

## Pengembangan standar desain layanan cloud berdasarkan ISO/ICE 20000: studi kasus PT XYZ = Development of cloud service design standard based on ISO/ICE 20000: case study PT XYZ / Ahmad Fikri Adriansyah

Ahmad Fikri Adriansyah, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20423753&lokasi=lokal>

---

### Abstrak

PT XYZ menghadapi persaingan bisnis teknologi informasi (TI) dan komunikasi dengan melakukan transformasi bisnis dari penyedia layanan telekomunikasi tradisional menjadi penyedia solusi ICT (Information Communication Technology). PT XYZ mencanangkan peningkatan penetrasi pasar layanan Cloud sebagai inisiatif strategis berdasarkan analisis ukuran pasar ICT selama periode tahun 2013 sampai dengan tahun 2018 yang menyatakan bahwa layanan Cloud diprediksikan akan menjadi layanan TI dengan pertumbuhan tertinggi di regional asia-pasifik, yaitu sebesar 49%. Namun, fakta menunjukkan bahwa kontribusi layanan Cloud bagi pendapatan PT XYZ pada tahun 2014 hanya mencapai 52% dari target yang harus dicapai. Salah satu akar masalah atas tidak tercapainya target pendapatan tersebut adalah belum adanya standar desain layanan Cloud.

Sebagai pemegang sertifikat ISO/IEC 20000, PT XYZ dituntut untuk melakukan perbaikan manajemen layanan secara berkesinambungan, termasuk dalam tahap desain layanan. Penelitian ini bertujuan merancang standar desain layanan Cloud di PT XYZ dengan menggunakan kerangka kerja manajemen layanan TI, yaitu Information Technology Infrastructure Library (ITIL) versi 3 dan Microsoft Operation Framework (MOF) 4.0, arsitektur acuan layanan Cloud, dan panduan penerapan ISO/IEC 20000 untuk layanan Cloud.

Hasil penelitian ini adalah standar desain layanan berupa aliran proses desain dan template dokumentasi desain yang direkomendasikan dalam pengelolaan layanan Cloud PT XYZ.

PT XYZ is now transforming its business from traditional telecommunication provider to an ICT (Information & Communication Technology) provider in order to deal with current stringent business competition. One of its strategic initiatives is to improve Cloud service market penetration based on the fact from market size analysis result which has reported that Cloud service would appear as an IT service with highest growth throughout Asia Pacific region from 2013 to 2018 (i.e., 49%). However, PT XYZ has reported its Cloud service sales only achieved 52% of its total revenue target in 2014 fiscal year. One of the root causes found is the lack of standard in performing design on Cloud service.

As ISO/IEC 20000 certification holder, PT XYZ has to improve its IT service management practices continuously including its service design stage. This research goal is to build design standard on Cloud service in PT XYZ using two internationally recognized Information Technology Service Management (ITSM) frameworks, i.e. Information Technology Infrastructure Library (ITIL) version 3 and Microsoft Operation Framework (MOF) version 4, as well as Cloud Computing Reference Architecture (CCRA) and guidance on the application of ISO/IEC 20000-1 to Cloud Services (ISO/IEC TR 20000-9:2015).

As the result, a design process flow and design documentation templates are proposed to be used as Cloud service design standard in PT XYZ.