

**KONTEN EDUKASI KELISTRIKAN MELALUI INSTAGRAM OLEH
PEMASARAN DAN PELAYANAN PELANGGAN PT PLN (PERSERO)**

UP3 BANJARMASIN

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana (S1) pada

Program Studi Ilmu Komunikasi



Oleh :

Muhammad Rizky Nazaruddin

1810414310027

KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET DAN TEKNOLOGI

UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI

BANJARMASIN

2023



KEMENTERIAN PENDIDIKAN,
KEBUDAYAAN, RISET, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Jl. Brigjend H.Hasan Basry Kayu Tangi Telp. (0511) 3304595 Banjarmasin (70123)

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

KONTEN EDUKASI KELISTRIKAN MELALUI INSTAGRAM OLEH BAGIAN
PEMASARAN DAN PELAYANAN PELANGGAN PT PLN (PERSERO) UP3
BANJARMASIN

A. Nama Mahasiswa : Muhammad Rizky Nazaruddin

NIM : 1810414310027

B. Telah dinyatakan LULUS dengan nilai **79,14 (A-)** dalam ujian mempertahankan skripsi Tingkat Sarjana (S1), Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Lambung Mangkurat, pada tanggal 13 November 2023.

C. Tim Penguji:

a. Ketua

Prof. Dr. Drs. H. Bachruddin Ali Akhmad, M.Si
NIP.195912101988111001

b. Sekretaris

Dr. Siswanto., M.Si
NIP.197610052008121002

c. Anggota

Sarwani,S.Sos.,M.Med.Kom
NIP.197805212008121002

Banjarmasin, 29 Januari 2023

Mengetahui,

Dekan FISIP ULM



Prof. Dr. H. Budi Suryadi, S.Sos., M.Si.
NIP.197301221998021001

Ketua Pembimbing

Prof. Dr. Drs. H. Bachruddin Ali Akhmad, M.Si
NIP. 195912101988111001

SURAT PERNYATAAN

Nama : Muhammad Rizky Nazaruddin
Tempat/Tanggal Lahir : Banjarmasin, 18 Juli 2000
NIM : 1810414310027
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Fakultas : Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik
Alamat : Komplek Banjar Indah Permai KM 5,5

Dengan ini menyatakan bahwa sesungguhnya skripsi yang berjudul **“KONTEN EDUKASI KELISTRIKAN MELALUI INSTAGRAM OLEH PEMASARAN DAN PELAYANAN PELANGGAN PT PLN (PERSERO) UP3 BANJARMASIN”** adalah benar-benar hasil karya saya sendiri. Yang mana skripsi ini merupakan hasil penelitian peneliti bukan merupakan hasil plagiasi. Apabila dikemudian hari terdapat adanya peniruan dalam penelitian ini maka peneliti akan bersedia menerima sanksi sebagaimana mestinya, sesuai hukum dan norma yang berlaku di perguruan tinggi.

Demikian surat pernyataan ini dibuat tanpa adanya unsur paksaan dari pihak manapun dan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Banjarmasin, Februari 2024



Muhammad Rizky Nazaruddin

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah mencurahkan rahmat, karunia, serta hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “Konten Edukasi Kelistrikan Melalui Instagram Oleh Bagian Pemasaran Dan Pelayanan Pelanggan PT PLN (Persero) UP3 Banjarmasin” sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh Gelar Sarjana (S1) Pada Program Studi Ilmu Komunikasi, Universitas Lambung Mangkurat (ULM) Banjarmasin.

Dalam Penulisan Skripsi ini penulis menyadari bahwa masih banyak kelemahan dan kekurangan yang disebabkan keterbatasan dan juga pengalaman dari penulis. Namun dengan banyaknya pihak yang mendorong dan memberikan motivasi maka penulis pun dapat menyelesaikan skripsi ini. Terutama kepada kedua orang tua tercinta saya yaitu Almarhum Ayahanda H. Ahmad Syarkawi dan Ibunda Hj. Hamdah yang telah merawat, membesarkan, membimbing, dan selalu memberikan semangat dengan penuh pengorbanan baik secara moril dan materil, serta selalu memberikan doa yang tiada putusnya untuk penulis untuk dapat mewujudkan cita-cita hingga menjadi seorang sarjana. Juga tidak lupa pengorbanan kedua kakak saya Sri Wildalianti dan Suci Anggraini dengan kesabaran, ketabahan, kasih sayang dan juga doa serta dukungan untuk keberhasilan peneliti hingga saat ini masih berdiri, untuk itu skripsi ini dipersembahkan untuk kedua orang tua dan kedua kakak saya yang penulis sayangi.

Pada kesempatan ini juga dengan kerendahan hati dan penuh dengan rasa hormat penulis pun mengucapkan terimakasih kepada :

1. Prof. Dr. Ahmad Alim Bahri, S.E., M.Si selaku Rektor Universitas Lambung Mangkurat.
2. Prof. Dr. H. Budi Suryadi, S.Sos., M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat.
3. Ibu Dr. Yuanita Setyastuti, S.IP, M.Si selaku Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin.
4. Bapak Prof. Dr. H. Bachruddin Ali Akhmad., M.Si selaku Dosen Pembimbing yang telah banyak meluangkan waktu, pikiran, maupun dukungan terhadap penulis demi kesempurnaan skripsi ini.
5. Bapak Dr. Siswanto, M.Si selaku Dosen Penguji I saya.
6. Bapak Sarwani, S.Sos, M.Med.Kom, selaku Dosen Penguji II saya.
7. Seluruh Dosen Pengajar Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik ULM Banjarmasin beserta staff-staff terkait yang telah banyak membantu dalam penyusunan skripsi ini.
8. Keluarga besar Mahasiswa FISIP ULM, khususnya teman perjuangan di Program Studi Ilmu Komunikasi Angkatan 2018 yang sudah memberikan dukungan serta semangat satu sama lain.
9. Manager PT PLN (Persero) UP3 Banjarmasin dan Manager Bagian Pemasaran dan Pelayanan Pelanggan PT PLN (Persero) UP3 Banjarmasin yang telah bersedia meluangkan waktu dan pikirannya untuk turut membantu serta memfasilitasi peneliti demi tercapainya kesempurnaan skripsi ini.

10. Supevisor Bagian Pemasaran dan Pelayanan Pelanggan beserta seluruh staff PT PLN (Persero) UP3 Banjarmasin yang telah banyak membantu, membimbing serta memberi arahan dalam menyelesaikan skripsi ini.
11. Rekan saya Farhan Sentanu dan Muhammad Rivay yang telah sangat banyak memberikan dukungan baik melalui moril dan materil juga fasilitas dalam pembuatan hingga penyempurnaan skripsi ini dengan baik.

Penulis menyadari begitu banyak keterbatasan dalam penyusunan skripsi ini. Oleh karena itu, saran dan kritik dari berbagai pihak yang sifatnya membangun sangat diharapkan demi penyempurnaan skripsi ini.

Banjarmasin, 22 September 2023

Penulis

ABSTRAK

Muhammad Rizky Nazaruddin, 1810414310027, 2023. “Konten Edukasi Kelistrikan Melalui Instagram Oleh Pemasaran Dan Pelayanan Pelanggan PT PLN (Persero) UP3 Banjarmasin. Dibawah bimbingan Bapak Bachruddin Ali Akhmad.

Instagram adalah salah satu sosial media berbagi informasi yang sekarang populer dan terus merangkak naik penggunaannya di dunia termasuk Indonesia, dengan kemudahan fitur yang ditawarkan oleh Instagram maka kegiatan yang umumnya dilakukan masyarakat secara konvensional bergeser ke digital dengan adanya Instagram. Melalui kemudahan yang ditawarkan oleh Instagram tersebut menjadikan Instagram digunakan sebagai media segala informasi, salah satunya yaitu konten edukasi. Salah satu Instansi pemerintah PT PLN (Persero) UP3 Banjarmasin pun juga memanfaatkan akun Instagram dengan @pln_up3banjarmasin untuk berfokus pada bidang informasi kelistrikan.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana penggunaan media sosial @pln_up3banjarmasin dalam mengkomunikasikan edukasi listrik. Fokus penelitian juga berpusat pada konten edukasi yang diolah @pln_up3banjarmasin untuk khalayak umum yang berada di Kalimantan Selatan. Jenis dan tipe Penelitian ini adalah deskriptif kualitatif yang bertujuan untuk mendapatkan sebuah hasil mendalam mengenai gejala yang sedang diamati melalui data primer dan sekunder yang diambil langsung dari PT PLN (Persero) UP3 Banjarmasin selaku pengelola akun @pln_up3banjarmasin dan wawancara dengan admin juga pengikut @pln_up3banjarmasin. Sedangkan data sekunder diperoleh dari studi pustaka dan jurnal, dengan teknik pengumpulan data berupa wawancara, observasi dan dokumentasi.

Hasil dari penelitian ini menjelaskan bahwa akun Instagram @pln_up3banjarmasin selaku media edukasi kelistrikan masih diperlukan pembenahan di beberapa aspek hal ini dikarenakan perlunya sebuah informasi yang mendetail untuk mengakses sebuah informasi mengenai kelistrikan sehingga penulisan caption yang lengkap dan mendetail menjadi aspek penting yang harus diperhatikan kedepannya untuk menjadikan kegiatan edukasi melalui media sosial ini menjadi lebih efektif kedepannya.

Kata kunci : Media sosial, Instagram, PLN, Edukasi Listrik

ABSTRACT

Muhammad Rizky Nazaruddin, 1810414310027, 2023. "Electricity Education Content via Instagram by Marketing and Customer Service of PT PLN (Persero) UP3 Banjarmasin. Under the guidance of Mr Bachruddin Ali Akhmad.

Instagram is one of the information sharing social media that is now popular and continues to increase in users in the world, including Indonesia. With the convenience of the features offered by Instagram, activities that people generally carry out conventionally have shifted to digital with the existence of Instagram. Through the convenience offered by Instagram, Instagram is used as a medium for all information, one of which is educational content. One of the government agencies, PT PLN (Persero) UP3 Banjarmasin, also uses an Instagram account with @pln_up3banjarmasin to focus on the field of electricity information.

This research aims to find out how social media @pln_up3banjarmasin is used in communicating electricity education. The research focus also centers on educational content processed by @pln_up3banjarmasin for the general public in South Kalimantan. Type and type of this research is descriptive qualitative which aims to obtain in-depth results regarding the symptoms being observed through primary and secondary data taken directly from PT PLN (Persero) UP3 Banjarmasin as the manager of the @pln_up3banjarmasin account and interviews with the admin and followers of @pln_up3banjarmasin. Meanwhile, secondary data was obtained from literature studies and journals, with data collection techniques in the form of interviews, observation and documentation.

The results of this research explain that the Instagram account @pln_up3banjarmasin as a media for electricity education still needs improvement in several aspects, this is because detailed information is needed to access information about electricity, so writing complete and detailed captions is an important aspect that must be considered in the future to make it an activity. Education through social media will become more effective in the future.

Keywords: Social media, Instagram, PLN, Electricity Education

DAFTAR ISI

| | |
|---|-----|
| ABSTRAK | ii |
| ABSTRACT | iii |
| KATA PENGANTAR | iv |
| DAFTAR ISI..... | vii |
| DAFTAR GAMBAR | ix |
| DAFTAR TABEL..... | x |
| BAB I PENDAHULUAN | 1 |
| 1.1 Latar Belakang..... | 1 |
| 1.1 Rumusan Masalah | 9 |
| 1.2 Tujuan Penelitian..... | 10 |
| 1.3 Manfaat Penelitian..... | 10 |
| 1.3.1 Manfaat Teoritis..... | 10 |
| 1.3.2 Manfaat Praktis | 10 |
| BAB II TINJAUAN PUSTAKA..... | 12 |
| 2.1 Matriks Penelitian Sejenis | 12 |
| 2.2 Tinjauan Konseptual..... | 16 |
| 2.2.1 Komunikasi..... | 16 |
| 2.2.2 Komunikasi Massa..... | 18 |
| 2.2.3 <i>New Media</i> | 19 |
| 2.2.4 Edukasi Kelistrikan..... | 20 |
| 2.2.5 Media Sosial | 24 |
| 2.2.5.1 Definisi dan Jenis Media Sosial..... | 24 |
| 2.2.5.2 Karakteristik Media Sosial..... | 28 |
| 2.2.5.3 Konsep Media Sosial Sebagai Media Komunikasi Massa..... | 30 |
| 2.2.6 Instagram | 31 |
| 2.2.5.1 Definisi Instagram..... | 31 |
| 2.2.5.2 Fitur-Fitur Instagram..... | 33 |
| 2.2.6 Hubungan Masyarakat (Humas)..... | 36 |
| 2.2.6.1 Peran dan Fungsi Humas | 36 |
| 2.2.6.2 Aktivitas Humas | 39 |
| 2.2.6.3 Media Humas | 41 |

| | |
|---|-----------|
| 2.3 Tinjauan Teori | 41 |
| 2.3.1 <i>Computer Mediated Communication (CMC)</i> | 41 |
| 2.4 Kerangka Pemikiran | 43 |
| BAB III METODE PENELITIAN | 46 |
| 3.1 Pendekatan Penelitian..... | 46 |
| 3.2 Tipe Penelitian..... | 47 |
| 3.3 Lokasi Penelitian | 47 |
| 3.4 Teknik Pengumpulan Data | 48 |
| 3.5 Informan Penelitian | 50 |
| 3.6 Teknik Analisis Data | 51 |
| 3.7 Teknik Validasi Data..... | 53 |
| BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN | 56 |
| 4.1 Gambar Umum | 56 |
| 4.1.1 Gambaran Objek Penelitian | 56 |
| 4.1.2 Visi Misi PLN (Persero) UP3 Banjarmasin | 58 |
| 4.1.3 Bentuk dan Makna Logo PLN (Persero) | 59 |
| 4.1.5 Profil Instagram PT PLN (Persero) UP3 Banjarmasin | 64 |
| 4.2 Hasil Penelitian..... | 66 |
| 4.2.1 Deskripsi Informan | 66 |
| 4.2.2 Pengemasan Konten Instagram..... | 68 |
| 4.2.3 Interaksi dengan Pengikut Instagram..... | 71 |
| 4.2.4 Konten Media Edukasi..... | 74 |
| 4.3 Pembahasan | 76 |
| BAB V PENUTUP | 84 |
| 5.1 Kesimpulan..... | 84 |
| 5.2 Saran | 84 |
| 5.2.1 Saran Akademis | 84 |
| 5.2.2 Saran Praktis | 85 |
| DAFTAR PUSTAKA | 86 |
| LAMPIRAN | 90 |

DAFTAR GAMBAR

| | |
|---|----|
| Gambar 1.1 Data pengguna Instagram di Indonesia per Februari 2022..... | 2 |
| Gambar 1.2 Data statistik Pengguna PLN per tahun 2021..... | 4 |
| Gambar 3.2 Profil akun Instagram PLN UP3 Banjarmasin | 5 |
| Gambar 3.4 Konten edukasi kelistrikan pada akun Instagram @pln_up3banjarmasin | 6 |
| Gambar 3.5 Konten edukasi kelistrikan pada akun Instagram @pln_up3banjarmasin | 8 |
| Gambar 3.6 Konten Edukasi Kelistrikan tentang Penggunaan Motor Listrik @pln_up3banjarmasin | 8 |
| Gambar 4.7 Laman Instagram PLN (Persero) UP3 Banjarmasin | 65 |
| Gambar 4.8 Interaksi antara followers dengan @pln_up3banjarmasin | 73 |
| Gambar 4.9 konten edukasi @pln_up3banjarmasin | 76 |

DAFTAR TABEL

| | |
|---|----|
| Tabel 2.1 Penelitian Sejenis | 15 |
| Tabel 2.2 Kerangka Pemikiran Konten Edukasi Kelistrikan Melalui Instagram Oleh Bagian Pemasaran dan Pelayanan Pelanggan PT PLN (Persero) UP3 Banjarmasin..... | 44 |
| Tabel 3.1 Triangulasi Sumber Data | 57 |