

Strategi Manajemen Peningkatan Kualitas Data Pelanggan : Studi Kasus pada Perusahaan English First = Customer Data Quality Management Improvement Strategy: Case Study in English First

Syafi Muhammad Tauhid, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=9999920556866&lokasi=lokal>

Abstrak

Pemanfaatan data untuk menghasilkan informasi yang dapat mendukung pengambilan keputusan bisnis semakin banyak diaplikasikan oleh berbagai perusahaan. Salah satu data yang dimanfaatkan dalam pengambilan keputusan tersebut adalah data pelanggan mengingat perannya dalam mengetahui perilaku pelanggan. Salah satu perusahaan yang memanfaatkan data pelanggan dalam pengambilan keputusan bisnis adalah English First (EF). Dalam membantu menetapkan strategi bisnis untuk meningkatkan performa penjualan, perusahaan menghadapi kendala penurunan performa penjualan perusahaan yang disebabkan oleh buruknya kualitas data pelanggan, sehingga strategi bisnis yang dihasilkan kurang tepat. Perusahaan berfokus kepada beberapa dimensi kualitas data pelanggan di perusahaan yaitu completeness, accuracy, dan consistency. Strategi untuk manajemen peningkatan kualitas data pada perusahaan perlu disusun guna penyusunan strategi bisnis yang tepat dan dapat meningkatkan performa penjualan. Penyusunan strategi manajemen peningkatan kualitas data dilakukan dengan melakukan penilaian terhadap dimensi-dimensi kualitas data untuk mengidentifikasi kondisi kualitas data saat ini di perusahaan EF. Selain itu, identifikasi kondisi manajemen dan praktek kualitas data di perusahaan saat ini juga dilakukan untuk dapat mengetahui kesenjangan antara kondisi perusahaan saat ini dengan kondisi yang diharapkan oleh perusahaan. Strategi peningkatan kualitas data yang dihasilkan dari analisis kesenjangan kondisi kualitas data dan manajemen & praktek kualitas data terdiri dari 8 (delapan) domain manajemen kualitas data. Delapan domain tersebut yaitu harapan dari kualitas data, penggunaan dimensi dari kualitas data, kebijakan data, prosedur, tata kelola data, standarisasi data, teknologi, dan pengelolaan kerja. Hasil dari strategi tersebut disusun menjadi rekomendasi solusi dan diurutkan berdasarkan prioritas dengan balance scorecard. Strategi yang memperoleh prioritas tinggi yaitu standardisasi aktifitas dan isu kualitas data serta mengidentifikasi ekspektasi dari kualitas data pada setiap dimensi kualitas data.

..... Data utilization to generate insights to support business decision making has been implemented in many companies. One of the most utilized data is customer data as it could provide information regarding customer's behavior. One of the companies that utilize customer data is English First (EF). EF is a company in education sector and have more than 20 years of experience in Indonesia. EF utilize customer data in Customer Relationship Management system to produce a business strategy to boost company performance. However, since data in Customer Relationship Management system is stored by human, it has a low quality and resulted in a mismatch business strategy. Strategy to improve data quality management in the company needs to be produced in order to generate a precise business strategy and could boost company sales performance. Data quality assessment towards data quality dimensions needs to be done to produce a improve data quality management strategy. The assessment is needed to identify current data quality condition in EF. Other than that, identification of data quality management and practices in the company are needed to identify as-is management & practices in the company, company's data quality expectation, and identify the gap between best practice & current condition. The result of data quality improvement strategy

consists of 8 (eight) data quality management domains. Those domains are data quality expectation, data quality management, data quality, data policy, data procedure, data governance, data standardization, technology, and work management. The end result is a solution recommendation to improve data quality in EF and sorted by priority with the help of balance scorecard. The strategies that have high priority are company needs to standardized data quality activities and issues in the company as well as identify business expectation of each data quality dimension.