

Strategi manajemen kualitas data untuk meningkatkan kualitas data pelanggan: studi kasus pada PT XYZ fungsi korporasi program digital = Data quality management strategy to improve the quality of customer data: case study on PT XYZ digital program corporate function

Pranedya Aldis Satriya, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20479446&lokasi=lokal>

Abstrak

ABSTRAK

Bisnis digital merupakan salah satu bisnis yang menjanjikan pada era informasi saat ini. Informasi penting dapat diperoleh dari mawaw data yang berkualitas, sehingga dapat dimanfaatkan untuk kepentingan organisasi. Data pelanggan yang dimiliki oleh PT XYZ menjadi bahan inti dalam strategi pengembangan program digital. Data yang terkumpul dari beberapa unit bisnis memiliki kualitas data yang rendah. Tantangan tersebut menjadi perhatian manajemen, sehingga butuh pengelolaan kualitas data yang baik untuk meningkatkan kualitas data pelanggan. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif, pengumpulan data dilakukan dengan melakukan wawancara terhadap empat narasumber dan studi dokumen perusahaan. Penilaian kualitas data dilakukan dengan menggunakan Big Data Quality Assessment dari Isquo;Cai and Zhu rsquo; dan tingkat kematangan kualitas data menggunakan Data Quality Framework dari Loshin untuk mengetahui karakteristik yang kurang dalam pengelolaan kualitas data. Hasil tersebut dipetakan berdasarkan praktik manajemen kualitas data Data Management Body of Knowledge DMBOK dari DAMA institute untuk menyusun rekomendasi strategi pengelolaan kualitas data. Pengukuran tingkat kematangan kualitas data pelanggan PT XYZ berada pada level 2 repeatbele . Rekomendasi yang dihasilkan yaitu: menentukan proses dan prosedur untuk menetapkan tanggung jawab dan akuntabilitas untuk semua aspek manajemen data, penerapan pengelolaan metadata, melakukan proses analisis data pelanggan, melakukan penambahan proses validasi data terhadap setiap elemen kualitas data, merumuskan Service Level Agreements SLA , merumuskan data profiling untuk data pelanggan, menyusun Standard Operating Procedure SOP , menerapkan manajemen pelacakan insiden, dan melakukan evaluasi pengelolaan data secara berkala.

ABSTRACT

Digital business is one of the promising businesses in this information age. Important information can be obtained from data which has quality, so it can be utilized for the benefit of the organization. Customer data owned by PT XYZ becomes the core ingredient in digital program development strategy. The data collected from several business units has low data quality. The challenge become a concern of management, so it takes the management of good data quality to improve the quality of customer data. This research use qualitative method, data retrieval is done by interviewing four resource person and company rsquo;s document. Data quality assessment is performed using Big Data Quality Assessment from 39;Cai and Zhu 39; and data maturity level using Data Quality Framework from Loshin to know the quality of data. The results are mapped based on data management quality management practices of DMBOK from DAMA institutions to develop recomendation of data quality management strategy. Measurement of PT XYZ customer data quality maturity level is at level 2 repeatbele . Recommendations of the strategies are: determine the processes and procedures for assigning responsibilities and accountability for all aspects of data management, implementation of metadata management, conducting customer data analysis process,

adding data validation process to each element of data quality, formulating Service Level Agreements SLA , formulate profiling data for customer data, develop Standard Operating Procedures SOP , implement incident tracking management, and conduct periodic data management evaluations.