

## ABSTRAK

PT. Kereta Api Indonesia (Persero) merupakan perusahaan Badan Usaha Milik Negara yang menyediakan, mengatur, dan mengurus jasa angkutan kereta api di Indonesia. Untuk menghadapi era modernisasi dan semakin pesatnya kemajuan teknologi informasi membuat PT. Kereta Api Indonesia (Persero) harus melakukan pengembangan khususnya dalam struktur, operasional, dan manajemen. Tak terkecuali pengembangan dalam hal struktur pengelolaan data khususnya pengelolaan data pelanggan. Sebagai perusahaan yang berorientasikan kepada pelanggan, PT. Kereta Api Indonesia (Persero) perlu memperhatikan tata kelola data untuk pelanggan agar dapat memberikan pelayanan terbaiknya. Namun berdasarkan hasil wawancara diketahui bahwa tata kelola data pelanggan di PT. Kereta Api Indonesia (Persero) belum sesuai dengan apa yang diharapkan. Hal ini diperkuat dengan ditemukannya masalah dalam pengelolaan data pelanggan seperti, redundansi data, kebocoran informasi, hilangnya data, dan pelanggaran keamanan informasi. Maka dari itu diperlukan adanya perancangan tata kelola data yang baik untuk meningkatkan kapabilitas perusahaan. Perancangan tata kelola data di PT. Kereta Api Indonesia (Persero) dilakukan menggunakan kerangka kerja DAMA-DMBOK yang mengacu kepada tujuan dari tata kelola data. Fokus penelitian ini dilakukan pada kualitas data perusahaan khususnya pada pengelolaan kualitas data pelanggan. Penelitian dilakukan dengan mengidentifikasi kondisi kualitas data yang ada saat ini dengan kondisi tata kelola data khususnya *Data quality management* yang sesuai dengan DAMA-DMBOK. Hasil penelitian berupa *assessment* isu data, *assessment* risiko dan rekomendasi *people, process* dan teknologi.

**Kata kunci:** Data, DAMA-DMBOKv2, Tata Kelola Data, *Data Quality Management*