

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Sebelum berkembangnya aplikasi-aplikasi dari layanan pulsa dan internet di ponsel genggam atau ponsel, mayoritas pengguna ponsel di Indonesia masih mengandalkan cara konvensional dalam mengakses layanan telekomunikasi seperti datang ke konter pulsa dan kartu atau mengetik di ponsel mereka dengan kode-kode USSD (*Unstructured Supplementary Service Data*). Sistem USSD memungkinkan pengguna untuk mengakses informasi dan layanan tertentu dengan mengetik kombinasi angka dan simbol yang disesuaikan dengan masing-masing operator seperti XL dengan “*123#”, Telkomsel “*363#”, dan masih banyak lagi. Sistem USSD ini sangat berguna pada masanya karena prosesnya yang cepat dan tidak memerlukan koneksi internet. Cara kerja kode yang dimasukkan akan dikirim ke pusat layanan operator dan kemudian terbuka hasil seperti informasi saldo pulsa dan paket internet yang tersedia. Meskipun sistem tersebut praktis, sistem ini memiliki keterbatasan dalam *interface* pengguna, fleksibilitas layanan, serta kenyamanan dalam melakukan transaksi yang kompleks. Di era di mana kehidupan kita terhubung erat dengan teknologi, aplikasi MyTelkomsel hadir sebagai jawaban atas tantangan gaya hidup modern. MyTelkomsel mencerminkan komitmen strategis Telkomsel yang sejalan dengan Visi dan Misi perusahaan sebagai penyedia layanan telekomunikasi digital terbaik di regional, untuk memberdayakan

masyarakat dengan menyediakan konektivitas yang andal, solusi inovatif, dan layanan yang unggul dalam memenuhi kebutuhan sehari-hari.

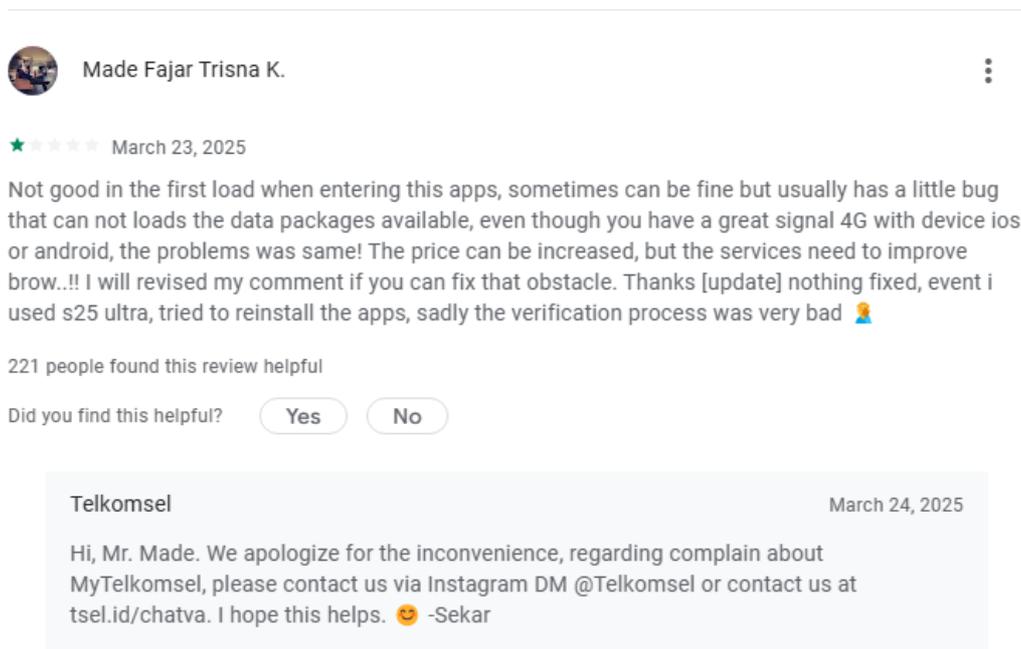
Pada awal mulanya MyTelkomsel untuk membeli pulsa atau paket data, sekarang pelanggan dan konsumen saat ini menginginkan sesuatu yang lebih dari sekedar layanan dasar. MyTelkomsel dilengkapi dengan berbagai fitur yang intuitif dan dirancang untuk mempermudah hidup penggunanya. Aplikasi MyTelkomsel juga memiliki banyak fitur unggulan seperti Telkomsel Poin yang bisa dikumpulkan untuk di tukarkan dengan barang, *voucher*, dan undian yang tersedia. Kolaborasi dengan beberapa layanan *travel* dengan memberikan promo diskon menarik untuk pengguna setia Telkomsel untuk tempat penginapan, dan hiburan seperti bermain *game* untuk mendapatkan hadiah.

MyTelkomsel memiliki fitur untuk mengisi layanan kuota internet yang mudah dimengerti. Pada aplikasi ini, saat pengguna ingin mengisi kuota internet, MyTelkomsel menawarkan beberapa paket dengan kode nama unik buatan mereka seperti Hyper 5G, Super Seru, Serba Lima Ribu, Paket Darurat, Internet Sakti, Combo Sakti, Internet OMG!, Eksklusif My Telkomsel, Kuota Keluarga, Proteksi Kecil, Paket Internet Malam, Kuota Ketengan Utama, Kuota Ketengan (Facebook, Instagram, Tiktok, X, Whatsapp, dan Youtube), Internet Mingguan, Internet Harian, Perpanjangan Masa Aktif, Paket Bundling Kesehatan, Paket Zoom Pro, Pendidikan, Paket Society, Jelajah Aman, Paket Data x Artis, Proteksi Privasi, Paket Khusus Corporate, MSIG, Enterprise + Cuan, Flash Sale, dan Trend Micro.

Seiring MyTelkomsel beroperasi, dari ratusan juta pengguna yang mengunduh aplikasi tersebut pada aplikasi layanan digital untuk mengunduh seperti Google Playstore dan Appstore terdapat bahwa penilaian dari publik mengenai MyTelkomsel adalah sebesar 4.7 dari 5 untuk Appstore dan 4 dari 5 untuk Playstore. Penilaian tersebut terbilang tinggi untuk perusahaan layanan telekomunikasi jika dibandingkan dengan provider lain seperti myXL yang memiliki penilaian 4.4 dari 5 rata di masing-masing Playstore dan Appstore. Penilaian ini akan mempengaruhi persepsi publik mengenai aplikasi tersebut dengan pengguna baru. Sekilas penilaian di Playstore dan Appstore menggambarkan kepuasan pengguna terhadap layanan aplikasi. Namun, jika ditelusuri lebih dalam, ulasan yang diberikan oleh pengguna justru banyak mengandung keluhan terkait pengalaman penggunaan aplikasi. Fenomena ini menimbulkan kesenjangan antara angka rating yang tinggi dengan persepsi publik yang cenderung kurang baik terhadap MyTelkomsel.

Banyak pengguna mengeluhkan berbagai permasalahan teknis dan non-teknis dalam aplikasi, seperti sering terjadinya crash, loading yang lama, navigasi yang membingungkan, hingga tampilan informasi kuota dan pulsa yang tidak real-time. Selain itu, ada pula laporan terkait sistem login yang kerap gagal, iklan berlebihan, serta paket kuota yang dinilai kurang transparan. Hal-hal tersebut membuat pengalaman pengguna tidak optimal, meskipun pada akhirnya sebagian pengguna tetap memberi rating baik. Kondisi ini menunjukkan bahwa rating tinggi tidak selalu menjadi indikator kualitas layanan yang dirasakan, melainkan perlu dianalisis lebih lanjut dari sudut pandang sentimen opini publik.

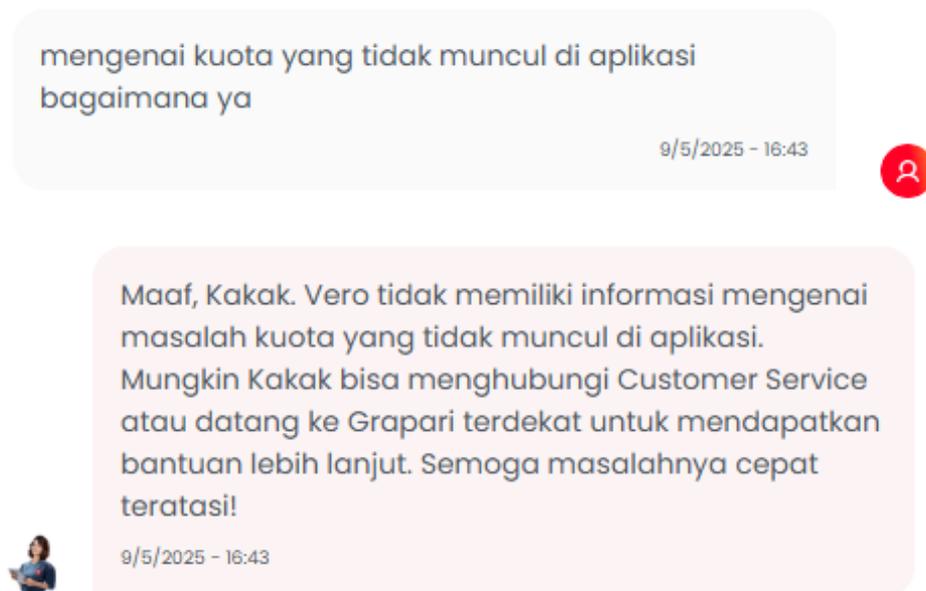
Dari beberapa penelitian seperti penelitian yang dilakukan oleh Bayu Delvika pada tahun 2024 yang berjudul “Analisis Sentimen Masyarakat terhadap Aplikasi MyTelkomsel Menggunakan Algoritma BERT” menunjukkan bahwa mayoritas ulasan di Playstore didominasi dengan sentimen negatif meskipun rating yang terbentuk saat itu adalah 4.4 dari 5 di Playstore. Fenomena rating tinggi namun ulasan penuh keluhan ini menunjukkan pentingnya melihat kualitas aplikasi MyTelkomsel bukan hanya dari angka rating, tetapi juga dari analisis sentimen publik. Hal ini dapat membantu perusahaan memahami persepsi pengguna secara lebih komprehensif, sekaligus memberikan masukan berharga untuk peningkatan kualitas layanan di masa mendatang.



Gambar 1.1 Olahan Penulis (Ulasan Pengguna)

Seperti yang bisa dilihat dari ulasan dari pengguna bernama Made Fajar Trisna K, ia mengatakan bahwa beberapa paket data tidak muncul di halaman depan aplikasi walaupun sudah memiliki jaringan 4G. Pihak MyTelkomsel mengatakan bahwasanya masalah ini bisa di laporkan ke DM Instagram milik Telkomsel atau dari *website* “tsel.id/chatva”.

Walaupun pihak perusahaan sudah memberikan solusi untuk melaporkan masalah tersebut, seperti *ChatBot* bernama Veronika di *website* “tsel.id/chatva”. Peneliti mencoba untuk menanyakan masalah mengenai paket data internet yang tidak muncul dan respon dari *ChatBot* pun tidak cukup membantu melainkan memberi arahan untuk melaporkan ke *Customer Service*.



Gambar 1.2 Olahan Penulis (Respon *chatbot* Veronika)

Layanan Internet di aplikasi MyTelkomsel seperti paket yang hilang, transaksi gagal, dan sinyal buruk berdampak pada citra perusahaan Telkomsel dan juga persepsi publik terhadap Aplikasi tersebut. Dalam humas digital, analisis sentimen publik yang dilakukan oleh perusahaan untuk mengelola persepsi dan membuat strategi secara digital untuk menumbuhkan dan mempertahankan kepercayaan pelanggan sangatlah penting.

Persepsi publik yang terbentuk melalui interaksi sosial di dunia maya, seperti komentar, ulasan, dan *user-generated content*, dapat memberikan pengaruh besar terhadap reputasi dan kepercayaan publik terhadap konten dan tujuan pembuatannya. Opini publik di media sosial mampu menciptakan efek viral yang signifikan terhadap keputusan konsumen, baik secara positif maupun negatif (Kim&Ko, 2012). Dengan demikian, analisis opini publik dan persepsi secara strategis dengan monitoring *engagement* dan respon pengguna yang cepat menjadi faktor penting dalam mendapatkan hasil positif maupun negatif terhadap produk atau jasa yang disiarkan untuk publik.

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan sebelumnya, maka penelitian ini akan menganalisis sentimen opini publik terkait layanan kuota internet aplikasi MyTelkomsel melalui ulasan di Google Playstore dan Appstore.

1.2 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang sudah diuraikan oleh penulis, sehingga tujuan penelitian yang didapatkan adalah sebagai berikut:

1. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui opini masyarakat Indonesia terhadap layanan kuota internet yang disediakan melalui aplikasi MyTelkomsel. Penelitian ini berupaya menggali persepsi publik yang tercermin melalui ulasan pengguna di platform digital seperti Google Play Store dan App Store. Dengan memahami opini masyarakat, penelitian ini dapat memberikan gambaran yang jelas mengenai kepuasan, keluhan, serta harapan pengguna terhadap kualitas layanan kuota internet MyTelkomsel.

1.3 Perumusan Masalah

1. Bagaimana opini publik dari layanan aplikasi kuota internet MyTelkomsel?

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat dan meluruskan pengetahuan pembaca di bidang komunikasi digital, utamanya didalam media sosial. Mengetahui dampak persepsi publik terhadap reputasi sebuah perusahaan, utamanya layanan kuota internet aplikasi MyTelkomsel. Karena itu, penulis juga berharap hasil penelitian dapat dijadikan bahan referensi dan acuan untuk penelitian selanjutnya terkait sentimen publik dan komunikasi digital.

1.4.2 Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat membantu sektor-sektor terkait dan memberikan manfaat praktis bagi pengembangan layanan aplikasi MyTelkomsel sehingga dapat merancang strategi komunikasi digital di media sosial secara tepat dan responsif terhadap persepsi publik dan sentimen publik.

1.5 Waktu dan Periode Penelitian

No.	Kegiatan	2025					
		Maret	April	May	Juni	Juli	Agustus
1	Menentukan Topik dan Judul Penelitian	■					
2	Penyusunan Proposal Bab I, II, dan III		■	■	■		
3	Desk Evaluation				■		
4	Penyusunan Bab IV dan V				■	■	
5	Pendaftaran Sidang Skripsi					■	
6	Sidang Skripsi						■

Tabel 1.1 Waktu dan Periode Penelitian