

Strategi data quality management untuk meningkatkan kualitas data broadband customer profile: studi kasus pada PT. Telkomsel = Data quality management strategy for broadband customer profile data quality improvement a case study of PT. Telkomsel

Albert Kurniawan, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20459470&lokasi=lokal>

Abstrak

ABSTRAK

Dalam era informasi saat ini, data menjadi sumber daya yang vital dan menjadi kebutuhan yang memasuki level sangat penting untuk organisasi. Data yang berkualitas baik akan menghasilkan informasi yang bermanfaat untuk kemajuan organisasi. Data profil pelanggan berdasarkan aktifitas digitalnya atau dikenal dengan broadband customer profile BCP merupakan salah satu strategi Telkomsel untuk menciptakan peluang baru dalam rangka meningkatkan revenue. Dengan berjalannya platform BCP selama dua tahun lebih, data BCP mempunyai kondisi kualitas data yang rendah. Hal ini menjadi perhatian manajemen mengingat pentingnya data ini, sehingga dibutuhkan pengelolaan kualitas data yang baik. Penelitian ini dilakukan untuk memberikan rekomendasi strategi data quality management untuk meningkatkan kualitas data berdasarkan penilaian tingkat kematangan pengelolaan kualitas data menggunakan Data Quality Framework dari David Loshin, praktik manajemen kualitas data Data Management Body of Knowledge DMBOK dari DAMA institute, dan Big Data Quality Assessment dari Cai dan Zhu. Penelitian menggunakan metode kualitatif dengan melakukan wawancara ke tiga orang narasumber di bagian pengelolaan data BCP dan data governance di PT. Telkomsel, hasil yang didapatkan dari wawancara diolah dengan menggunakan metode data reduction dan data coding. Tingkat kematangan kualitas data diperoleh secara umum berada pada level 2 repeatable . Berdasarkan beberapa kesenjangan dari harapan yang ada, diperlukan strategi untuk meningkatkan kualitas data dari aktivitas manajemen kualitas data DMBOK. Rekomendasi strategi yang dihasilkan, yaitu: pertemuan komite DG secara berkala, evaluasi peran data steward, sosialisasi KD DG secara berkala untuk promosi data quality awareness, penambahan informasi kebutuhan secara detail dan analisis dampak bisnis di dokumen request report/data, penerapan master data management dan metadata management, penambahan proses validasi dan prosedur pemeriksaan data untuk tiap dimensi kualitas data, menetapkan SLA kualitas data, evaluasi kinerja incident tracking system, laporan kualitas data secara berkala, dan evaluasi pengelolaan data secara regular.

ABSTRACT

In this information era, data has become a vital resource and a necessity that enters a very important level for the organization. Good data quality will produce useful information for organization. Customer profile data based on digital activity or known as broadband customer profile BCP is one of Telkomsel 39 s strategy to create new opportunities in order to increase revenue. With the running of BCP platform over the next two years, BCP data has low data quality conditions. This is a concern of management given the importance of this data, so that required good data quality management. This research was conducted to give recommendation of data quality management strategy to improve data quality based on the assessment of data quality management maturity level using Data Quality Framework from David Loshin, data quality

management practices Data Management Body of Knowledge DMBOK from DAMA institute, and Big Data Quality Assessment From Cai and Zhu. This research use qualitative method by conducting interviews to three interviewees in the data management section of BCP and data governance at PT. Telkomsel, the results obtained from interviews processed using data reduction and data coding methods. The maturity level of data quality is generally found at level 2 repeatable . Based on some gaps in existing expectations, strategies are needed to improve data quality from DMBOK data quality management activities. Recommendations of the strategies are regular meetings of DG committees, evaluation of steward data roles, regular socialization of KD DGs for promotion of data quality awareness, detail information of needs and business impact analysis in document request report data, implementation of master data management and metadata management, additional validation process and data checking procedures for each data quality dimension, establishing data quality SLA, incident tracking system performance evaluation, regular data quality reporting, and regular data management evaluation.