

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Berdasarkan riset oleh IMD (*Institute for Management Development*) *World Talent Ranking* 2023, Indonesia menduduki peringkat 47 dari 64 negara yang berpartisipasi (IMD, 2023). Meskipun mengalami kenaikan dari tahun 2022 yang sebelumnya peringkat 51, persiapan sumber daya manusia yang matang masih harus terus dilakukan. Guna mempersiapkan talenta digital di masa depan, Nadiem Anwar Makaramin, Menteri Pendidikan dan Kebudayaan periode 2019 – 2024 menciptakan program Kampus Merdeka dimana salah satu program yang ditawarkan adalah Magang dan Studi Independen Bersertifikat (MSIB). Tujuan utamanya adalah meningkatkan pengetahuan, keterampilan, dan sikap mahasiswa sehingga meningkatkan kesiapan dan keterserapan di dunia kerja dan dunia usaha (Kemdikbud, 2022).

Salah satu mitra magang bersertifikat yang bekerjasama adalah PT. Ivonesia Solusi Data (Ivosights) yang menawarkan *Ivosights Apprenticeship Program* dengan membuka 20 jenis lowongan magang yang dapat dipilih sesuai kriteria masing – masing peserta. Ivosights adalah perusahaan yang bergerak di bidang teknologi informasi yang menyediakan sistem *end-to-end* untuk melakukan *monitoring* terhadap perusahaan klien demi menunjang kebutuhan *customer service* yang lebih baik seperti automasi *customer service*, analisis *big data* terhadap sosial media yang berkaitan, dan banyak lagi. Salah satu lowongan yang ditawarkan adalah *Digital and Data Analyst Intern* yang bertugas untuk membuat laporan dan menganalisis data reputasi bisnis klien dalam media digital seperti twitter, instagram, dan lainnya. Mengingat era modern terus berkembang, sosial media sudah menjadi tempat orang – orang beropini baik yang bersifat positif maupun negatif oleh sebab itu, melakukan monitoring percakapan digital secara berkala perlu dilakukan untuk melihat tren dan isu. Ivosights yang menawarkan aplikasi Bernama Ripple10 yaitu

aplikasi yang dapat melakukan pemantauan secara berkala menjadi daya Tarik tersendiri.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh (Trisa & Roosdhani, 2024), terdapat hubungan positif yang signifikan antara citra brand dengan keputusan pembelian dan niat pembelian. Hal ini menunjukkan bahwa citra *brand* yang baik dapat secara tidak langsung meningkatkan keinginan konsumen untuk membeli produk yang ditawarkan. Oleh karena itu, sangat penting bagi brand untuk memahami bagaimana brand atau produk mereka dikenal oleh publik. Salah satu cara untuk mengenalinya adalah dengan mengetahui isu-isu yang sedang terjadi, baik yang bersifat positif, negatif, maupun netral. Untuk itu, laporan akhir ini berfokus pada pembangunan proyek *Deep learning* yang bertujuan untuk melakukan analisis sentimen terhadap percakapan digital. Proyek ini diberi judul "Analisis Sentimen Percakapan Digital untuk Meningkatkan Citra Brand".

Tujuan utama dari proyek ini adalah untuk membantu *brand* dalam mengidentifikasi dan memahami sentimen publik terhadap *brand* mereka, sehingga mereka dapat mengambil langkah-langkah yang tepat untuk memperbaiki atau mempertahankan citra brand di mata konsumen. Melalui analisis sentimen ini, *brand* dapat lebih proaktif dalam menanggapi isu-isu yang muncul dan memanfaatkan *feedback* dari konsumen untuk meningkatkan strategi pemasaran dan pelayanan mereka. Dengan demikian, *brand* dapat terus membangun citra yang positif dan mendorong keputusan pembelian yang lebih kuat dari konsumen.

1.2 Rumusan Masalah

- 1) Apa opini publik atau isu yang paling tinggi terkait PLN di percakapan digital selama periode Januari 2024?
- 2) Bagaimana model *Deep learning* berbasis LSTM dapat memberikan kemudahan dalam automasi analisis sentimen terkait percakapan digital di dunia maya?

1.3 Tujuan Praktik Kerja Lapangan

Dalam menjalankan Praktik Kerja Lapangan (PKL) di Ivosights, mahasiswa memiliki beberapa tujuan utama, yakni:

- 1) Mendapatkan pemahaman mendalam terkait melakukan analisis data sosial media untuk mendapatkan insight bisnis dan memberikan rekomendasi kepada klien
- 2) Mengaplikasikan keterampilan dan pengetahuan selama studi di prodi sains data di dunia nyata dengan data real
- 3) Dapat melakukan analisis sentimen dari berbagai sosial media untuk mengenali isu dan tren yang terjadi di percakapan digital.

1.4 Manfaat Praktik Kerja Lapangan

- 1) Manfaat untuk UPN “Veteran” Jawa Timur

Dapat membentuk kemitraan antara universitas dan mitra MBKM, menjadi wadah yang memungkinkan penyelarasan kurikulum yang lebih tepat. Hal ini memastikan bahwa materi yang diajarkan di kelas sesuai dengan tuntutan industri saat ini. Selain itu, program ini juga menarik minat mahasiswa yang memiliki minat dan keahlian khusus, serta meningkatkan kualitas pengalaman pendidikan yang diberikan.

- 2) Manfaat untuk Mitra Penyelenggara MBKM

Manfaat bagi mitra MBKM dari program magang bersertifikat meliputi kemudahan akses untuk berkolaborasi dengan mahasiswa yang memiliki minat dan keahlian spesifik yang sesuai dengan kebutuhan industri. Program ini juga membuka peluang bagi mitra untuk memperluas jejaring dengan calon potensial yang telah terlatih secara khusus dalam bidang tertentu.

- 3) Manfaat untuk Mahasiswa

Memberikan kesempatan bagi mahasiswa untuk belajar dan mengeksplor kompetensi di luar kurikulum konvensional dengan dapat mengembangkan keterampilan tambahan yang dapat meningkatkan daya saing mahasiswa. Serta mendapatkan sertifikasi tambahan sebagai penunjang karier mahasiswa