

**PENERAPAN *STORYTELLING* DALAM PENULISAN NASKAH  
*MINI SERIES VIDEO PEMBELAJARAN COMPLAINT  
HANDLING BPJS KETENAGAKERJAAN***

**HAYA RANIA NABILAH**



**PROGRAM STUDI KOMUNIKASI DIGITAL DAN MEDIA  
SEKOLAH VOKASI  
INSTITUT PERTANIAN BOGOR  
BOGOR  
2025**

## PERNYATAAN MENGENAI LAPORAN PROYEK AKHIR DAN SUMBER INFORMASI SERTA PELIMPAHAN HAK CIPTA

Dengan ini saya menyatakan bahwa laporan proyek akhir dengan judul “Penerapan *Storytelling* dalam Penulisan Naskah *Mini Series* Video Pembelajaran *Complaint Handling* BPJS Ketenagakerjaan” adalah karya saya dengan arahan dari dosen pembimbing dan belum diajukan dalam bentuk apa pun kepada perguruan tinggi mana pun. Sumber informasi yang berasal atau dikutip dari karya yang diterbitkan maupun tidak diterbitkan dari penulis lain telah disebutkan dalam teks dan dicantumkan dalam Daftar Pustaka di bagian akhir laporan proyek akhir ini.

Dengan ini saya melimpahkan hak cipta dari karya tulis saya kepada Institut Pertanian Bogor.

Bogor, Juli 2025

Haya Rania Nabilah  
J0301211168

## ABSTRAK

HAYA RANIA NABILAH. Penerapan *Storytelling* dalam Penulisan Naskah *Mini Series* Video Pembelajaran *Complaint Handling* BPJS Ketenagakerjaan. Dibimbing oleh VIVIEN FEBRI ASTUTI

Proyek ini bertujuan untuk menerapkan teknik *storytelling* dalam penulisan naskah video pembelajaran *Complaint Handling* BPJS Ketenagakerjaan dengan menggunakan konsep *mini series*. Latar belakang proyek ini adalah rendahnya keterlibatan pegawai terhadap *e-learning* yang bersifat monoton dan teoritis. Metode yang digunakan meliputi observasi, diskusi dengan mitra, riset materi, penulisan sinopsis dan *treatment*, hingga penyusunan naskah berbasis *storytelling* yang dikembangkan menjadi empat video pembelajaran. Hasil proyek menunjukkan bahwa pendekatan ini mampu mengubah penyampaian materi pelatihan menjadi lebih komunikatif, emosional, dan kontekstual, tanpa mengurangi esensi edukatif. Meski menghadapi tantangan dalam hal durasi, keseimbangan antara edukasi dan cerita, serta keterbatasan produksi, solusi kreatif berhasil diterapkan melalui penulisan naskah yang terstruktur dan revisi berbasis umpan balik mitra. Simpulan dari proyek ini menyatakan bahwa *storytelling* efektif digunakan dalam media pembelajaran dan dapat diterapkan lebih luas dalam topik pelatihan lainnya.

Kata kunci: BPJS Ketenagakerjaan, *Complaint handling*, *Mini Series*, *Storytelling*

## ABSTRACT

HAYA RANIA NABILAH. The Application of *Storytelling* in Writing Mini Series Educational Video Scripts on *Complaint Handling* for BPJS Ketenagakerjaan. Supervised by VIVIEN FEBRI ASTUTI

This project aims to apply storytelling techniques in scriptwriting for the *Complaint Handling* training videos of BPJS Ketenagakerjaan, using a mini-series concept. The project was motivated by low employee engagement with monotonous and theoretical e-learning content. Methods used include observation, discussions with partners, material research, synopsis and treatment writing, and developing a storytelling-based script into four training videos. Results show that this approach makes the training content more communicative, emotional, and contextual without losing its educational essence. Despite challenges related to duration, balancing education and narrative, and production limitations, creative solutions were implemented through structured scriptwriting and partner feedback revisions. The project concludes that storytelling is an effective tool in learning media and can be broadly applied to other training topics.

Keywords: BPJS Ketenagakerjaan, *Complaint handling*, *Mini Series*, *Storytelling*,

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.

© Hak Cipta milik IPB, tahun 20XX<sup>1</sup>  
Hak Cipta dilindungi Undang-Undang

*Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan atau menyebutkan sumbernya. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik, atau tinjauan suatu masalah, dan pengutipan tersebut tidak merugikan kepentingan IPB.*

*Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apa pun tanpa izin IPB.*

# **PENERAPAN *STORYTELLING* DALAM PENULISAN NASKAH VIDEO PEMBELAJARAN *COMPLAINT HANDLING* BPJS KETENAGAKERJAAN DENGAN KONSEP *MINI SERIES***

**HAYA RANIA NABILAH**

Laporan Proyek Akhir  
sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar  
Sarjana Terapan pada  
Program Studi Komunikasi Digital dan Media

**PROGRAM STUDI KOMUNIKASI DIGITAL DAN MEDIA  
SEKOLAH VOKASI  
INSTITUT PERTANIAN BOGOR  
BOGOR  
2025**

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang  
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :  
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah  
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.  
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.



@Hak cipta milik IPB University

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.

Judul Proyek Akhir : Penerapan *Storytelling* dalam Penulisan Naskah *Mini Series Video Pembelajaran Complaint Handling* BPJS Ketenagakerjaan  
Nama : Haya Rania Nabilah  
NIM : J0301211168

Disetujui oleh

Pembimbing 1:  
Vivien Febri Astuti, S.I.Kom., M.I.Kom

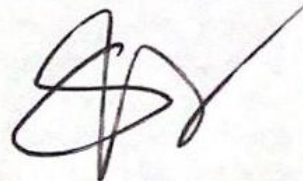


---

Diketahui oleh

Ketua Program Studi:  
Dr. Hudi Santoso, S.Sos., M.P.  
NPI. 201807198005241001

Dekan Sekolah Vokasi:  
Dr. Ir. Aceng Hidayat, M.T.  
NIP 196607171992031003


Tanggal Ujian: 23 Juli 2025

Tanggal Lulus:

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang  
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :  
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah  
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.  
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.

## PRAKATA

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah subhanaahu wa ta'ala atas segala karunia-Nya sehingga karya ilmiah ini berhasil diselesaikan. Tema yang dipilih dalam proyek yang dilaksanakan sejak bulan Maret 2025 sampai bulan Juni 2025 ini ialah pembuatan video pembelajaran untuk *Learning Center* BPJS Ketenagakerjaan, dengan judul “Penerapan *Storytelling* dalam Penulisan Naskah *Mini Series* Video Pembelajaran *Complaint Handling* BPJS Ketenagakerjaan.” Penulis menyadari bahwa proyek ini tidak mungkin terselesaikan tanpa adanya dukungan, arahan, dan bimbingan dari berbagai pihak selama penyusunan proyek.

Pada kesempatan ini, penulis menyampaikan ucapan terima kasih sebesar-besarnya serta rasa hormat kepada Mama, Papa, dan Anca serta seluruh keluarga besar yang selalu memberikan dukungan, doa, dan kasih sayang yang tiada henti selama penulis menjalani perkuliahan di perantauan. Ucapan terima kasih juga penulis sampaikan kepada Ibu Vivien Febri Astuti, S.I.Kom., M.I.Kom. selaku dosen pembimbing yang telah memberikan bimbingan, saran, dan masukan yang sangat berarti selama penyusunan proyek ini. Penghargaan yang tulus juga penulis berikan kepada Dr. Hudi Santoso, S.Sos., M.P. selaku Ketua Program Studi Komunikasi Digital dan Media atas dukungan akademik yang diberikan, serta kepada Dr. Ir. Aceng Hidayat, M.T. selaku Dekan Sekolah Vokasi IPB University yang telah memberikan arahan dan fasilitas selama masa studi.

Tidak lupa penulis berterima kasih kepada sahabat-sahabat tersayang, Irmira, Shavira, Muti, Aril, Acha, Aldi, Naufal, Fahmi, dan Vania, yang selalu mendukung penulis melewati berbagai hal selama perkuliahan, serta kepada sahabat di BSD, Manda, Gina, dan Putri, yang telah membersamai penulis sejak duduk di bangku sekolah menengah pertama. Penulis juga menyampaikan terima kasih kepada Rifqi dan Revyan selaku rekan kelompok yang turut berperan dalam produksi proyek akhir ini. Terakhir, penulis menyampaikan apresiasi kepada BPJS Ketenagakerjaan sebagai mitra yang telah membantu dan memfasilitasi terselenggaranya proyek akhir ini.

Penulis menyadari bahwa karya ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun sangat penulis harapkan. Semoga karya ilmiah ini bermanfaat bagi pihak yang membutuhkan dan bagi kemajuan ilmu pengetahuan di bidang komunikasi digital dan media.

Bogor, Juli 2025

Haya Rania Nabilah

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang  
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :  
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah  
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.  
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.

## DAFTAR ISI

|                                                                |    |
|----------------------------------------------------------------|----|
| DAFTAR TABEL                                                   | x  |
| DAFTAR GAMBAR                                                  | x  |
| DAFTAR LAMPIRAN                                                | xi |
| I PENDAHULUAN                                                  | 1  |
| 1.1 Latar Belakang                                             | 1  |
| 1.2 Rumusan Masalah                                            | 3  |
| 1.3 Tujuan                                                     | 3  |
| 1.4 Manfaat                                                    | 4  |
| 1.5 Lingkup Kegiatan                                           | 4  |
| II TINJAUAN PUSTAKA                                            | 5  |
| 2.1 Komunikasi Digital                                         | 5  |
| 2.2 <i>E-Learning</i>                                          | 5  |
| 2.3 Penulisan Naskah                                           | 6  |
| 2.4 <i>Digital Storytelling</i>                                | 6  |
| 2.5 Proyek Terdahulu                                           | 8  |
| III METODE                                                     | 11 |
| 3.1 Lokasi dan Waktu                                           | 11 |
| 3.2 Subyek Proyek                                              | 11 |
| 3.3 Alat dan Bahan Proyek                                      | 11 |
| 3.4 Prosedur Kerja Kegiatan                                    | 13 |
| 3.5 Prosedur Kerja <i>Scriptwriter</i>                         | 14 |
| 3.6 Sumber Daya                                                | 15 |
| 3.7 <i>Timeline</i> Proyek                                     | 16 |
| 3.8 Rancangan Anggaran Biaya                                   | 16 |
| 3.9 <i>Output</i> Proyek                                       | 17 |
| IV HASIL DAN PEMBAHASAN                                        | 19 |
| 4.1 Gambaran Umum <i>Learning Center</i> BPJS Ketenagakerjaan  | 19 |
| 4.2 Gambaran Umum Video Pembelajaran <i>Complaint Handling</i> | 20 |
| 4.3 Riset Materi dan Analisis <i>E-learning</i>                | 28 |
| 4.4 Penulisan Naskah                                           | 28 |
| 4.5 Penerapan <i>Storytelling</i> dalam Penulisan Naskah       | 49 |
| 4.6 Tantangan Utama                                            | 56 |
| V SIMPULAN DAN SARAN                                           | 61 |
| 5.1 Simpulan                                                   | 61 |
| 5.2 Saran                                                      | 61 |
| DAFTAR PUSTAKA                                                 | 63 |
| LAMPIRAN                                                       | 67 |
| RIWAYAT HIDUP                                                  | 75 |



## DAFTAR TABEL

|   |                                                       |    |
|---|-------------------------------------------------------|----|
| 1 | Proyek terdahulu                                      | 8  |
| 2 | Sumber daya                                           | 15 |
| 3 | <i>Timeline</i> proyek                                | 16 |
| 4 | Rancangan anggaran biaya                              | 17 |
| 5 | Gambaran proyek akhir                                 | 26 |
| 6 | Sinopsis video pembelajaran <i>complaint handling</i> | 31 |

## DAFTAR GAMBAR

|    |                                                                 |    |
|----|-----------------------------------------------------------------|----|
| 7  | Prosedur kerja kegiatan                                         | 13 |
| 8  | BPJS Ketenagakerjaan                                            | 19 |
| 9  | <i>E-learning</i> BPJS Ketenagakerjaan                          | 19 |
| 10 | Materi <i>complaint handling</i>                                | 20 |
| 11 | Poster <i>click to call</i> BPJS Ketenagakerjaan                | 24 |
| 12 | CCO cabang Kebayoran Baru                                       | 25 |
| 13 | Laman <i>website tracking complaint</i> BPJS                    | 25 |
| 14 | <i>Service level agreement</i> penanganan pengaduan             | 26 |
| 15 | Materi <i>complaint handling</i>                                | 28 |
| 16 | Materi <i>customer character</i>                                | 29 |
| 17 | Materi <i>customer focus strategy &amp; your way of service</i> | 30 |
| 18 | Materi <i>sympathetic communication</i>                         | 30 |
| 19 | Alur penanganan pengaduan BPJS Ketenagakerjaan                  | 31 |
| 20 | <i>Scene 1</i>                                                  | 34 |
| 21 | <i>Scene 2</i>                                                  | 34 |
| 22 | <i>Scene 3</i>                                                  | 35 |
| 23 | <i>Scene 4</i>                                                  | 36 |
| 24 | <i>Scene 5</i>                                                  | 36 |
| 25 | <i>Scene 6</i>                                                  | 37 |
| 26 | <i>Scene 10</i>                                                 | 38 |
| 27 | <i>Scene 14</i>                                                 | 38 |
| 28 | <i>Scene 16</i>                                                 | 39 |
| 29 | <i>Scene 17</i>                                                 | 40 |
| 30 | <i>Scene 20</i>                                                 | 41 |
| 31 | <i>Scene 23</i>                                                 | 41 |
| 32 | <i>Scene 24</i>                                                 | 42 |
| 33 | <i>Scene 25</i>                                                 | 43 |
| 34 | <i>Scene 26</i>                                                 | 44 |
| 35 | <i>Scene 27</i>                                                 | 45 |
| 36 | <i>Scene 28</i>                                                 | 46 |
| 37 | <i>Scene 31</i>                                                 | 47 |
| 38 | <i>Scene 1</i>                                                  | 50 |
| 39 | <i>Scene 2</i>                                                  | 50 |
| 40 | <i>Scene 2</i>                                                  | 51 |
| 41 | <i>Scene 8</i>                                                  | 51 |
| 42 | <i>Scene 14</i>                                                 | 52 |

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang  
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :  
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah  
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.  
2. Dilarang menggunakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.

|    |                 |    |
|----|-----------------|----|
| 43 | <i>Scene 18</i> | 52 |
| 44 | <i>Scene 2</i>  | 53 |
| 45 | <i>Scene 14</i> | 53 |
| 46 | <i>Scene 7</i>  | 53 |
| 47 | <i>Scene 18</i> | 54 |
| 48 | <i>Scene 4</i>  | 54 |
| 49 | <i>Scene 8</i>  | 55 |

## DAFTAR LAMPIRAN

|   |                                                                      |    |
|---|----------------------------------------------------------------------|----|
| 1 | Surat kepemilikan Hak Kekayaan Intelektual (HKI)                     | 69 |
| 2 | Surat kesepakatan dengan <i>Learning Center</i> BPJS Ketenagakerjaan | 70 |
| 3 | Surat adopsi karya video pembelajaran                                | 72 |
| 4 | Dokumentasi <i>brainstorming</i> dengan BPJS Ketenagakerjaan         | 73 |
| 5 | Dokumentasi proses revisi naskah                                     | 73 |
| 6 | Dokumentasi proses produksi video                                    | 73 |
| 7 | Dokumentasi proses <i>review</i> dengan BPJS Ketenagakerjaan         | 74 |
| 8 | QR code video pembelajaran <i>Complaint Handling</i>                 | 74 |

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang  
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :  
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah  
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.  
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.