

ABSTRAK

Transformasi digital telah menjadi fokus utama bagi banyak perusahaan untuk memperkuat daya saing mereka di era digital. Salah satu teknologi yang telah diadopsi oleh banyak perusahaan adalah *cloud computing*. PT Telekomunikasi Selular Indonesia, sebagai salah satu perusahaan telekomunikasi terkemuka di Indonesia, mengadopsi teknologi *cloud* dalam upaya untuk mempercepat transformasi digital, namun data *performance service* pada tahap awal implementasi *cloud* mengalami peningkatan gangguan layanan dan biaya penggunaan *cloud* melebihi dari *design* awal.

Penelitian ini bertujuan untuk menjawab fenomena tersebut dengan menganalisis faktor-faktor penting yang menentukan keberhasilan transformasi digital dalam implementasi teknologi *cloud* di PT Telkomsel. Selain itu, penelitian ini juga bertujuan untuk memperoleh pemahaman yang lebih komprehensif mengenai manfaat yang dapat diperoleh, tantangan yang dihadapi, serta risiko yang terkait dalam proses transformasi ini.

Dalam penelitian ini, fenomena yang diteliti dieksplorasi melalui pendekatan studi kasus dengan menggunakan Teknik Analisis Data Creswell serta uji validasi Triangulasi yaitu teknik wawancara secara mendalam, observasi, dan pengumpulan data sekunder. Narasumber yang terlibat dalam penelitian ini merupakan narasumber internal dan eksternal yang ahli di bidangnya dan terlibat dalam proyek *cloud* ini. Selain melibatkan narasumber dari departemen IT, juga melibatkan narasumber dari departemen lain untuk melengkapi pemahaman mendalam dalam penelitian ini.

Model *Critical Success Factors (CSF) cloud project* oleh Corriea and Martens (2022) digunakan sebagai framework untuk mengidentifikasi faktor-faktor penentu keberhasilan sebuah proyek *cloud*. Hasil Analisis menunjukkan bahwa *people, change management, contract, dan communication* menjadi faktor yang menjadi perhatian dalam keberhasilan transformasi digital pada implementasi teknologi *cloud* di PT Telkomsel.

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memperoleh wawasan yang berharga untuk memperbaiki strategi dan pendekatan dalam implementasi *cloud* di masa yang akan datang. Selain itu, temuan penelitian ini juga diharapkan dapat menjadi sumber pembelajaran bagi organisasi lain yang sedang atau akan melakukan transformasi digital dengan menggunakan teknologi *cloud*.

Kata kunci: transformasi digital, *cloud computing*, faktor-faktor penentu keberhasilan *cloud project*, manfaat *cloud*, tantangan *cloud*, risiko *cloud*