ABSTRAK

MATRIKS PENILAIAN PERSEPSI PELANGGAN TERHADAP LAYANAN TELKOMSEL DIKALANGAN MAHASISWA UNIVERSITAS TELKOM DALAM DESAIN *ENTERPRISE ARCHITECTURE*

Oleh

RANDY PRAGINARA

NIM : 1106130167

Merek merupakan salah satu faktor penunjang utama sebuah produk atau jasa. Merek tersebut bisa membentuk cara pandang pembeli, baik dari iklan maupun melalui kegiatan promosi lainnya dan peran dari suatu merek bukan hanya jadi pembeda dari merek lain, namun tidak mustahil pada suatu kondisi tertentu akan berwujud berupa asset yang bernilai ekonomis. Salah satu merek yang sudah terkenal eksistensinya di Indonesia yaitu Telkomsel. Telkomsel merupakan salah satu provider dengan pelanggan terbanyak yang menduduki posisi puncak dimana dengan pencapaian 140 juta pelanggan lebih di tahun 2015. Telkomsel dinobatkan sebagai operator terbaik se-Asia Pasifik menurut salah satu lembaga riset dan anilis pasar Frosh and Sullivian ICT Awards 2015. Tentu saja hal ini terjadi dikarenakan persepsi masyarakat terhadap layanan Telkomsel sesuai dengan keinginan atau kebutuhan mereka. Persepsi merupakan sebuah proses dimana individu menyeleksi, mengorganisasi, dan menginterpetasikan sebuah gambaran. Jadi persepsi adalah bagaimana seseorang mengartikan lingkungan sekitarnya. Persepsi masyarakat bahwa tujuan sebuah merek adalah untuk meningkatkan penjualan dalam pemasaran dan persepsi tersebut merupakan sesuatu yang penting. Prilaku dan tindakan mereka didasarkan oleh persepsi, bukan pada realitas objektif yang ada. Persepsi ini dipengaruhi oleh kebutuhan, nilai, dan pengalaman pribadi masing-masing individu. Merek merupakan janji penjual untuk menjelaskan tampilan, manfaat, dan jasa tertentu pada pembeli. Akan tetapi merek tidak lebih dari sekedar simbol. dengan adanya persepsi masyarakat terhadap suatu layanan salah satu mobile provider maka saya tertarik untuk melakukan survei untuk memahami lebih lanjut. Maka dari tu penelitian ini akan membahas tentang persepsi pelanggan Telkomsel akan diteliti melalui sampling. Teknik sampling yang digunakan ialah teknik *cluster sampling*, dan respondennya mahasiswa universita telkom. Dan survei tersebut akan dilakukan uji validitas dan uji rehabilitas. Dari hasil survei yang dilakukan akan menjadi tolak ukur apakah program-program yang telah dilakukan telkomsel sudah efisien dengan hasil survei. Setelah jabarkan, program-program tersebut harus mencakup dari tiga domain

yaitu, bisnis, *information system,* dan teknologi. Dan dari hasil penelitian tersebut akan dilakukan penilaian, telah berada dimanakah level maturity *assessment* Telkomsel. Hasil dari penelitian ini untuk menentukan sudah dimanakah *maturity level* yang ada ditelkomsel dengan menggunakan *Enterprise Architecture Assessment.*

Kata kunci: *Assessment, Enterprise Architecture,* Survei