

---

## ANALISIS PENGELOLAAN DATA DALAM MENDUKUNG PENGAMBILAN KEPUTUSAN MANAJERIAL PADA PT TELKOM AKSES SERANG

Rani Wanti Manalu<sup>1</sup>

<sup>1</sup>Universitas Bina Bangsa  
Email: [raniwantimanalu3@gmail.com](mailto:raniwantimanalu3@gmail.com)

---

### Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengelolaan data dalam mendukung pengambilan keputusan manajerial pada PT Telkom Akses Serang (PT Telkom Akses). Pengelolaan data yang efektif menjadi faktor penting dalam meningkatkan ketepatan dan kecepatan pengambilan keputusan di tengah dinamika operasional perusahaan jasa telekomunikasi. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Informan penelitian terdiri dari pihak manajemen dan bagian administrasi data yang terlibat langsung dalam proses pengelolaan dan pemanfaatan data operasional. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengelolaan data di PT Telkom Akses Serang telah dilakukan melalui tahapan pengumpulan, pengolahan, penyimpanan, dan penyajian data menggunakan sistem informasi internal perusahaan. Data yang dikelola meliputi data pelanggan, data gangguan jaringan, dan data kinerja teknis. Informasi yang dihasilkan dari proses tersebut digunakan sebagai dasar dalam evaluasi kinerja, perencanaan operasional, serta pengambilan keputusan strategis dan taktis oleh manajemen. Namun demikian, masih ditemukan beberapa kendala seperti keterlambatan input data dan ketergantungan pada akurasi pelaporan lapangan. Penelitian ini menyimpulkan bahwa pengelolaan data yang terstruktur dan terintegrasi berperan signifikan dalam meningkatkan efektivitas pengambilan keputusan manajerial. Oleh karena itu, optimalisasi sistem pengelolaan data serta peningkatan kompetensi sumber daya manusia menjadi faktor penting dalam mendukung kualitas keputusan yang dihasilkan.

**Kata Kunci:** Pengelolaan Data, Sistem Informasi Manajemen, Pengambilan Keputusan Manajerial, Perusahaan Telekomunikasi.

### Abstract

*This study aims to analyze data management in supporting managerial decision-making at PT Telkom Akses Serang (PT Telkom Akses). Effective data management plays a crucial role in improving the accuracy and timeliness of decision-making within the dynamic operational environment of a telecommunications service company. This research employs a qualitative method with a descriptive approach. Data were collected through interviews, observations, and documentation. The research informants consisted of management personnel and data administration staff directly involved in the data management and utilization processes. The*

*results indicate that data management at PT Telkom Akses Serang has been implemented through stages of data collection, processing, storage, and presentation using the company's internal information system. The managed data include customer data, network disturbance data, and technician performance data. The information generated from these processes is utilized as a basis for performance evaluation, operational planning, and both strategic and tactical decision-making by management. However, several challenges remain, such as delays in data input and dependence on the accuracy of field reporting. This study concludes that structured and integrated data management significantly contributes to enhancing the effectiveness of managerial decision-making. Therefore, optimizing data management systems and improving human resource competencies are essential factors in supporting the quality of decisions produced.*

**Keywords:** *Data Management, Management Information Systems, Managerial Decision-Making, Telecommunications Company.*

## PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah mendorong organisasi untuk mengelola data secara lebih sistematis dan terintegrasi (Nuryana et al., 2024). Dalam era digital, data tidak lagi dipandang sekadar sebagai hasil aktivitas operasional, melainkan sebagai aset strategis yang memiliki nilai penting dalam mendukung proses manajerial. Ketersediaan data yang akurat, relevan, dan tepat waktu menjadi faktor utama dalam meningkatkan kualitas pengambilan keputusan, khususnya pada perusahaan yang bergerak di bidang jasa telekomunikasi yang memiliki tingkat dinamika operasional yang tinggi (Susi et al., 2023).

Sebagai perusahaan yang bergerak di bidang konstruksi dan pengelolaan infrastruktur jaringan telekomunikasi, PT Telkom Akses Serang (PT Telkom Akses) menghadapi kompleksitas pengelolaan data operasional yang meliputi data pelanggan, data gangguan jaringan, data pemeliharaan infrastruktur, serta data kinerja teknisi lapangan. Data-data tersebut menjadi dasar dalam proses evaluasi kinerja, perencanaan operasional, pengendalian mutu layanan, serta pengambilan keputusan strategis maupun taktis oleh manajemen.

Dalam praktiknya, pengelolaan data yang tidak optimal dapat menimbulkan berbagai permasalahan, seperti keterlambatan

pelaporan, ketidaksesuaian data lapangan, serta rendahnya akurasi informasi. Kondisi tersebut berpotensi memengaruhi efektivitas keputusan manajerial yang diambil. Oleh karena itu, diperlukan sistem pengelolaan data yang terstruktur, terintegrasi, serta didukung oleh sumber daya manusia yang kompeten agar informasi yang dihasilkan mampu mendukung proses pengambilan keputusan secara tepat dan rasional.

Secara teoritis, pengelolaan data merupakan bagian dari Sistem Informasi Manajemen (SIM) yang berfungsi mengumpulkan, mengolah, menyimpan, dan menyajikan informasi guna mendukung fungsi manajemen, yaitu perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengendalian (Pricilia et al., 2024). Kualitas informasi yang dihasilkan sangat bergantung pada kualitas data yang dikelola. Dengan demikian, hubungan antara pengelolaan data dan pengambilan keputusan manajerial menjadi aspek penting yang perlu dikaji secara empiris.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis bagaimana pengelolaan data dilaksanakan serta sejauh mana pengelolaan tersebut mendukung pengambilan keputusan manajerial pada PT Telkom Akses Serang. Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan kontribusi akademik dalam pengembangan kajian

sistem informasi manajemen serta memberikan rekomendasi praktis bagi perusahaan dalam meningkatkan efektivitas pengelolaan data.

**METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan pendekatan Kualitatif Dengan Metode Deskriptif. Pendekatan kualitatif dipilih karena penelitian ini bertujuan untuk memahami secara mendalam bagaimana proses pengelolaan data dalam mendukung pengambilan keputusan manajerial di lingkungan kerja. Metode deskriptif digunakan untuk menggambarkan secara sistematis mekanisme pengumpulan, pengolahan, penyimpanan, serta pemanfaatan data dalam proses pengambilan keputusan manajerial pada PT Telkom Akses wilayah Serang.

Penelitian ini bersifat studi kasus (case study), karena fokus penelitian diarahkan secara khusus pada satu objek organisasi, yaitu PT Telkom Akses Serang, sehingga memungkinkan peneliti memperoleh gambaran yang komprehensif dan kontekstual.

Penelitian dilaksanakan di kantor operasional PT Telkom Akses Serang yang berlokasi di Kota Serang, Banten. Waktu penelitian dilakukan selama periode pelaksanaan Kuliah Kerja Praktek (KKP), yaitu pada bulan Desember 2025 – Februari 2026.

Pemilihan lokasi didasarkan pada pertimbangan bahwa unit ini memiliki aktivitas pengelolaan data operasional dan manajerial yang intensif, terutama dalam pengelolaan data jaringan, laporan kinerja, serta monitoring pekerjaan teknis lapangan.

**HASIL DAN PEMBAHASAN**

Berdasarkan hasil penelitian, pengelolaan data di PT Telkom Akses Serang telah dilaksanakan melalui tahapan pengumpulan, pengolahan, penyimpanan, dan penyajian

data secara terintegrasi. Dalam perspektif Sistem Informasi Manajemen, (Fadillah et al., 2025) menyatakan bahwa sistem informasi yang efektif berfungsi untuk mentransformasikan data mentah menjadi informasi yang memiliki nilai guna dalam mendukung fungsi manajemen. Temuan ini menunjukkan bahwa sistem yang diterapkan perusahaan telah mendukung proses perencanaan operasional, pengendalian kinerja, serta evaluasi pelayanan melalui pemanfaatan data gangguan jaringan, data pelanggan, dan data kinerja teknis.

Secara teoritis, kualitas pengelolaan data tidak hanya diukur dari keberadaan sistem, tetapi dari kualitas informasi yang dihasilkan. (Nurul Aini, 2025) menjelaskan bahwa kualitas informasi yang meliputi akurasi, relevansi, ketepatan waktu, dan kelengkapan menjadi determinan utama keberhasilan sistem informasi dalam meningkatkan kinerja organisasi. Dalam konteks penelitian ini, dimensi relevansi dan kelengkapan relatif telah terpenuhi karena data yang digunakan secara langsung berkaitan dengan kebutuhan operasional dan manajerial. Namun, dimensi ketepatan waktu (timeliness) masih menghadapi kendala akibat keterlambatan input data dan ketergantungan pada pelaporan lapangan. Kondisi tersebut berpotensi mengurangi efektivitas keputusan, terutama dalam lingkungan operasional yang membutuhkan respons cepat seperti perusahaan jasa telekomunikasi.

Dalam perspektif teori pengambilan keputusan, (Wijiati et al., 2025) mengemukakan bahwa proses pengambilan keputusan rasional melibatkan tahapan identifikasi masalah, pengumpulan informasi, analisis alternatif, dan pemilihan solusi terbaik. Informasi yang akurat dan tepat waktu menjadi fondasi utama dalam setiap tahapan tersebut. Hasil penelitian menunjukkan bahwa data operasional di PT

Telkom Akses Serang telah digunakan sebagai dasar dalam menentukan prioritas perbaikan gangguan, evaluasi produktivitas teknisi, serta perencanaan strategi operasional bulanan. Hal ini menunjukkan adanya penerapan pendekatan data-driven decision making, di mana keputusan tidak semata-mata didasarkan pada intuisi, tetapi pada informasi yang terukur.

Namun demikian, konsep bounded rationality yang juga dikemukakan oleh (Sari, 2025) menjelaskan bahwa pengambil keputusan memiliki keterbatasan dalam memperoleh informasi yang sempurna. Keterlambatan pelaporan dan potensi human error merupakan bentuk keterbatasan sistemik yang dapat memengaruhi kualitas keputusan. Selain itu, (Lutfiyah & Syabilla, 2025) menegaskan bahwa keberhasilan sistem informasi tidak hanya ditentukan oleh kecanggihan teknologi, tetapi juga oleh kesiapan sumber daya manusia yang mengoperasikannya. Dalam penelitian ini, kompetensi pengguna sistem dan optimalisasi fitur analitik menjadi faktor penting yang menentukan sejauh mana pengelolaan data benar-benar mampu meningkatkan kualitas keputusan manajerial.

Secara keseluruhan, pembahasan ini menunjukkan bahwa pengelolaan data memiliki hubungan yang signifikan dengan efektivitas pengambilan keputusan manajerial. Sistem yang terstruktur dan terintegrasi telah memberikan kontribusi nyata dalam mendukung fungsi manajemen di PT Telkom Akses Serang. Namun, untuk mencapai efektivitas yang optimal, diperlukan peningkatan pada aspek ketepatan waktu input data, penguatan validasi sistem untuk meminimalkan human error, serta pengembangan kemampuan analitik agar informasi yang dihasilkan tidak hanya bersifat deskriptif, tetapi juga prediktif dan strategis. Dengan demikian, pengelolaan data tidak hanya berfungsi sebagai alat

administrasi, tetapi sebagai fondasi strategis dalam meningkatkan daya saing dan kualitas pelayanan perusahaan secara berkelanjutan.

**TABEL**

**1. Proses Pengelolaan Data**

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara, pengelolaan data pada PT Telkom Akses Serang dilakukan melalui empat tahapan utama: pengumpulan, pengolahan, penyimpanan, dan penyajian data. Setiap tahapan memiliki peran strategis dalam menghasilkan informasi yang digunakan untuk pengambilan keputusan manajerial.

Untuk memperjelas temuan penelitian, rangkuman tahapan pengelolaan data disajikan pada Tabel 1.

**Tabel 1. Tahapan Pengelolaan Data dan Temuan Lapangan**

Tahapan Pengelolaan	Proses yang Dilakukan	Temuan Lapangan	Dampak terhadap Keputusan
Pengumpulan Data	Input laporan teknisi melalui sistem digital	Terdapat keterlambatan input akibat kendala jaringan dan kedisiplinan	Informasi tidak selalu real-time
Pengolahan Data	Verifikasi oleh supervisor dan rekap laporan	Proses validasi cukup efektif, namun masih ada human error	Meningkatkan akurasi sebelum pelaporan
Penyimpanan Data	Penyimpanan pada sistem terpusat	Data terintegrasi dan dapat diakses sesuai kewenangan	Memudahkan monitoring historis
Penyajian Data	Laporan dan dashboard evaluasi	Belum optimal memanfaatkan fitur analitik lanjutan	Analisis masih dominan deskriptif

Berdasarkan Tabel 1, menunjukkan bahwa sistem telah berjalan terstruktur, namun aspek ketepatan waktu dan optimalisasi analitik masih perlu ditingkatkan.

**2. Analisis Peran Data Dalam Pengambilan Keputusan**

Data yang telah diolah dimanfaatkan dalam berbagai aspek manajerial. Berdasarkan hasil penelitian, bentuk pemanfaatan data dalam keputusan manajerial dirangkum dalam Tabel 2.

**Tabel 2. Pemanfaatan Data dalam Keputusan Manajerial**

Jenis Data	Digunakan Untuk	Jenis Keputusan	Tingkat Ketergantungan pada Data
Data Gangguan Jaringan	Menentukan prioritas perbaikan	Keputusan Operasional	Tinggi
Data Kinerja Teknisi	Evaluasi produktivitas	Keputusan Taktis	Tinggi
Data Pelanggan	Monitoring layanan dan instalasi	Keputusan Operasional	Sedang
Data Target Operasional	Perencanaan strategi bulanan	Keputusan Strategis	Tinggi

Berdasarkan Tabel 2, dapat disimpulkan bahwa keputusan operasional dan taktis sangat bergantung pada data yang tersedia. Hal ini menunjukkan adanya penerapan pendekatan data-driven decision making dalam lingkungan kerja.

**3. Analisa Kendala Dan Implikasi**

Penelitian juga mengidentifikasi beberapa kendala dalam pengelolaan data yang berpotensi memengaruhi efektivitas keputusan manajerial. Ringkasan analisis kendala disajikan pada Tabel 3.

**Tabel 3. Kendala Pengelolaan Data dan Implikasinya**

Kendala	Penyebab Utama	Dampak	Rekomendasi
Keterlambatan Input Data	Kendala jaringan dan disiplin pelaporan	Informasi tidak aktual	Peningkatan monitoring dan pelatihan teknisi
Human Error	Kesalahan pengisian laporan	Ketidaksesuaian data	Penguatan sistem validasi otomatis
Optimalisasi Sistem Terbatas	Fitur analitik belum dimanfaatkan penuh	Analisis masih bersifat deskriptif	Pengembangan dashboard analitik

**KESIMPULAN DAN SARAN**

**Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan pada PT Telkom Akses Serang, dapat disimpulkan bahwa pengelolaan data telah dilaksanakan secara terstruktur melalui tahapan pengumpulan, pengolahan, penyimpanan, dan penyajian data yang terintegrasi dalam sistem informasi internal perusahaan. Pengelolaan data tersebut berperan penting dalam menyediakan informasi yang relevan dan mendukung proses pengambilan keputusan manajerial pada tingkat operasional, taktis, maupun strategis. Data gangguan jaringan, data kinerja teknisi, serta data pelanggan menjadi

dasar utama dalam evaluasi kinerja dan perencanaan operasional perusahaan.

Namun demikian, efektivitas pengambilan keputusan masih dipengaruhi oleh beberapa kendala, seperti keterlambatan input data, potensi human error, dan belum optimalnya pemanfaatan fitur analitik sistem. Oleh karena itu, peningkatan ketepatan waktu pelaporan, penguatan validasi sistem, serta pengembangan kompetensi sumber daya manusia menjadi langkah strategis yang diperlukan untuk meningkatkan kualitas informasi dan efektivitas keputusan manajerial. Dengan optimalisasi tersebut, pengelolaan data diharapkan mampu menjadi fondasi strategis dalam mendukung kinerja dan daya saing perusahaan secara berkelanjutan.

**Saran**

Berdasarkan hasil penelitian mengenai Analisis Pengelolaan Data dalam Mendukung Pengambilan Keputusan Manajerial pada PT Telkom Akses Serang, maka saran yang dapat diberikan adalah sebagai berikut.

Pertama, perusahaan perlu meningkatkan ketepatan waktu dan akurasi input data melalui penguatan mekanisme monitoring serta penerapan standar operasional prosedur (SOP) yang lebih terstruktur dalam pelaporan data lapangan. Hal ini penting untuk memastikan bahwa informasi yang digunakan dalam pengambilan keputusan bersifat aktual dan dapat diandalkan.

Kedua, optimalisasi sistem informasi perlu dilakukan dengan memaksimalkan pemanfaatan fitur analitik dan pengembangan dashboard yang lebih informatif. Dengan demikian, informasi yang dihasilkan tidak hanya bersifat deskriptif, tetapi juga mampu mendukung analisis tren dan perencanaan strategis.

Ketiga, peningkatan kompetensi sumber daya manusia melalui pelatihan berkala terkait pengelolaan dan pemanfaatan data perlu menjadi perhatian manajemen.

Kualitas sistem informasi sangat dipengaruhi oleh kemampuan pengguna dalam mengoperasikan dan memanfaatkan sistem secara optimal.

Keempat, bagi penelitian selanjutnya disarankan untuk menggunakan pendekatan kuantitatif atau metode campuran guna menguji secara empiris hubungan antara kualitas pengelolaan data dan efektivitas pengambilan keputusan manajerial dengan variabel yang lebih terukur.

Dengan implementasi saran tersebut, diharapkan pengelolaan data dapat semakin optimal dan memberikan kontribusi yang lebih signifikan terhadap peningkatan kualitas pengambilan keputusan manajerial serta kinerja organisasi secara berkelanjutan.

#### DAFTAR PUSTAKA

Fadillah, S. N., Irwan, M., & Nasution, P. (2025). *EFISIENSI PENGELOLAAN USAHA MIKRO KECIL DAN MENENGAH (UMKM)*. 02, 66–72.

Keterampilan, T., & Mahasiswa, P. (2024). *No Title*. 1(2), 35–49.

Lutfiyah, R., & Syabilla, Y. S. (2025). *Implementasi Sistem Informasi Manajemen dan Tantangan Sumber Daya Manusia Dalam Meningkatkan Efektivitas Operasional Kantor*. 2(4), 164–170.

Nuryana, M. L., Ibrahim, T., & Arifudin, O. (2024). *IMPLEMENTASI DAN TRANSFORMASI SISTEM INFORMASI*. 5(9), 1325–1337.

Pricilia, R., Firdaus, R., Akuntansi, J., & Malikussaleh, U. (2024). *THE ROLE OF MANAGEMENT INFORMATION SYSTEMS IN. 2014*, 1031–1038.

Sari, E. M. (2025). *ANALISIS RASIONALITAS DAN EFEKTIVITAS PENGAMBILAN*. 10(4), 2353–2363.

Susi, N., Sugiana, S., Musty, B., & Indonesia, U. P. (n.d.). *Analisis Data Sistem Informasi Monitoring Marketing ; Tools Pengambilan Keputusan Strategic*.

Wijiati, L., Sari, Y., Ningrum, I. K., & Komariyah, L. (2025). *Pengambilan Keputusan Berdasarkan Fakta dalam Sistem Manajemen Mutu di Sekolah*. 5(2), 1168–1182.