

ABSTRAK

PENDEKATAN TATA KELOLA *CLOUD* UNTUK MENINGKATKAN TRANSFORMASI DIGITAL TELCO DENGAN *AMBIDEXTROUS* COBIT 2019 TRADISIONAL DAN *DEVOPS*

Oleh

Novi Andriani

1202210416

Cloud Computing memainkan peran penting dalam mempercepat transformasi digital di sektor telekomunikasi melalui peningkatan efisiensi operasional, skalabilitas, dan inovasi layanan. Namun, TelCo menghadapi tantangan dalam menyelaraskan adopsi *cloud* dengan tata kelola yang efektif, khususnya dalam menjamin kontinuitas layanan dan ketahanan operasional. Penelitian ini mengusulkan sebuah kerangka kerja tata kelola *cloud* berbasis pendekatan *Ambidextrous* yang mengintegrasikan komponen COBIT 2019 versi tradisional dengan *DevOps Focus Area*. Metodologi yang digunakan adalah *Design Science Research*, dengan pengumpulan data melalui wawancara semi-terstruktur yang dikonfirmasi melalui dokumen internal hingga mencapai saturasi data. Prioritas GMO ditentukan dengan pendekatan *Ambidextrous* COBIT 2019, juga diperkuat oleh regulasi, serta studi terdahulu. Hasilnya, diperoleh tiga GMO utama: DSS05, DSS04, dan BAI08. Rancangan perbaikan disusun dalam tiga aspek, yaitu: aspek *people* (penambahan tanggung jawab, serta pengembangan keterampilan dan kesadaran), aspek *process* (penyusunan kebijakan, dan prosedur), serta aspek *technology* (rekomendasi penambahan fitur pendukung). Sebanyak 11 rekomendasi perbaikan disusun berdasarkan analisis terhadap sumber daya, risiko, dan nilai (*Resource, Risk, and Value*), serta diprioritaskan dalam *roadmap* implementasi. Estimasi menunjukkan adanya peningkatan nilai kapabilitas rata-rata tiga GMO prioritas dari 3,52 menjadi 3,89. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap praktik dan literatur tata kelola *cloud* di sektor telekomunikasi.

Kata Kunci: *Ambidextrous Cloud Governance*, Transformasi Digital, COBIT 2019, *DevOps*, *Design Science Research*, Studi Kasus, Telekomunikasi