

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Di era transformasi digital yang semakin pesat, teknologi informasi dan komunikasi menjadi tulang punggung utama dalam mendukung aktivitas masyarakat. Dalam konteks ini, media sosial telah menjadi salah satu platform utama untuk menyampaikan informasi, membangun hubungan, serta menyuarakan opini publik. Peran strategis media sosial sebagai ruang interaksi antara perusahaan dan masyarakat tidak hanya mendukung komunikasi satu arah, tetapi juga memungkinkan perusahaan untuk memperoleh wawasan strategis berdasarkan data yang tersedia secara publik.

Telkom Akses, sebagai anak perusahaan PT Telkom Indonesia yang didirikan pada 12 Desember 2012, memiliki tanggung jawab besar dalam memperluas infrastruktur jaringan telekomunikasi di Indonesia. Perusahaan ini berfokus pada pengelolaan jaringan berbasis serat optik yang menjadi pondasi utama dalam mendukung ekosistem digital. Layanan Telkom Akses mencakup pembangunan infrastruktur jaringan, instalasi perangkat terminal jaringan (*Network Terminal Equipment/NTE*), serta kegiatan operasi dan pemeliharaan jaringan (*Operation & Maintenance/O&M*). Selain itu, Telkom Akses berkomitmen untuk meningkatkan kompetensi sumber daya manusianya melalui *Fiber Academy*, sebuah program pelatihan yang mencakup teori, praktik, pelatihan di lapangan, hingga sertifikasi keahlian dalam bidang jaringan berbasis serat optik.

Namun, seiring dengan peningkatan ekspektasi pelanggan, Telkom Akses menghadapi tantangan yang tidak kecil. Berbagai keluhan pelanggan seperti gangguan jaringan, kabel terjuntai, hingga masalah perangkat seringkali menjadi isu yang diangkat di media sosial. Platform X, sebagai salah satu media sosial yang memiliki jutaan pengguna aktif harian, menjadi ruang publik di mana masyarakat menyampaikan keluhan, kritik, maupun apresiasi terhadap layanan Telkom Akses. Dengan demikian, data yang dihasilkan di platform ini menjadi sumber informasi berharga bagi Telkom Akses untuk memahami persepsi publik dan meningkatkan kualitas layanan.

Analisis tren topik pembicaraan dan sentimen publik di Platform X sangat relevan dalam memberikan wawasan strategis bagi Telkom Akses. Dengan memanfaatkan teknologi seperti *Latent Dirichlet Allocation* (LDA) untuk analisis topik dan teknik sentiment analysis berbasis *lexicon* atau pembelajaran mesin, perusahaan dapat mengidentifikasi isu-isu utama yang menjadi perhatian pelanggan. Hal ini memungkinkan Telkom Akses untuk merancang langkah-

langkah strategis dalam meningkatkan kualitas layanan dan merespons kebutuhan pelanggan secara lebih efektif.

Selain itu, implementasi dashboard interaktif berbasis data menjadi solusi penting untuk memvisualisasikan hasil analisis. Dashboard ini memungkinkan perusahaan untuk memantau tren topik pembicaraan secara real-time, mengidentifikasi lokasi atau jenis insiden yang sering terjadi, serta memberikan laporan kinerja tim secara akurat. Pendekatan berbasis data ini tidak hanya membantu Telkom Akses dalam meningkatkan responsivitas, tetapi juga menjadi landasan dalam pengambilan keputusan yang strategis untuk membangun citra perusahaan yang lebih positif di mata publik.

Penelitian ini menjadi sangat signifikan karena memberikan solusi berbasis data untuk mengatasi berbagai tantangan layanan yang dihadapi oleh Telkom Akses. Dengan pendekatan yang sistematis dan terintegrasi, Telkom Akses diharapkan dapat memanfaatkan hasil analisis untuk meningkatkan kepuasan pelanggan, mengurangi sentimen negatif, dan memperkuat posisinya sebagai penyedia layanan telekomunikasi yang handal di Indonesia. Penelitian ini juga menegaskan pentingnya media sosial sebagai alat strategis dalam membangun keberlanjutan bisnis dan menghadapi tantangan di era digital.

1.2 Rumusan Masalah

Adapun rumusan masalah yang kami bahas dalam laporan PKL ini sebagai berikut :

1. Apa saja tren topik pembicaraan terkait Telkom Akses yang muncul di *Platform X*?
2. Bagaimana sentimen publik terhadap Telkom Akses di *Platform X*?
3. Bagaimana implikasi analisis trend dan sentimen ini terhadap strategi peningkatan layanan Telkom Akses?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Mengidentifikasi tren topik pembicaraan terkait Telkom Akses di Platform X.
2. Menganalisis sentimen publik terhadap Telkom Akses di Platform X.
3. Memberikan rekomendasi strategis untuk meningkatkan kualitas layanan berdasarkan hasil analisis.

1.4 Manfaat Penelitian

- **Bagi Perusahaan :**

1. Memberikan wawasan mendalam tentang persepsi masyarakat terhadap Telkom Akses untuk mendukung pengambilan keputusan strategis.

2. Membantu mengidentifikasi area layanan yang perlu ditingkatkan berdasarkan masukan dari pelanggan.
 3. Mendukung perumusan strategi komunikasi dan promosi yang lebih efektif.
- **Bagi Peneliti :**
 1. Memperkaya pemahaman tentang analisis tren topik dan sentimen di media sosial.
 2. Mengembangkan keterampilan analisis data berbasis *Natural Language Processing* (NLP).
 3. Menyediakan referensi empiris untuk penelitian lanjutan di bidang telekomunikasi dan media sosial.
 - **Bagi Masyarakat :**
 1. Memberikan saluran untuk menyampaikan keluhan dan masukan kepada Telkom Akses secara efektif.
 2. Meningkatkan kualitas layanan yang diterima masyarakat melalui implementasi hasil penelitian.
 3. Membantu menciptakan hubungan yang lebih baik antara pelanggan dan perusahaan.