

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui sentimen opini publik terhadap layanan kuota internet aplikasi MyTelkomsel. Topik ini dimulai karena meningkatnya kesadaran peneliti atas keluhan yang dialami oleh pengguna terhadap layanan kuota internet di media digital. Dari aplikasi playsotre dan appstore penilaian yang diberikan dalam bentuk bintang mengenai aplikasi MyTelkomsel adalah 4.7 dari 5 untuk AppStore dan 4.0 dari 5 untuk Playstore. Walaupun penilaian terbilang tinggi namun tingkat keluhan mengenai aplikasi MyTelkomsel terhitung belum memperbaiki beberapa masalah yang dihadapi pengguna seperti aplikasi yang lemot, paket data yang hilang dari aplikasi, dan fitur fitur yang membingungkan. Dengan menggunakan teori analisis tematik, analisis sentimen, dan sentimen *aspect*-based penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dengan metode analisis naratif, di mana data dikumpulkan dari ulasan pengguna di Google PlayStore dan AppStore dengan teknik pengumpulan data melalui dokumentasi digital dan observasi partisipatif untuk mendapatkan hasil dari fenomena yang diteliti. Hasil penelitian menunjukkan bahwa mayoritas sentimen pengguna adalah negatif sebesar 49, pengguna mengatakan bahwa harga kuota yang tinggi, paket data yang hilang, dan promo yang tidak transparan. Penilaian sentimen netral di 18 dan 5 positif berdasarkan data yang sudah di proses dan valid. Kesimpulan dari penelitian ini menunjukkan bahwa persepsi opini publik pengguna terhadap layanan kuota internet MyTelkomsel masih perlu ditingkatkan.

**Kata Kunci:** analisis sentimen, emosi dalam narasi, internet, kuota, layanan, opini publik, paket, promo