

## ABSTRAK

### **KOMUNIKASI INOVASI APLIKASI PLN MOBILE PT PLN (PERSERO) WILAYAH RIAU DAN KEPULAUAN RIAU DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN**

Saat ini, kemajuan teknologi sudah tidak asing lagi bagi kebanyakan orang. Melalui teknologi yang canggih tersebut melahirkan suatu *inovasi* yang memudahkan masyarakat dalam segala hal misalnya listrik. Untuk itu PT PLN (Persero) menciptakan sebuah aplikasi yakni *PLN Mobile* yang bertujuan untuk dapat meningkatkan *kualitas pelayanan*. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bahwa komunikasi inovasi aplikasi PLN Mobile dapat meningkatkan kualitas pelayanan. Adapun metode yang digunakan penulis dalam penelitian ini adalah metode deskriptif kualitatif yakni menggambarkan dan menjelaskan permasalahan yang diteliti dalam bentuk kalimat. Kemudian teknik pengumpulan data yang dilakukan peneliti yaitu melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Sebagai sumber data dalam penelitian ini adalah hasil wawancara penulis dengan 4 narasumber. Kemudian hasil observasi dan dokumentasi serta arsip-arsip yang berada di PT PLN (Persero) Wilayah Riau dan Kepulauan Riau. Hasil penelitian dari data dan wawancara yang telah dilakukan oleh penulis yaitu dalam penyebarluasan aplikasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan menggunakan 4 elemen yakni (1) Inovasi. Inovasi disini adalah Aplikasi PLN Mobile yang dapat meningkatkan kualitas pelayanan (2) Saluran yakni media yang digunakan PT PLN (Persero) dalam menyebarluaskan informasi PLN Mobile (3) Jangka waktu yakni waktu yang dibutuhkan PT PLN (Persero) dalam penyebaran aplikasi PLN Mobile dan waktu yang dibutuhkan oleh masyarakat dalam pengadopsian inovasi (4) Sistem sosial perubahan yang terjadi pada masyarakat dengan adanya inovasi aplikasi PLN Mobile yang dapat mengurangi adanya pihak-pihak yang merugikan, baik merugikan pelanggan maupun perusahaan.

**Kata Kunci :** *Inovasi, PLN Mobile, Kualitas Pelayanan*

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 UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## ABSTRACT

### THE COMMUNICATION INNOVATION OF PLN MOBILE APPLICATION OF PT PLN (PERSERO) RIAU AREA AND RIAU ISLANDS IN IMPROVING THE SERVICE QUALITY

Nowadays, the advance of technology is usual for everyone. Through the sophisticated technology in the form of an innovation, people can conduct everything easier than before such as paying the electric bill. Therefore, PT PLN (Persero) creates an application called *PLN Mobile* aiming to improve the service quality of PT PLN. The objective of this research is to know the communication innovation of PLN mobile application in improving the service quality. Method used in this research is a descriptive-qualitative method, i. e explaining and describing the problems in the field in words. Data is collected from dobservation, interview, and documentation. This thesis finds that, based on four indicators, : (1) innovation, innovation in this case is PLN Mobile application used to improve the service quality. (2) Channel. It is media used by PT PLN in spreading information about PLN Mobile (3) Duration, i.e time needed by PT PLN to spread information about PLN Mobile and a society to adopt it. (4) Social system, it is a change in a society due to the innovation of PLN mobile application. This also includes to reduce the negative impacts both for the company and customers.

Keywords : Innovation, Application, PLN Mobile, Service Quality