan indikator risiko TI.	APO12.03
RR1.1	Mengkomunikasikan hasil analisis risiko TI.	APO12.04
RR1.2	Laporkan aktivitas manajemen risiko TI dan status kepatuhan.	APO12.04
RR1.3	Menafsirkan temuan penilaian TI independen.	APO12.04
RR1.4	Mengidentifikasi peluang terkait TI.	APO12.04
RR2.1	Kontrol inventaris.	APO12.05
RR2.2	Pantau keselarasan operasional dengan ambang batas toleransi risiko.	APO12.05
RR2.3	Menanggapi paparan dan peluang risiko yang ditemukan.	APO12.05
RR2.4	Terapkan kontrol.	APO12.05
RR2.5	Laporkan kemajuan rencana tindakan risiko TI.	APO12.05
RR3.1	Pertahankan rencana respons insiden.	APO12.06
RR3.2	Memantau risiko TI.	APO12.06
RR3.3	Memulai respons insiden.	APO12.06
RR3.4	Komunikasikan pembelajaran dari kejadian berisiko.	APO12.06

Lampiran B

Pemetaan Mendetail Sasaran Perusahaan—Sasaran terkait TI

Cascade tujuan COBIT 5 dijelaskan dalam bab 2. **Gambar 17** berisi: • Di kolom, semua 17 tujuan perusahaan generik yang didefinisikan dalam COBIT 5, dikelompokkan berdasarkan dimensi BSC • Di baris, semua 17 tujuan terkait TI, juga dikelompokkan dalam TI Dimensi BSC • Pemetaan tentang bagaimana setiap tujuan perusahaan didukung oleh tujuan terkait TI. Pemetaan ini dinyatakan dengan skala berikut: – 'P' adalah singkatan dari primer, ketika ada hubungan penting, yaitu, tujuan terkait TI adalah dukungan utama untuk tujuan perusahaan.
– 'S' singkatan sekunder, ketika masih ada hubungan yang kuat, tapi kurang penting, yaitu, tujuan terkait TI adalah dukungan sekunder untuk tujuan perusahaan.

Tabel dibuat berdasarkan masukan berikut: • Penelitian oleh University of Antwerp Management School IT Alignment and Governance Research Institute • Ulasan tambahan dan pendapat ahli yang diperoleh selama proses pengembangan dan peninjauan COBIT 5

COBIT[®] 5 : Mengaktifkan Proses

Saat menggunakan tabel pada gambar 17, harap pertimbangkan komentar yang dibuat di bab 2 tentang cara menggunakan kaskade tujuan COBIT 5.

		Tujuan Perusahaan																
		1.	2.	3.	4.	5.	6.	7.	8.	9.	10.	11.	12.	13.	14.	15.	16.	17.
		Tujuan terkait TI																
		Keuangan					Pelanggan					Intern					Belajar dan Pertumbuhan	
Tujuan terkait TI	01	Penyelarasan TI dan strategi bisnis	PPS				PS	P	P	P	P	S	P				SS	
	02	Kepatuhan dan dukungan TI untuk kepatuhan bisnis terhadap hukum dan peraturan eksternal			SP											P		
	03	Komitmen manajemen eksekutif untuk membuat keputusan terkait TI	PSS						SS			S	P				SS	
	04	Mengelola risiko bisnis terkait TI		PS				PS		P		S		S	SS			
	05	Realisasi manfaat dari investasi dan portofolio layanan yang mendukung TI	hal				S	S		SSP			S			S		
	06	Transparansi biaya, manfaat dan risiko	IS	S	P				SP		P							
Tujuan terkait pelanggan	07	Pengiriman layanan TI sesuai dengan kebutuhan bisnis	PPSS				PSPS			PSS						SS		
	08	Penggunaan aplikasi, informasi dan solusi teknologi yang memadai	SSS				SS		SSPS				P		SS			
Tujuan terkait internal	09	Ketangkasan TI	SPS				S	P		P		SS			SP			
	10	Keamanan informasi, infrastruktur pemrosesan dan aplikasi		hal			P							P				
	11	Optimalisasi aset, sumber daya, dan kapabilitas TI	PS					S		PSPSS						S		
	12	Pemberdayaan dan dukungan bisnis proses dengan mengintegrasikan aplikasi dan teknologi ke dalam proses bisnis	SPS				S	S	SPSS							S		
	13	Pengiriman program penyampaian manfaat, tepat waktu, sesuai anggaran, dan memenuhi persyaratan dan standar kualitas	PSS				S			S		SPS						
	14	Ketersediaan informasi yang handal dan berguna untuk pengambilan keputusan	SSSS				P	P		S								
	15	Kepatuhan TI dengan kebijakan internal		SS											P			
	16	Bisnis yang kompeten dan termotivasi dan personel TI	SSP				S	S					P		PS			
	17	Pengetahuan, keahlian dan inisiatif untuk inovasi bisnis	SP				S	PS		S	S			S	SP			

Detil Pemetaan Tujuan terkait TI—Proses terkait TI

Lampiran C

Detil Pemetaan Tujuan terkait TI—Proses terkait TI

Gambar 18 berisi:

- Di kolom, semua 17 tujuan generik terkait TI didefinisikan dalam bab 2, dikelompokkan dalam dimensi BSC TI
- Pada baris, semua 37 proses COBIT 5, dikelompokkan berdasarkan domain
- Pemetaan tentang bagaimana setiap tujuan terkait TI didukung oleh proses terkait TI COBIT 5. Pemetaan ini dinyatakan dengan menggunakan skala berikut:
 - 'P' singkatan utama, ketika ada hubungan penting, yaitu, proses COBIT 5 adalah dukungan utama untuk pencapaian tujuan terkait TI.
 - 'S' singkatan sekunder, ketika masih ada hubungan yang kuat, tapi kurang penting, yaitu, proses COBIT 5 adalah dukungan sekunder untuk tujuan terkait TI.

Tabel dibuat berdasarkan input berikut:

- Penelitian oleh University of Antwerp Management School IT Alignment and Governance Research Institute
- Tinjauan tambahan dan pendapat ahli diperoleh selama proses pengembangan dan tinjauan COBIT 5

Saat menggunakan tabel pada gambar 18, harap pertimbangkan komentar yang dibuat di bab 2 tentang cara menggunakan kaskade tujuan COBIT 5.

		Tujuan terkait TI																
		01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	11	12	13	14	15	16	17
Proses COBIT 5		Keuangan					Pelanggan			Intern					Belajar dan Pertumbuhan			
EDM	EDM01 Memastikan Tata Kelola Pengaturan Kerangka dan Pemeliharaan	P	P	S	S	P	P	P	S	S	SS	S	S	S	SS	SS	SS	SS
	EDM02 Memastikan Pengiriman Manfaat	P		S		P	P	P	S		S	S	S	S	S	SP		SP
	EDM03 Memastikan Pengoptimalan Risiko						P	S		P				S	SP	SS		
	EDM04 Pastikan Sumber Daya Optimasi	S			SS	SS	SS	SS			P			S			PS	
	EDM05 Pastikan Pemangku Kepentingan Transparansi	SS	P				hal							S	SS			S

Gambar 18—Memetakan COBIT 5 Sasaran Terkait TI ke Proses (lanjutan)

		Tujuan terkait TI																	
		01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	11	12	13	14	15	16	17	
Proses COBIT 5		Keuangan				Pelanggan				Intern						Belajar dan Pertumbuhan			
APO01	Kelola TI Kerangka Manajemen	P	P	S	S	S	S	S	S	P	P	S	S	S	S	S	S	S	
APO02	Mengelola Strategi	P		SSS			P	SS		S	S	S	S	S	S	S	S	S	
APO03	Kelola Perusahaan Arsitektur	P		SSSSSSPS						P	S		S	S	S	S	S	S	
APO04	Kelola Inovasi	S			SP			hal		P	S		S	S	S	S	S	P	
APO05	Kelola Portofolio	P		SSPSSSS						S		P		P		S	S	S	
APO06	Mengelola Anggaran dan Biaya	S		SSPPSS						S		S		S		S	S	S	
APO07	Kelola Manusia Sumber daya	P	SSS				S		SS	P		P		P		S	S	S	
APO08	Kelola Hubungan	P		SSSSP				S		S	P	S	S	S	S	SS	SS	S	
APO09	Kelola Layanan Perjanjian	S			SSSP			SSSS				S	PS	S	S	S	S	S	
APO10	Kelola Pemasok		S		PSSP			SPSS				S	SS	S	S	S	S	S	
APO11	Kelola Kualitas	SS		SP		P	SS		S		P	S	S	S	S	SSSS	SSSS	S	
APO12	Mengelola Risiko		P	P	PSSSP								P		P		SSSS	SSSS	
APO13	Mengelola Keamanan		P	P	PSS			P							P		P	P	
BAI01	Mengelola Program dan Proyek	P		SPPSSS						S		P				SS	SS	S	S
BAI02	Mengelola Persyaratan Definisi	P	SSSS				P	SSSS			P	S	S	S	S	S	S	S	S
BAI03	Mengelola Solusi Identifikasi dan Bangun	S		SS			P	S		S	S	S	S	S	S	S	S	S	S
BAI04	Mengelola Ketersediaan dan Kapasitas			SS			P	SS			P		S	P	S	S	S	S	S
BAI05	Mengelola Organisasi Ubah Pengaktifan	S		S	S	S	SPS			S	S	P							
BAI06	Kelola Perubahan			SPS			P	SSPS			S	S	SS	S	S	S	S	S	S
BAI07	Kelola Perubahan Penerimaan dan Transisi				SS		SPS			P	S	SS	S	S	S	S	S	S	S
BAI08	Mengelola Pengetahuan	S			S		SSPSS						S		S	SP	S	S	S
BAI09	Mengelola Aset		S	S	PS			SS		P			SS			SS	SS		
BAI10	Kelola Konfigurasi	P		S	S	S	SSS		P					PS		PS			

Detil Pemetaan Tujuan terkait TI—Proses terkait TI

Gambar 18—Memetakan COBIT 5 Sasaran Terkait TI ke Proses (lanjutan)																		
	Tujuan terkait TI																	
	01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	11	12	13	14	15	16	17	
Belajar dan Pertumbuhan																		
Proses COBIT 5						Keuangan			Pelanggan			Intern						
DSS01	Mengelola Operasi	S		PS		P	SSS		P			SSSS						
DSS02	Kelola Permintaan dan Insiden Layanan			P		P	S		S			SS			S			
DSS03	Mengelola Masalah	S		PS		P	SS		P	S		PS			S			
DSS04	Mengelola Kontinuitas	SS		PS		P	SSSS				S		PSSS					
DSS05	Kelola Layanan Keamanan	SP		P		SS			PS		S	SS						
DSS06	Mengelola Proses Bisnis Kontrol	S		P		P	S		S	S	S	SSSS						
MEA01	Memantau, Mengevaluasi dan Menilai Kinerja dan Kesesuaian	SSSPSSP					SSS		P		S	SPSS						
MEA02	Memantau, Mengevaluasi dan Menilai Sistem dari Kontrol Internal	P		P		SSS			S			SP			S			
MEA03	Memantau, Mengevaluasi dan Nilai Kepatuhan Dengan Persyaratan Eksternal	P		PS		S			S			S			S		S	

Halaman sengaja dikosongkan