



**“PRODUKSI VIDEO KONTEN UNTUK
MENINGKATKAN PENGETAHUAN MENGENAI
FITUR PENGADUAN DI INSTAGRAM PLN
UNIT PELAKSANA PELAYANAN PELANGGAN
KUDUS @info.plnkudus”**

TUGAS AKHIR

Diajukan sebagai Salah satu Syarat untuk Memperoleh
Gelar Sarjana Terapan Program Studi STr. Informasi dan Hubungan
Masyarakat
Sekolah Vokasi Universitas Diponegoro Semarang

Disusun oleh :

Alfina Dewayani

40020620650082

**PROGRAM STUDI STr. INFORMASI DAN HUMAS
SEKOLAH VOKASI
UNIVERSITAS DIPONEGORO
2024**

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Dengan Sebenarnya, Penulis menyatakan bahwa Tugas Akhir ini disusun tanpa mengambil bahan hasil penelitian baik untuk memperoleh suatu gelar sarjana atau diploma yang sudah ada di universitas lain maupun hasil penelitian lainnya. Penulis juga menyatakan bahwa tugas akhir ini tidak mengambil bahan dari publikasi atau tulisan orang lain kecuali yang sudah disebutkan dalam rujukan dan dalam Daftar Puataka. Penulis bersedia menerima sanksi jika terbukti melakukan plagiasi / penjiplakan.

Nama : Alfina Dewayani

NIM : 40020620650082

Tanda Tangan :



Tanggal : Senin, 10 Juni 2024

HALAMAN PERSETUJUAN

TUGAS AKHIR

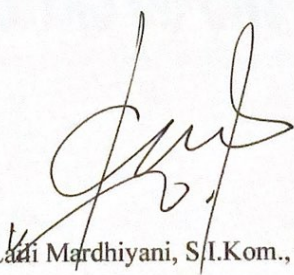
**“Produksi Video Konten untuk Meningkatkan Pengetahuan Mengenai Fitur
Pengaduan di Instagram PLN Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan Kudus
@Info.Plnkudus”**

Oleh

**Alfina Dewayani
40020620650082**

Semarang, 10 Juni 2024

Disetujui oleh,
Dosen Pembimbing



**Nur Laili Mardhiyani, S.I.Kom., M.I.Kom
NIP. 199003172019032014**

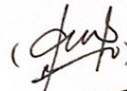
HALAMAN PENGESAHAN

Tugas Akhir ini diajukan oleh :
Nama : Alfina Dewayani
NIM : 40020620650082
Program Studi : Informasi dan Hubungan Masyarakat
Judul Tugas Akhir : "Produksi Video Konten untuk
Meningkatkan Pengetahuan Mengenai Fitur Pengaduan di Instagram PLN Unit
Pelaksana Pelayanan Pelanggan Kudus @Info.Plnkudus"

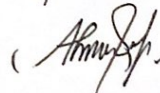
**Telah berhasil dipertanahkan di hadapan Tim Penguji dan diterima sebagai
bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana
Terapan (STr.) pada Program Studi Sarjana Terapan Informasi dan
Hubungan Masyarakat Sekolah Vokasi, Universitas Diponegoro.**

TIM PENGUJI

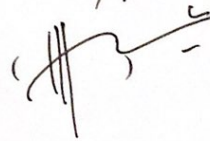
Pembimbing : Nur Laili Mardhiyani, S.I.Kom., M.I.Kom

()

Penguji I : Arifa Rachma Febriyani, S.I.Kom., M.I.Kom

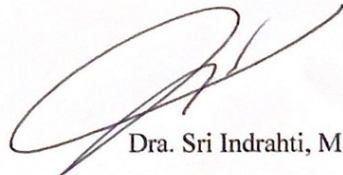
()

Penguji II : Jazimatul Husna S.IP., M.IP.

()

Semarang, 10 Juni 2024

Ketua Program Studi Informasi dan Humas



Dra. Sri Indrahti, M.Hum.
NIP. 196602151991032001

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai civitas akademik Universitas Diponegoro, Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Alfina Dewayani
NIM : 40020620650082
Program Studi : S.Tr Informasi dan Hubungan Masyarakat
Departemen : Informasi dan Budaya
Fakultas : Sekolah Vokasi
Jenis Karya : Tugas Akhir

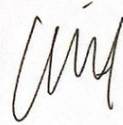
Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Diponegoro berhak menyimpan, mengalih media/formatkan mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat dan mempublikasikan Tugas Akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Semarang

Pada Tanggal : 10 Juni 2024

Yang menyatakan



Alfina Dewayani

HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Motto :

*“Tidak ada kesuksesan tanpa kerja keras, Tidak ada keberhasilan tanpa usaha,
Tidak ada kemudahan tanpa berdoa”*

Dipersembahkan untuk :

- a) Universitas Diponegoro
- b) Sekolah Vokasi Undip
- c) S.Tr Informasi dan
Hubungan Masyarakat
- d) Bapak dan Ibu Tercinta
yang selalu memberikan
dukungan dan doa
- e) Kantor PLN UP3 Kudus
beserta jajaran
- f) Norix Chappy Rossi yang
selalu ada menemani dan
memberi support

UCAPAN TERIMA KASIH

Segala Puji dan Syukur bagi Allah SWT atas segala Rahmat dan hidayah -Nya yang telah diberikan kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini dengan baik. Dalam penyusunan Tugas Akhir ini, penulis menyadari bahwa dukungan, bantuan, bimbingan serta nasihat yang diberikan oleh berbagai pihak merupakan hal yang sangat berarti bagi penulis. Maka dari itu, penulis mengucapkan terima kasih secara tertulis kepada :

1. Allah SWT, karena atas berkat Rahmat dan Anugerah -Nya penulis dapat menyelesaikan Pendidikan yang ditempuh di Universitas Diponegoro.
2. Kedua orangtua penulis yakni Bu Anik dan Bapak Birin yang tiada hentinya memberikan banyak dukungan kepada penulis baik moril maupun materi serta memanjatkan do'a kepada Allah SWT dan pengorbanan yang tak terhingga kepada penulis untuk kesuksesan penulis.
3. Kedua kakak kandung penulis yang paling kusayangi yakni Reni & Ayu yang selama ini telah memberikan dukungan materi kepada penulis dan mendoakan penulis saat sedang mengerjakan Tugas Akhir.
4. Dra. Sri Indrahti, M.Hum. Selaku Ketua Program Studi S.Tr Informasi dan Hubungan Masyarakat, Sekolah Vokasi Universitas Diponegoro.
5. Nur Laili Mardhiyani, S.I.Kom., M.I.Kom. Selaku dosen pembimbing penulis sejak magang hingga pembuatan tugas akhir ini. Terimakasih atas kesabaran, motivasi, arahan dan bimbingan yang telah diberikan kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir.
6. Arifa Rachma Febriyani, S.I.Kom., M.I.Kom dan Jazimatul Husna S.IP., M.IP. selaku dosen penguji tugas akhir yang telah memberikan arahan dan masukan kepada penulis dalam penyelesaian tugas akhir dari sidang seminar hingga sidang akhir.
7. Kepala Manager PLN UP3 Kudus, Bapak Firman Sadiqin beserta jajaran atas kesempatan yang diberikan kepada penulis untuk menyelesaikan project Tugas Akhir di lingkungan PLN UP3 Kudus.

8. Terimakasih untuk Norix Chappy Rossi yang selama ini telah menemani, memberikan motivasi dan dukungan serta membantu penulis selama ini. *Semoga kita bertahan lama.*
9. Tim Project TA penulis yang selama ini memberikan fasilitas, menjadi Talent, memberi doa dan dukungan kepada penulis dalam pembuatan Tugas Akhir.
10. Teman – teman LDR yaitu Jihan, Salsa, Eka, Sisil, Indana yang telah menemani penulis selama perkuliahan terima kasih senang mengenal kalian semua. *See u on top.*
11. Teman lika liku TA yaitu Nida Fitri dan Chilfira Nisa terima kasih karena selama ini telah mendengarkan keluh kesah penulis selama magang hingga penyusunan Tugas Akhir.
12. Terakhir, kepada seluruh pihak yang telah membantu, yang namanya belum sempat penulis tuliskan secara eksplisit.

KATA PENGANTAR

Puji dan Syukur dipanjatkan kepada Allah SWT karena berkat Rahmat serta karunia-Nya, Penulis diberikan Kesehatan dan kesempatan untuk menyelesaikan Tugas Akhir ini dengan Judul **“Produksi Video Konten untuk Meningkatkan Pengetahuan Mengenai Fitur Pengaduan di Instagram PLN UP3 Kudus @Info.Plnkudus”**. Tugas Akhir ini disusun untuk memenuhi pertanggungjawaban penulis dalam menyelesaikan studinya pada Program Studi S,Tr Informasi dan Hubungan Masyarakat Sekolah Vokasi Universitas Diponegoro.

Dalam pelaksanaan Tugas Akhir ini, Penulis bekerja sama dengan PLN UP3 Kudus selaku klien. Tujuan dilaksanakannya Tugas Akhir ini untuk menjangkau lebih luas Masyarakat khususnya pelanggan Listrik dalam penyebaran informasi mengenai fitur pengaduan melalui media sosial Instagram @Info.Plnkudus. Upaya yang dilakukan adalah melakukan pembuatan 6 video kampanye. Tugas Akhir ini telah disusun oleh penulis dan terdiri dari 5 BAB. Adapun penyusunannya dijabarkan sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN : Pembuatan tugas akhir ini diawali dengan melakukan pembuatan BAB 1 yang berisi latar belakang dari permasalahan yang terjadi di UP3 Kudus terkait informasi layanan pengaduan dan adanya Aplikasi bernama PLN Mobile yang dimiliki oleh PLN, namun dalam hal ini masih kurangnya penyampaian informasi terkait informasi layanan pengaduan melalui Aplikasi PLN Mobile pada PLN UP3 Kudus. Maka diperlukan edukasi terkait pengenalan Aplikasi beserta beberapa fitur didalamnya khususnya fitur layanan pengaduan. Pada bab ini dilengkapi data angka, wawancara, rumusan masalah, tujuan hingga manfaat dan luaran.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA : Pada BAB II berisikan tinjauan Pustaka karya teori terdahulu yang relevan dengan Tugas Akhir penulis untuk pembuatan tugas akhir dan enam landasan teori yaitu Media Public Relations, Pelayanan Digital,

Aplikasi PLN Mobile, Media Sosial sebagai Media Informasi, Public Relations dan Konten.

BAB III METODE : Dalam BAB III menjelaskan mengenai SWOT klien dengan klien PLN UP3 Kudus, Segmentasi baik dari segi demografis, geografis hingga psikografis. Penulis juga menjelaskan tahapan konsep dari karya bidang yaitu pra produksi, produksi, hingga pasca produksi. Bab ini juga membahas teknik pengumpulan data, timeline pelaksanaan produksi video, tim produksi, budgeting produksi hingga SSG pada Tugas Akhir ini.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN : BAB ini penulis menjelaskan terkait hasil serta pembahasan dari pelaksanaan produksi dari gambaran umum perubahan SSG, alat dan bahan yang digunakan saat produksi, hasil produksi pasca upload ke akun instagram PLN UP3 Kudus, Analisis video, review Klien dan review penonton. Dalam bab ini juga akan dijelaskan kendala apa saja yang dihadapi penulis dari Pra produksi hingga pasca produksi terkait project karya bidang yang telah dibuat.

BAB V PENUTUP : Dalam BAB ini merupakan BAB terakhir yang menjelaskan mengenai Kesimpulan dan saran dari hasil project produksi video konten yang memuat hasil informasi layanan pengaduan. Kesimpulan dan saran merujuk pada penulis dan klien yaitu PLN UP3 Kudus.

Semarang, 19 Juni 2024

Penulis

ABSTRAK

Perusahaan Listrik Negara atau biasa disebut PT. PLN (Persero) merupakan salah satu perusahaan milik Badan Usaha Milik Negara yang bergerak di bidang energi khususnya ketenagalistrikan. PLN atau Perusahaan Listrik negara juga memiliki sebuah Aplikasi yang Bernama PLN Mobile. Aplikasi PLN Mobile memiliki berbagai macam fitur yang dapat memudahkan pelanggan dalam segala urusan Listrik. Namun masih banyak Masyarakat yang belum mengetahui alur pengaduan yang baik dan benar melalui fitur pengaduan yang ada di Aplikasi PLN Mobile dan kurangnya penyampaian informasi dari PLN UP3 Kudus terkait fitur pengaduan pada Aplikasi PLN Mobile pada platform *Instagram* @Info.Plnkudus. Maka dari itu video konten dibuat untuk meningkatkan pengetahuan mengenai fitur pengaduan pada *instagram* PLN UP3 Kudus @Info.plnkudus. Dalam produksi video melalui beberapa tahapan diantaranya pra produksi, produksi dan pasca produksi. Video berisikan tentang pengenalan aplikasi PLN Mobile, tata cara melakukan tambah daya, tutorial melakukan pembayaran listrik, cara melakukan laporan pengaduan, alur tindak lanjut, dan perbedaan melakukan laporan aduan yang benar dan yang salah.

Kata Kunci : PLN, Aplikasi PLN Mobile, Fitur Pengaduan, *Instagram*, Produksi video

ABSTRACT

State Electricity Company, commonly known as PT. PLN (Persero), is a state-owned enterprise operating in the energy sector, specifically electricity. PLN, or Perusahaan Listrik Negara, also has an application called PLN Mobile. The PLN Mobile app offers various features designed to assist customers with all matters related to electricity. However, many people are still unfamiliar with the correct procedure for submitting complaints through the complaint feature available on the PLN Mobile app, and there is insufficient information provided by PLN UP3 Kudus regarding this feature on their Instagram platform @Info.Plnkudus. Therefore, a video content was created to enhance awareness about the complaint feature on the PLN UP3 Kudus Instagram account @Info.plnkudus. The video production went through several stages including pre-production, production, and post-production. The video covers an introduction to the PLN Mobile application, guidelines for increasing power capacity, tutorials on paying electricity bills, how to file complaints, the process of follow-up actions, and the distinction between filing correct and incorrect complaints.

Keywords: PLN, PLN Mobile App, Complaint Feature, Instagram, Video Production

DAFTAR ISI

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS	v
HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	vi
UCAPAN TERIMA KASIH.....	vii
KATA PENGANTAR	ix
ABSTRAK.....	xi
ABSTRACT.....	xii
DAFTAR ISI.....	xiii
DAFTAR GAMBAR	xvii
DAFTAR TABEL.....	xix
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	10
1.3 Tujuan.....	11
1.4 Manfaat Karya Bidang	11
1.5 Luaran.....	11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	13
2.1 Kajian Karya Terdahulu	13
2. 2 Landasan Teori	14
2.2.1 <i>Cyber Public Relations</i>	14

2.2.2 Media <i>Public Relations</i>	15
2.2.3 Pelayanan Digital	15
2.2.4 Aplikasi PLN <i>Mobile</i>	17
2.2.5 Media Sosial sebagai Media Informasi.....	17
2.2.6 Konten.....	18
BAB III METODE PELAKSANAAN	19
3.1 Klien Karya Bidang.....	19
3.2 Analisis SWOT Klien.....	19
3.2.1 <i>Strength</i> (Kekuatan)	19
3.2.2 <i>Weakness</i> (Kelemahan)	19
3.2.3 Opportunity (Peluang).....	19
3.2.4 <i>Threats</i> (Ancaman).....	20
3.3 Segmentasi dan Target Pasar	20
3.4 Tahapan Karya Bidang	20
3.4.1 Pra produksi	20
3.4.2 Produksi	24
3.4.3 Pasca Produksi	26
3.5 <i>Insight Instagram</i>	27
3.6 Timeline Pelaksanaan Produksi Video	27
3.7 Tim Produksi	28
3.9 Standard Sequence Guide.....	29
3.9.1 Standard Sequence Guide Konten Video #1.....	29
3.9.2 Standard Sequence Guide Konten Video #2.....	32
3.9.3 Standard Sequence Guide Konten Video #3.....	35
3.9.4 Standard Sequence Guide Konten Video #4.....	38

3.9.5 Standard Sequence Guide Konten Video #5.....	40
3.9.6 Standard Sequence Guide Konten Video #6.....	42
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	46
4.1 Pra - produksi	46
4.4.1 Perubahan Design Standard Sequence Guide (SSG).....	47
4.2 Produksi.....	53
4.2.1 Talent	54
4.2.2 Peralatan yang digunakan	55
4.2.3 Timeline Produksi.....	57
4.3 Pasca Produksi.....	59
4.3.1 Edit Bumper.....	59
4.3.2 Edit Logo dan <i>Subtitle</i>	60
4.3.3 Edit Stiker	60
4.3.4 Edit Audio.....	61
4.3.5 Voice Over.....	61
4.4 Analisis Konten	62
4.5 Hambatan.....	70
4.5.1 Pra Produksi.....	71
4.5.2 Produksi	71
4.5.3 Pasca Produksi	71
4.6 Hasil Review Klien	72
BAB V PENUTUP.....	73
5.1 Kesimpulan.....	73
5.2 Saran.....	74
DAFTAR PUSTAKA	75

LAMPIRAN.....	78
---------------	----

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Data Pengaduan Bulan Januari - Maret 2024.....	3
Gambar 1. 2 Komentar aduan pada akun instagram PLN UP3 Kudus	4
Gambar 1. 3 Insight Akun @Info.Plnkudus.....	5
Gambar 1. 4 Grafik Diagram Usia Responden	6
Gambar 1. 5 Grafik Diagram Domisili Wilayah Responden	6
Gambar 1. 6 Grafik Diagram Layanan Pengaduan	7
Gambar 1. 7 Grafik Diagram Pengaduan dan keluhan	7
Gambar 1. 8 Grafik Diagram Aplikasi PLN Mobile.....	8
Gambar 1. 9 Grafik Diagram Fitur Aplikasi PLN Mobile	8
Gambar 1. 10 Grafik Diagram Media Sosial sebagai media Informasi	9
Gambar 1. 11 Grafik Diagram Bentuk Konten dalam menarik perhatian	9
Gambar 4.1 Dokumentasi Produksi Video	54
Gambar 4.2 Dokumentasi Breafing talent.....	54
Gambar 4.3 Kamera Canon R7	55
Gambar 4.4 Kamera Sony A6400	55
Gambar 4.5 Lensa canon RF 14-35 f.4	56
Gambar 4.6 Lensa Sony GM 35mm f1.4 G Master.	56
Gambar 4.7 Tripod Yunteng	56
Gambar 4.8 Lighting GVM.....	57
Gambar 4.9 Microphone saramonic Blink 500b2	57
Gambar 4.10 Tahapan Editing Video.....	60
Gambar 4.11 Logo BUMN	60
Gambar 4.12 Logo PLN	60
Gambar 4.13 Stiker	61
Gambar 4.14 Audio	61
Gambar 4.15 Gambar Voice Over	61
Gambar 4.16 Caption postingan video 1	63
Gambar 4.17 Komentar pada postingan video 1	64
Gambar 4.18 Postingan pada akun @plncepu	64

Gambar 4.19 Postingan Video 2	65
Gambar 4.20 Komentar pada postingan video 2	65
Gambar 4.21 Postingan pada akun @pln.jatengdiy	66
Gambar 4.22 Postingan video 3	67
Gambar 4.23 Komentar pada postingan video 3	67
Gambar 4.24 Postingan pada video 4.....	68
Gambar 4.25 Komentar pada postingan video 4.....	68
Gambar 4.26 Postingan video ke 5	69
Gambar 4.27 Komentar pada postingan video 5	69
Gambar 4.28 Postingan video ke 6	70
Gambar 4.29 Komentar pada postingan video 6.....	70

DAFTAR TABEL

Tabel 1 Data Jenis Pengaduan Pelanggan Januari - Maret 2024	2
Tabel 2 Daftar Pertanyaan.....	21
Tabel 3 Timeline Pelaksanaan Produksi Video	27
Tabel 4 Budgeting Produksi Project	29
Tabel 5 Narasi dan Keterangan Konten Video 1	29
Tabel 6 Narasi dan Keterangan Konten Video 2	33
Tabel 7 Narasi dan Keterangan Konten Video 3	36
Tabel 8 Narasi dan Keterangan Konten Video 4	39
Tabel 9 Narasi dan Keterangan Konten Video 5	40
Tabel 10 Narasi dan Keterangan Konten Video 6	43
Tabel 11 Perubahan SSG Video “Apasih PLN Mobile ?”	47
Tabel 12 Perubahan SSG Video Tambah daya kemana ya ?	48
Tabel 13 Perubahan SSG Video Pengaduan PLN Mobile	49
Tabel 14 Perubahan SSG Video Bayar Listrik ? ya PLN Mobile.....	50
Tabel 15 Perubahan SSG Alur Tindak Lanjut Pengaduan PLN Mobile.....	50
Tabel 16 Perubahan SSG Video “Pengaduan yang Benar VS Pengaduan yang Salah”	52
Tabel 17 Video yang telah diproduksi	57
Tabel 18 Insight konten.....	62