ABSTRAK

MATRIKS PENILAIAN KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP KUALITAS LAYANAN TELKOMSEL DI KALANGAN MAHASISWA UNIVERSITAS TELKOM DALAM DESAIN *ENTERPRISE ARCHITECTURE*

Oleh

ALFONSO GEMALIEL

NIM : 1106132098

Kebutuhan smartphone sudah menjadi layaknya kebutuhan primer, dengan hal tersebut maka peluang bisnis penyedia layanan jaringan juga mulai berkembang. Contoh perusahaan layanan jasa jaringan di Indonesia yaitu Telekomunikasi Selular, Indosat Tbk, Excelcomindo Pratama Tbk dan banyak lagi. PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk atau yang kita ketahui Telkom yang merupakan perusahaan telekomunikasi milik negara mampu melihat ini sebagai peluang bisnis yang sangat besar. Pada tahun 1995 Telkom meluncurkan Telkomsel sebagai provider pertama di Indonesia, sampai tahun sekarang Telkomsel menjadi sebuah provider terbesar di Indonesia. Buktinya tahun 2018, total pengguna Telkomsel sebanyak 150 juta. Sekarang Telkomsel dapat dikatakan sebagai raja dalam dunia bisnis komunikasi. Tapi hal tersebut tentu dapat berubah jika Telkomsel sudah merasa puas. Banyak pesaing yang juga saling berlomba – lomba dalam memberikan kepuasan kepada pelanggan demi meraih loyalitas. Telkomsel harus mampu melihat dari sudut pelanggan untuk dapat memberikan rasa kepuasan.

Maka dari itu penelitian ini akan membahas tentang persepsi pelanggan tentang Telkomsel yang akan diteliti dengan menggunakan sampling. Teknik sampling sendiri menggunakan teknik *cluster sampling*, dan cakupan koresponden yang digunakan yaitu mahasiswa Universitas Telkom. Survei tersebut akan dilakukan uji validitas dan uji reliabilitas. Dari hasil tersebut akan dilakukan penelitian lebih lanjut dengan mengukur apakah program - program yang telah dilakukan Telkomsel sudah efisien dengan hasil survei. Setelah ditelaah, program – program tersebut harus mencakup dari tiga domain yaitu, bisnis, *information system*, dan

teknologi. Hasil dari penelitian tersebut akan dilakukan penilaian, sudah dimanakan level maturity *assessment* Telkomsel.

Hasil dari penelitian ini adalah, mampu menentukan sudah dimanakah *maturity level* Telkomsel dengan menggunakan *Enterprise Architecture Assessment*.

Kata kunci: *Enterprise Architecture, Assessment, Survei*