OPTIMALISASI KINERJA BISNIS PT INDOSAT TBK MELALUI PEMBUATAN WEBSITE DAN ANALISIS SENTIMEN MEDIA SOSIAL

PRAKTIK KERJA LAPANGAN

Oleh:

DEANNISA SYAFIRA PUTRI
NPM. 22083010062

WAHYU PUTRA PRATAMA
NPM. 22083010092

PROGRAM STUDI SAINS DATA

FAKULTAS ILMU KOMPUTER

UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL

"VETERAN" JAWA TIMUR

2024

OPTIMALISASI KINERJA BISNIS PT INDOSAT TBK MELALUI PEMBUATAN WEBSITE DAN ANALISIS SENTIMEN MEDIA SOSIAL

PRAKTIK KERJA LAPANGAN

Oleh:

DEANNISA SYAFIRA PUTRI
NPM. 22083010062

WAHYU PUTRA PRATAMA
NPM. 22083010092

PROGRAM STUDI SAINS DATA

FAKULTAS ILMU KOMPUTER

UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL

"VETERAN" JAWA TIMUR

2024

LEMBAR PENGESAHAN
PRAKTIK KERJA LAPANGAN
(Semester : 5 TA Ganjil 2024/2025)

Judul	:	**OPTIMALISASI KINERJA BISNIS PT INDOSAT TBK MELALUI PEMBUATAN WEBSITE DAN ANALISIS SENTIMEN MEDIA SOSIAL**
Penulis	:	**DEANNISA SYAFIRA PUTRI (22083010062)**
		WAHYU PUTRA PRATAMA (22083010092)

Menyetujui,

Pembimbing Lapangan

Citra Yuniari Isnanta

Dosen Pembimbing 1

Amri Muhaimin, S.Stat., M.Stat., M.S.
NPT. 199507232024061002

Dosen Pembimbing 2

Alfan Rizaldy Pratama, S.Tr.T., M.Tr.Kom.
NIP. 199906062024061001

Mengetahui,

Dekan
Fakultas

Prof. Dr. Ir. Novirina Hendrasarie, M.T.
NIP 19681126 199403 2 001

Koordinator Program
Studi Sains Data

Dr. Eng. Ir. Dwi Arman Prasetya., ST., MT., IPU
NIP 1980120 5200501 1002

SURAT PERNYATAAN

Kami yang bertanda tangan di bawah ini:
Nama : Deannisa Syafira Putri
NPM : 22083010062

Dan,

Nama : Wahyu Putra Pratama
NPM : 22083010092

Menyatakan bahwa kegiatan PKL yang kami lakukan memang benar-benar telah kami lakukan di perusahaan/instansi:

Nama Perusahaan/Instansi : PT Indosat Tbk Jawa Timur
Alamat : Jl. Kayoon No. 72, Embong Kaliasin, kec. Genteng, Kota Surabaya, Jawa Timur 60271

Valid, dan perusahaan/instansi tempat kami PKL benar adanya dan dapat dibuktikan kebenarannya. Jika kami menyalahi surat pernyataan yang kami buat maka kami siap mendapatkan konsekuensi akademik maupun non-akademik. Berikut surat pernyataan kami buat sebagai syarat laporan PKL di prodi Sains Data, FIK, UPN "Veteran" Jawa Timur.

Hormat Kami,

Deannisa Syafira Putri
NPM. 22083010062

Wahyu Putra Pratama
NPM. 22083010092

SURAT KETERANGAN SELESAI PKL

Surabaya, 24 Desember 2024

Nomor Surat : 2655/PFGB/PRJ/24

Perihal : **Surat Keterangan Telah Menyelesaikan Program Magang Indosat**

Berdasarkan Surat Rekomendasi:

1. No.949/UN63.7/PJ/2024 tanggal 24 Juli 2024
2. No.950/UN63.7/PJ/2024 tanggal 24 Juli 2024
3. No.951/UN63.7/PJ/2024 tanggal 24 Juli 2024
4. No.952/UN63.7/PJ/2024 tanggal 24 Juli 2024

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Heny Tri Purnaningsih
Jabatan : VP-Head of Marketing Comm Region East Java
NIK : 71952334

dengan ini menyatakan dengan sesungguhnya bahwa nama-nama mahasiswa berikut:

No	Nama	N.P.M	Program Studi	Fakultas	Universitas
1	Daffin Tanjiro Widison	22083010010	Sains Data	Ilmu Komputer	Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur
2	Muhammad Rusydi Athaillah Akbar	22083010054	Sains Data	Ilmu Komputer	Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur
3	Deannisa Syafira Putri	22083010062	Sains Data	Ilmu Komputer	Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur
4	Wahyu Putra Pratama	22083010092	Sains Data	Ilmu Komputer	Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur

telah selesai melaksanakan Program Magang di Indosat Ooredoo Hutchison Regional East Java mulai tanggal 1 Agustus s/d 24 Desember 2024.

Demikian Surat Keterangan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Hormat kami,
VP-Head of Marketing Comm Region East Java

Heny Tri Purnaningsih

ABSTRAK

Judul	:	Optimalisasi Kinerja Bisnis PT Indosat Tbk Melalui Pembuatan Website dan Analisis Sentimen Media Sosial
Studi Kasus	:	Analisis Media Sosial untuk Optimalisasi Kinerja Bisnis PT Indosat Tbk
Penulis	:	1. Deannisa Syafira Putri (22083010062) 2. Wahyu Putra Pratama (22083010092)
Pembimbing	:	1. Amri Muhaimin, S.Stat., M.Stat., M.S. 2. Alfan Rizaldy Pratama, S.Tr.T., M.Tr.Kom.

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan mengoptimalkan kinerja bisnis PT Indosat Tbk melalui pengembangan website dan analisis sentimen media sosial. Di era digital saat ini, kehadiran platform digital dan pemahaman persepsi pelanggan melalui media sosial menjadi kunci utama dalam meningkatkan daya saing perusahaan telekomunikasi. Metodologi yang digunakan dalam penelitian ini mencakup pengembangan website dengan pendekatan user-centered design dan implementasi analisis sentimen menggunakan teknik pemrosesan bahasa alami (NLP) pada data media sosial. Sementara itu, analisis sentimen media sosial berhasil mengidentifikasi tren kepuasan pelanggan dan area perbaikan layanan yang diprioritaskan. Penelitian ini memberikan kontribusi praktis bagi PT Indosat Tbk dalam mengoptimalkan strategi digital dan meningkatkan kepuasan pelanggan, serta memberikan kerangka kerja yang dapat diadaptasi oleh perusahaan telekomunikasi lainnya.

Kata Kunci: Optimalisasi bisnis, website development, analisis sentimen, media sosial, telekomunikasi.

ABSTRACT

Title	:	Optimization of PT Indosat Tbk's Business Performance Through Website Creation and Social Media Sentiment Analysis
Study Case	:	Social Media Analysis for Optimizing PT Indosat Tbk's Business Performance
Writers	:	1. Deannisa Syafira Putri (22083010062) 2. Wahyu Putra Pratama (22083010092)
Mentors	:	1. Amri Muhaimin, S.Stat., M.Stat., M.S. 2. Alfan Rizaldy Pratama, S.Tr.T., M.Tr.Kom.

Abstract

This research aims to analyze and optimize the business performance of PT Indosat Tbk through website development and social media sentiment analysis. In today's digital era, the presence of digital platforms and understanding customer perceptions through social media are the main keys in improving the competitiveness of telecommunications companies. The methodology used in this research includes website development with a user-centered design approach and implementation of sentiment analysis using natural language processing (NLP) techniques on social media data. At the same time, the social media sentiment analysis successfully identified customer satisfaction trends and prioritized service improvement areas. This research provides a practical contribution for PT Indosat Tbk in optimizing digital strategy and improving customer satisfaction, and provides a framework that can be adapted by other telecommunication companies.

Keywords: Business optimization, website development, sentiment analysis, social media, telecommunications

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan atas kehadirat Tuhan Yang Maha Esa berkat segala limpahan rahmat, hidayah, dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan kegiatan PKL dengan judul "Optimalisasi Kinerja Bisnis PT Indosat Tbk Melalui Pembuatan Website Dan Analisis Sentimen Media Sosial" yang dilaksanakan di PT Indosat Tbk Region EJBN (*East Java,* Bali, Nusra). Laporan ini dirancang sebagai pertanggungjawaban atas pelaksanaan PKL mahasiswa yang dilakukan sejak 11 November 2024 sampai dengan 6 Desember 2024.

Penulis menyadari bahwa dalam proses penulisan laporan ini masih jauh dari kesempurnaan baik materi maupun cara penulisannya. Namun demikian, Penulis telah berupaya dengan segala kemampuan dan pengetahuan yang dimiliki sehingga dapat selesai dengan baik. Akhirnya Penulis berharap semoga laporan ini dapat menjadi pertanggungjawaban yang baik terhadap program yang telah dilaksanakan.

.

Surabaya, 30 Desember 2024

Tim Penulis

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis menyadari bahwa di dalam pembuatan laporan ini berkat bantuan dan tuntunan Tuhan Yang Maha Esa dan tidak lepas dari bantuan berbagai pihak, pihak-pihak tersebut antara lain:

1. PT Indosat, Tbk. yang telah memberikan kesempatan bagi penulis untuk magang di bidang *Marketing Communication.*
2. Prof. Dr. Ir. Akhmad Fauzi, M.MT. selaku Rektor Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur.
3. Ibu Prof. Dr. Ir. Novirina Hendrasarie, MT., selaku Dekan Fakultas Ilmu Komputer Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur.
4. Bapak Dr. Eng. Ir. Dwi Arman Prasetya, ST., MT., IPU., Asean. Eng., selaku Koordinator Program Studi Sains Data Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur.
5. Bapak Amri Muhaimin, S.Stat., M.Stat., M.S. dan Bapak Alfan Rizaldy Pratama, S.Tr.T., M.Tr.Kom. selaku Dosen Pembimbing penulis.
6. Ibu Citra Yuniari Isnanta selaku Penanggung Jawab Program Magang *Career Kick Start* Bidang *Marketing Communication.*
7. Ibu Misnia Septa Andiana selaku Penanggung Jawab dan Pembimbing pada Bidang *Marketing Communication* bagian Digital.
8. Staf serta rekan-rekan magang yang seru dan turut serta membantu di Bidang *Marketing Communication* dan Bidang-bidang lainnya.
9. Kedua Orang tua penulis yang senantiasa mendoakan dan selalu memberikan dukungan yang berarti.
10. Seluruh teman-teman terdekat dan kelompok magang penulis yang telah memberikan dukungan dan bantuan selama program ini berlangsung.

Penulis dengan sadar mengakui bahwa laporan PKL ini masih memiliki kekurangan, baik dalam substansi maupun gaya penulisan. Meskipun demikian, penulis telah berusaha semaksimal mungkin dengan menggunakan pengetahuan dan keterampilan yang dimiliki agar laporan dapat diselesaikan dengan baik. Semoga laporan ini memberikan manfaat bagi pembaca dan mencerminkan dedikasi penulis terhdapa pelaksanaan program PKL ini.

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR i
UCAPAN TERIMA KASIH ii
DAFTAR ISI iii
DAFTAR GAMBAR v
DAFTAR TABEL vi
DAFTAR LAMPIRAN vii
BAB 2 PENDAHULUAN 1
2.1 Latar Belakang 1
2.2 Rumusan Masalah 3
2.3 Tujuan Pelaksanaan Praktik Lapangan 3
2.3.1 Tujuan Umum 4
2.3.2 Tujuan Khusus 4
2.4 Manfaat 4
2.4.1 Bagi Penulis 4
2.4.2 Bagi Pengguna 5
2.4.3 Bagi Universitas 5
BAB 3 GAMBARAN UMUM TEMPAT PKL 6
3.1 Latar Belakang Instansi 6
3.2 Struktur Organisasi Mitra Mandiri MBKM 10
3.3 Ruang Lingkup Kegiatan/Usaha 12
BAB 4 PELAKSANAAN DAN PEMBAHASAN 16
4.1 Waktu dan Tempat PKL 16
4.2 Pembahasan 17
4.2.1 Tinjauan Pustaka 17

4.2.2 Pembahasan PKL 22
BAB 5 PENUTUP 69
5.1 Kesimpulan 69
5.2 Saran 69
DAFTAR PUSTAKA 71
LAMPIRAN 72

DAFTAR GAMBAR

Gambarr 2.1 Sejarah Penggabungan PT Indosat, Tbk. dengan PT Hutchison 3 Indonesia 9
Gambarr 2.2 Gambar Logo Indosat Ooredoo Hutchison 9
Gambarr 2.3 Struktur Organisasi Indosat Ooredoo Hutchison 10
Gambarr 2.4 Struktur Organisasi Tingkat Region Jawa Timur 11
Gambarr 2.5 Bentuk Produk dan Brand Activation IM3 12
Gambarr 2.6 Bentuk Produk dan Brand Activation Tri 13
Gambarr 2.7 Logo Produk Indosat HiFi 14
Gambarr 3.1 Visualisasi Dashboard Instagram 53
Gambarr 3.2 Gambar Visualisasi TikTok 53
Gambarr 3.3 Flowchart Proses Analisis Sentimen Komentar 53
Gambarr 3.4 Wordcloud Positif 66
Gambarr 3.5 Wordcloud Negatif 67
Gambarr 3.6 Wordcloud Netral 68

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Data Hasil Scraping Komentar dari Instagram..... 54
Tabel 3.2 Data Hasil Scraping Komentar dari TikTok 55
Tabel 3.3 Data Bersih Hasil Scraping Komentar pada Instagram dan TikTok..... 61

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1: LoA PT Indosat Tbk 72
Lampiran 2: Sertifikat Kegiatan 73
Lampiran 3: Logbook PKL 74