

BAB IV PENUTUP

4.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis terhadap data yang diperoleh melalui teknik crawling di Twitter terkait layanan Telkom, dapat disimpulkan bahwa mayoritas pengguna memiliki opini netral terhadap layanan Telkom Akses. Sentimen netral mendominasi dengan jumlah 4740 tweet, diikuti oleh 1084 tweet positif, dan 470 tweet negatif. Analisis ini menunjukkan bahwa meskipun terdapat keluhan terkait kualitas jaringan, mayoritas pengguna tidak memberikan opini yang terlalu kuat, baik positif maupun negatif. Kualitas jaringan dan layanan menjadi tema utama dalam diskusi pengguna, dengan isu-isu terkait sinyal, kecepatan, dan respons layanan pelanggan yang sering muncul. Pemodelan topik menggunakan metode Latent Dirichlet Allocation (LDA) mengidentifikasi tiga topik utama: interaksi dengan layanan pelanggan, kualitas jaringan, dan program layanan digital Telkom. Hasil ini memberikan wawasan penting bagi Telkom dalam memahami persepsi pelanggan dan fokus pada aspek yang perlu ditingkatkan.

4.2 Saran

Berdasarkan hasil analisis, berikut adalah beberapa saran yang dapat diterapkan:

1. **Peningkatan Kualitas Jaringan:** Telkom perlu mengoptimalkan infrastruktur jaringan untuk mengurangi gangguan, khususnya di wilayah dengan tingkat keluhan yang tinggi. Monitoring jaringan secara real-time juga perlu ditingkatkan untuk mendeteksi dan mengatasi masalah lebih proaktif.
2. **Respons Layanan Pelanggan:** Tim layanan pelanggan di media sosial seperti Twitter perlu ditingkatkan kapasitasnya, baik melalui pelatihan maupun penambahan tenaga kerja. Penggunaan chatbot berbasis AI dapat membantu menangani keluhan sederhana secara otomatis, sehingga tim dapat fokus pada masalah yang lebih kompleks.
3. **Pengembangan Aplikasi Digital:** Mengembangkan aplikasi khusus untuk pelaporan gangguan dengan fitur pelacakan penyelesaian dapat meningkatkan transparansi dan kepercayaan pelanggan.
4. **Edukasi dan Komunikasi:** Telkom dapat meningkatkan kesadaran pelanggan melalui kampanye edukasi yang menjelaskan solusi dasar untuk masalah jaringan serta memberikan informasi transparan terkait perbaikan atau gangguan layanan.

5. Penggunaan Data Sentimen: Melanjutkan analisis sentimen secara berkala untuk memantau perubahan opini pelanggan. Model analitik juga perlu disempurnakan agar lebih seimbang dalam menangani kelas sentimen minoritas.
6. Pengembangan Teknologi 5G: Telkom disarankan untuk mempercepat implementasi teknologi 5G di wilayah strategis guna meningkatkan kualitas sinyal dan kecepatan internet, yang menjadi perhatian utama pelanggan.
7. Program Loyalitas Pelanggan: Meluncurkan program loyalitas seperti diskon atau bonus layanan untuk pelanggan setia dapat meningkatkan kepuasan dan retensi pelanggan.

Dengan implementasi langkah-langkah ini, diharapkan Telkom dapat meningkatkan kualitas layanan, memperbaiki hubungan dengan pelanggan, dan mempertahankan posisinya sebagai penyedia layanan telekomunikasi terkemuka di Indonesia.