

Perencanaan Manajemen Data Master Menggunakan Kerangka Kerja Data Management Body of Knowledge: Studi Kasus Data Pelanggan Indihome PT Telekomunikasi Indonesia Tbk. = Master Data Management Planning Using Data Management Body of Knowledge Framework: A Case Study of Indihome Customer Data PT Telekomunikasi Indonesia Tbk.

Ines Dwi Andini, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20514340&lokasi=lokal>

Abstrak

Data master merupakan data penting yang merepresentasikan objek bisnis utama dari suatu perusahaan, salah satunya pelanggan. Manajemen data master berperan dalam pengelolaan data master yang meliputi kepemilikan, kualitas, arsitektur, penyimpanan, dan distribusi data. PT Telekomunikasi Indonesia Tbk. (Telkom) merupakan perusahaan telekomunikasi terbesar di Indonesia dengan salah satu portofolio utama yaitu Indihome. Dalam rangka menyukseskan program utama Telkom 2020, data master pelanggan Indihome yang berkualitas merupakan data yang vital dibutuhkan. Analisis dan profiling data pelanggan dilakukan lebih akurat untuk meningkatkan customer experience dan kualitas produk Indihome.

Berdasarkan hasil wawancara diketahui bahwa belum ada data master pelanggan. Hasil observasi juga menunjukkan data pelanggan Indihome yang ada pada aplikasi operasional tidak lengkap, tidak akurat, dan tidak valid. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan desain studi kasus yang bertujuan untuk melakukan perencanaan manajemen data master untuk data pelanggan Indihome di Telkom menggunakan kerangka kerja Data Management Body of Knowledge (DMBOK) dan model arsitektur dari Boris Otto, serta dengan mempertimbangkan hasil pengukuran tingkat kematangan manajemen data master dengan model Master Data Management Maturity Model (MD3M). Hasil pengukuran menunjukkan tingkat kematangan manajemen data master pelanggan Indihome berada pada level satu. Untuk mencapai tingkat kematangan yang diharapkan sebagaimana dalam strategi dan program utama Telkom, maka penelitian ini menghasilkan rancangan manajemen data master pelanggan Indihome, berupa rancangan tata kelola, arsitektur, serta peta jalan implementasi. Penelitian ini dapat menjadi acuan dalam implementasi manajemen data master pelanggan Indihome di Telkom, serta memberikan penambahan pengetahuan mengenai perencanaan manajemen data master pelanggan pada perusahaan telekomunikasi.

.....Master data is important data that represents the main business objects of a company. Customer is one of the main business objects of a company. Master data management plays a role in managing master data which includes ownership, quality, architecture, storage, and distribution of data. PT Telekomunikasi Indonesia Tbk. (Telkom) is the largest telecommunications company in Indonesia with one of the main portfolios, namely Indihome. To succeed in the main program of Telkom 2020, Indihome customer master data that has a good quality is vital. Analysis and profiling of customer data are carried out more accurately to improve the customer experience and quality of Indihome products. Based on the interview results it is known that there is no customer master data because it is still fragmented in several operational applications. The observation also shows that Indihome customer data that is in the operational application is incomplete, inaccurate, and invalid. This research uses a qualitative method with a case study design that aims to plan master data management for Indihome customer data at Telkom using the Data Management Body of

Knowledge (DMBOK) framework and architectural models from Boris Otto, and by considering the measurement results of master data management maturity level with the Master Data Management Maturity Model (MD3M) model. The measurement results show that the maturity level of Indihome customer master data management is at level one. To achieve the expected level of maturity as in Telkom's main strategy and program, this study produces a master data management plan for Indihome customers, in the form of governance, architecture and implementation road maps. This research can be used as a reference in implementing Indihome customer master data management at Telkom, as well as providing additional knowledge about customer master data management planning at telecommunication companies.