

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Praktik Kerja Lapangan (PKL) merupakan salah satu bentuk implementasi Merdeka Belajar Kampus Merdeka (MBKM) yang memberikan kesempatan kepada mahasiswa untuk terlibat langsung dalam dunia kerja, mengaplikasikan ilmu yang telah dipelajari di bangku kuliah, serta mengembangkan keterampilan yang relevan dengan kebutuhan industri. Melalui PKL, mahasiswa dapat merancang pengalaman belajar secara mandiri dan terarah, bekerja pada proyek nyata di perusahaan mitra, serta memperoleh wawasan praktis tentang tantangan dan dinamika di lapangan. Kegiatan ini tidak hanya membantu mahasiswa memahami konteks penerapan teori dalam situasi kerja, tetapi juga menjadi sarana untuk memperluas jaringan profesional dan meningkatkan daya saing mereka di dunia kerja. Dengan adanya program PKL, mahasiswa diharapkan mampu berkontribusi secara konkret terhadap perusahaan mitra sekaligus membangun portofolio yang relevan untuk karier masa depan (Kementerian Pendidikan, 2022).

Melalui program ini, mahasiswa mendapatkan kesempatan untuk terlibat langsung dalam proyek atau kegiatan yang diadakan oleh perusahaan yang telah bermitra dengan Universitas. Salah satu perusahaan yang telah bermitra dengan Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur adalah perusahaan Indosat Ooredoo Hutchison (atau Indosat). Indosat Ooredoo Hutchison (atau Indosat) adalah salah satu perusahaan penyedia jasa telekomunikasi di Indonesia. Perusahaan ini menawarkan layanan komunikasi untuk pengguna telepon genggam dengan pilihan prabayar maupun pascabayar dengan merk IM3 dan 3, ditambah jasa-jasa lainnya seperti saluran internet melalui media serat optik dengan merek Indosat HiFi; saluran komunikasi via suara untuk telepon tetap, termasuk sambungan langsung internasional; serta layanan multimedia dan komunikasi data (Wikipedia, Indosat, 2024).

Dalam era digitalisasi ini, berbagai sektor, termasuk sektor promosi, dituntut untuk memaksimalkan pemanfaatan teknologi agar dapat menjangkau audiens dengan lebih efektif dan efisien. Indosat Ooredoo Hutchison menyadari pentingnya adaptasi terhadap perubahan ini, sehingga perusahaan tidak hanya melakukan promosi secara tradisional, seperti melalui media cetak, televisi, dan baliho, tetapi juga memanfaatkan media digital sebagai saluran promosi utama. Salah satu bentuk promosi digital yang dilakukan oleh Indosat adalah melalui *platform* media sosial, seperti Instagram, Facebook, TikTok, dan Youtube. Dengan menggunakan media sosial, Indosat dapat menjangkau lebih banyak pengguna secara *real-time* dan interaktif, membangun *brand awareness*, berinteraksi langsung dengan pelanggan, serta membagikan informasi terkait produk terbaru, promo, dan layanan unggulan. Selain itu, strategi promosi ini memungkinkan perusahaan menganalisis *feedback* pelanggan secara cepat melalui berbagai fitur analitik yang tersedia di *platform* tersebut. Melalui pendekatan promosi yang komprehensif ini, Indosat tidak hanya mampu meningkatkan penetrasi pasar dan kepuasan pelanggan, tetapi juga memperkuat posisinya sebagai perusahaan telekomunikasi yang inovatif dan responsif terhadap perkembangan teknologi di era digital.

Untuk mendukung efektivitas strategi promosi digital yang telah dijalankan, terutama melalui media sosial seperti Instagram dan TikTok, dibutuhkan analisis yang mendalam terkait performa konten yang diunggah setiap harinya. Dalam upaya tersebut, proyek pembuatan sebuah *website* yang dilengkapi dengan *dashboard* dirancang sebagai solusi untuk mempermudah evaluasi, *monitoring* performa konten, dan pengambilan keputusan strategis. *Website* ini berfungsi mengintegrasikan data dari *platform* media sosial, seperti jumlah tayangan (*impressions*), interaksi (*engagement*), pertumbuhan pengikut, serta performa konten berdasarkan *likes*, *shares*, dan komentar. Dengan menggunakan *dashboard* ini, tim promosi digital Indosat dapat memantau performa konten secara *real-time*, mengevaluasi konten mana yang paling efektif menarik perhatian audiens, memahami preferensi pengguna, dan mengidentifikasi tren yang berkembang di media sosial. Data yang tersaji dalam *dashboard* akan menjadi acuan penting dalam merumuskan strategi konten yang

lebih tepat sasaran untuk meningkatkan interaksi pelanggan, memperkuat *brand awareness*, dan memastikan kampanye promosi berjalan secara optimal. Dengan solusi berbasis *website* ini, perusahaan tidak hanya dapat memaksimalkan potensi promosi digital tetapi juga mengadopsi pendekatan yang lebih efisien dan terukur dalam pengelolaan aktivitas media sosial.

Selain pembuatan *website dashboard* analisis untuk memantau performa media sosial, dilakukan juga analisis sentimen komentar pada konten media sosial Instagram dan TikTok untuk memahami persepsi dan respons pelanggan terhadap promosi digital yang dijalankan. Analisis ini bertujuan untuk mengidentifikasi komentar positif, negatif, dan netral yang dapat memberikan wawasan mendalam terkait preferensi dan kepuasan pelanggan. Dengan integrasi antara analisis media sosial dan analisis sentimen komentar solusi yang diusulkan tidak hanya mempermudah pengelolaan data tetapi juga mendukung pengambilan keputusan strategis yang lebih baik. Pendekatan ini diharapkan mampu membuat strategi promosi Indosat Ooredoo Hutchison berjalan lebih efektif, terukur, dan responsif terhadap kebutuhan pelanggan serta dinamika pasar digital.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka dapat diambil rumusan masalah bahwa penelitian ini bertujuan untuk menjawab pertanyaan tentang bagaimana cara meningkatkan efektivitas dan efisiensi strategi promosi digital Indosat Ooredoo Hutchison melalui pengembangan *website* yang dilengkapi dengan *dashboard* analisis performa media sosial dan analisis sentimen komentar pada *platform* Instagram dan TikTok.

1.3 Tujuan Pelaksanaan Praktik Lapangan

Berlandaskan latar belakang dari laporan ini, tujuan dari mengikuti program PKL di Indosat Ooredoo Hutchison pada posisi *Marketing Communication* dibagi menjadi tujuan umum dan tujuan khusus:

1.3.1 Tujuan Umum

- 1) Mengaplikasikan konsep dan keterampilan analisis data yang telah diperoleh selama perkuliahan untuk mendukung strategi promosi digital dalam divisi *Marketing Communication*.
- 2) Meningkatkan pemahaman tentang pengintegrasian analisis data performa media sosial ke dalam sistem berbasis website dan sentimen komentar.
- 3) Meningkatkan kemampuan penulis baik dalam *hard skill* seperti analisis data dan pengembangan *website* maupun *soft skill* dalam bekerja di dunia industri secara nyata.

1.3.2 Tujuan Khusus

Mampu mengaplikasikan ilmu dan keterampilan yang telah diperoleh di perkuliahan, khususnya dalam pengembangan *website* berbasis dashboard dan analisis sentimen, untuk mendukung evaluasi strategi promosi digital di *platform* media sosial seperti Instagram dan TikTok.

1.4 Manfaat

Manfaat yang didapatkan dari hasil pengerjaan proyek PKL ini meliputi tiga aspek, antara lain:

1.4.1 Bagi Penulis

PKL memberikan kesempatan bagi penulis untuk menerapkan ilmu yang dipelajari, seperti pengembangan *dashboard* analisis performa media sosial dan analisis sentimen, ke dalam dunia kerja nyata. Program ini juga membantu penulis memperluas wawasan, pengetahuan, dan pengalaman dalam pengelolaan data serta penerapan strategi promosi digital di industri telekomunikasi. Di samping itu, penulis dapat meningkatkan keterampilan teknis (*hard skill*) seperti analisis data dan pengembangan *website*, serta keterampilan interpersonal (*soft skill*) yang sangat relevan dengan kebutuhan dunia kerja.

1.4.2 Bagi Pengguna

PKL memberikan peluang kepada mitra untuk mengevaluasi kualitas mahasiswa sebagai calon tenaga kerja potensial yang memiliki keahlian di bidang teknologi informasi dan analisis data. Program ini juga memberikan solusi inovatif melalui proyek-proyek yang dihasilkan, seperti *dashboard* analisis media sosial dan analisis sentimen, yang mendukung strategi promosi digital perusahaan. Selain itu, PKL membuka peluang untuk kerja sama lebih luas dengan UPN “Veteran” Jawa Timur di masa depan, baik dalam pengembangan teknologi maupun proyek-proyek bersama lainnya.

1.4.3 Bagi Universitas

Program PKL memberikan peluang bagi Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur untuk memperkenalkan Program Studi Sains Data kepada mitra industri, seperti Indosat Ooredoo Hutchison, guna meningkatkan kepercayaan mitra terhadap kualitas lulusan. Selain itu, PKL membantu membangun kerja sama strategis dengan perusahaan mitra untuk membuka peluang kolaborasi di bidang penelitian, magang, dan peningkatan kompetensi mahasiswa di era digital. Program ini juga memperluas jaringan relasi universitas dengan dunia industri, yang berimbas pada peningkatan kualitas pendidikan yang berbasis pada kebutuhan pasar.