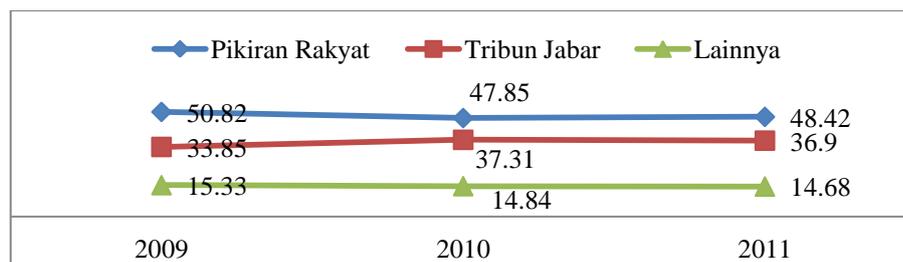


Bab I Pendahuluan

I.1 Latar Belakang

Era globalisasi dan modernisasi terus bergerak dinamis salah satu dampaknya adalah kemajuan teknologi dan komunikasi. Hadirnya internet mengakibatkan informasi berita secara *online* semakin praktis dan mudah untuk didapat. Kehadiran internet memang menjadi salah satu faktor menurunnya jumlah pembaca surat kabar cetak. Namun, hal tersebut bukan berarti surat kabar akan mengalami *decline* melainkan bagaimana cara menyesuaikan perubahan dengan era digital tersebut.

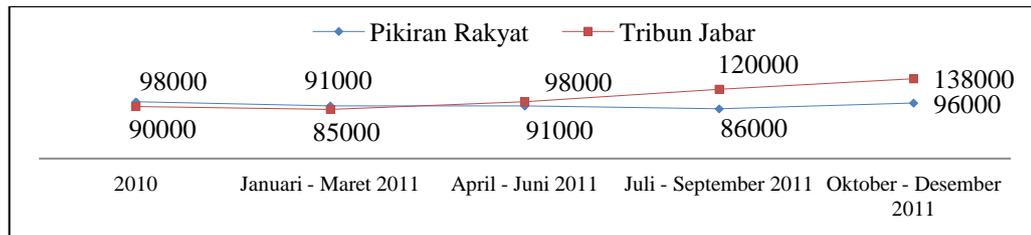
Pikiran Rakyat adalah sebuah surat kabar di kota Bandung yang telah hadir sejak tahun 1950. Semakin ketatnya persaingan, Pikiran Rakyat kini mengalami penurunan *market share*.



Gambar I.1 Persentase *Market Share* Pikiran Rakyat dan Tribun Jabar di Jawa Barat Tahun 2009 s/d 2011 (Sumber : Nielsen Readership Study, 2012)

Gambar I.1 menunjukkan pada tahun 2009 persentase *market share* Pikiran Rakyat mengalami penurunan sebesar 50,82 % menjadi 48,42 %. Selain itu, Tribun Jabar yang merupakan pesaing utama Pikiran Rakyat, mengalami peningkatan sebesar 33,85% menjadi 36,9%. Penurunan *market share* ini memberikan ancaman pergeseran posisi Pikiran Rakyat sebagai *market leader*.

Seiring dengan turunnya *market share*, Pikiran Rakyat juga mengalami penurunan pembaca. Dapat dilihat pada Gambar I.2, dalam waktu 1 tahun Pikiran Rakyat mengalami penurunan pembaca sebanyak 2.000 pembaca. Hal ini tentu semakin mengancam posisi perusahaan dan memberikan kondisi yang semakin memburuk.



Gambar I.2 Jumlah Pembaca Pikiran Rakyat dan Tribun Jabar di Kota Bandung
(Sumber : Nielsen Readership Study, 2012)

Selain penurunan *market share* dan jumlah pembaca, selama tahun 2012 didapatkan data bahwa Pikiran Rakyat memiliki sejumlah keluhan yang dikeluhkan dari pembacanya terhadap surat kabar Pikiran Rakyat. Keluhan tersebut merupakan bukti kekecewaan pembaca terhadap surat kabar Pikiran Rakyat yang dapat menjadi faktor pelanggan berpindah membaca surat kabar lain.

Tabel I.1 Keluhan Pembaca Pikiran Rakyat
(Sumber : Pikiran Rakyat, 2012)

No.	Keluhan Pembaca Pikiran Rakyat
1	Berita olahraga pada surat kabar Pikiran Rakyat kurang lengkap.
2	Desain <i>layout</i> Pikiran Rakyat masih kurang menarik.
3	Hasil cetak surat kabar kadang kurang jelas dan cetakan tulisannya tidak tajam.
4	Pengiriman surat kabar kadang mengalami keterlambatan.
5	Kesulitan dalam berlangganan karena formulir berlangganan surat kabar terlalu banyak yang perlu diisi.
6	Layanan <i>customer service</i> Pikiran Rakyat kurang sigap dalam menangani keluhan pelanggan.

Keluhan terhadap surat kabar Pikiran Rakyat mengakibatkan beberapa pembaca berpindah membaca surat kabar lain. Pembaca yang berpindah menganggap surat kabar lain dapat lebih memberikan kepuasan dibandingkan dengan Pikiran Rakyat. Berikut Tabel I.2 yang merupakan hasil survei pendahuluan terhadap pelanggan *churn* mengenai alasan berpindahnya pembaca membaca surat kabar lain.

**Tabel I.2 Alasan Pembaca Berpindah Membaca Surat Kabar Lain
(Sumber: Survey Pendahuluan)**

No	Alasan pembaca berpindah membaca surat kabar lain	Tanggapan Pikiran Rakyat
1	Surat kabar Tribun Jabar memiliki harga yang lebih ekonomis.	Pikiran Rakyat memiliki harga yang lebih mahal namun memiliki jumlah berita yang lebih banyak.
2	Berita pada Tribun Jabar isinya lebih simpel sehingga beritanya lebih banyak walaupun tidak dalam.	Pikiran Rakyat memiliki karakteristik penyajian berita dengan lebih dalam dan tajam pada analisisnya.
3	Berita olahraga pada Tribun Jabar jumlahnya lebih banyak dibandingkan Pikiran Rakyat.	Segmentasi pembaca Pikiran Rakyat cukup luas, sehingga bisa dibaca oleh kalangan manapun tidak hanya di satu tema olahraga saja.
4	Surat kabar lain kualitas kertasnya lebih baik (lebih tebal).	Pikiran Rakyat memiliki kertas yang lebih tipis, namun dengan harga yang cukup merakyat, jumlah berita yang disajikan oleh Pikiran Rakyat juga tidak kalah baik.
5	Kualitas cetak surat kabar lain lebih baik sedangkan cetakan pada surat kabar Pikiran Rakyat mudah luntur.	Tinta pada cetakan surat kabar Pikiran Rakyat tidak akan luntur bila terkena air, hanya memang ada efek hitam sedikit ditangan bila koran disentuh dengan berkali-kali.
6	Pada surat kabar Pikiran Rakyat terdapat beberapa bagian berita yang dicetak berbayang dan warna yang tembus dari halaman sebelumnya.	Kualitas cetak dipengaruhi oleh performansi mesin cetak yang kurang perawatan.
7	Surat kabar Pikiran Rakyat terkesan terlalu kaku dan kurang modern.	Konsep desain <i>layout</i> yang digunakan secara umum masih menggunakan standar yang lama dan belum diperbaharui lagi.
8	Layanan <i>customer service</i> di Pikiran Rakyat kurang sigap dalam menangani keluhan pembaca.	Mungkin hal itu disebabkan karena kurangnya pelatihan di bagian <i>customer service</i> .
9	Formulir pengisian berlangganan surat kabar Pikiran Rakyat terlalu banyak yang perlu diisi.	Hal itu disebabkan karena standar format formulir berlangganan ditentukan oleh agen itu sendiri dan tidak ada standarisasi khusus dari Pikiran Rakyat.

Alasan perpindahan pembaca ke surat kabar lain ini membuktikan bahwa surat kabar lain lebih bisa memberikan kepuasan bagi pembacanya, karena pembaca

mendapatkan apa yang mereka butuhkan yang tidak ada pada surat kabar Pikiran Rakyat. Untuk mengurangi kekecewaan pembaca, Pikiran Rakyat perlu mengidentifikasi apa yang menjadi kepuasan pembaca. Kepuasan pembaca bisa diciptakan dengan memberikan apa yang menjadi kebutuhan yang sebenarnya dari pembaca. Oleh karena itu, perlu dilakukan sebuah penelitian yang menggali kebutuhan pembaca Pikiran Rakyat yang sebenarnya agar bisa memberikan sebuah kepuasan bagi pembaca. Pembaca yang merasa puas dengan layanan Pikiran Rakyat akan menjadi pembaca yang *loyal* dan pembaca surat kabar lainpun akan kembali membaca Pikiran Rakyat sehingga jumlah pembaca serta *market share* akan meningkat.

I.2 Perumusan Masalah

Penelitian ini akan menggali kebutuhan pembaca Pikiran Rakyat berdasarkan dimensi *Newspaper Service Quality*, selanjutnya akan dikategorikan dengan menggunakan Model Kano sehingga didapatkan atribut-atribut kebutuhan pembaca yang perlu dikembangkan.

Perumusan masalah yang akan dibahas adalah sebagai berikut :

1. Apa saja atribut kebutuhan pembaca surat kabar berdasarkan dimensi *Newspaper Service Quality*?
2. Bagaimana Nilai Kepuasan Pembaca (NKP) pada layanan surat kabar Pikiran Rakyat?
3. Apa saja atribut kebutuhan pembaca surat kabar berdasarkan Model Kano?
4. Apa saja atribut kebutuhan pembaca Pikiran Rakyat yang perlu ditingkatkan?
5. Bagaimana *True Customer Needs* pembaca Pikiran Rakyat?

I.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dilakukannya penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Mengidentifikasi atribut kebutuhan pembaca berdasarkan dimensi *Newspaper Service Quality*.

2. Mengukur Nilai Kepuasan Pembaca (NKP) pada layanan surat kabar Pikiran Rakyat.
3. Mengklasifikasi atribut kebutuhan pembaca Pikiran Rakyat berdasarkan Model Kano.
4. Mengidentifikasi atribut kebutuhan pembaca Pikiran Rakyat yang perlu ditingkatkan.
5. Mengidentifikasi *True Customer Needs* pembaca Pikiran Rakyat.

I.4 Manfaat Penelitian

Manfaat yang didapat dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Dapat memberikan bahan pertimbangan kepada Perusahaan Pikiran Rakyat dalam mengembangkan layanannya berdasarkan kebutuhan pembaca.
2. Dapat memberikan bahan pertimbangan kepada Perusahaan Pikiran Rakyat mengenai atribut-atribut kebutuhan pembaca yang telah diprioritaskan untuk ditingkatkan.
3. Memberikan bahan masukan yang kuat dan sesuai yaitu berupa *True Customer Needs* bagi penelitian peningkatan kualitas produk dengan menggunakan *Quality Function Development* (QFD).

I.5 Batasan Penelitian

Untuk memfokuskan penelitian ini, peneliti merumuskan beberapa batasan masalah sebagai berikut :

1. Responden dalam penelitian ini adalah pembaca surat kabar yang berdomisili di kota Bandung dan berumur lebih dari 15 tahun.
2. Penelitian ini tidak menggali kebutuhan pemasang iklan.
3. Penelitian ini hanya membahas persaingan surat kabar Pikiran Rakyat dalam konteks media cetak, serta tidak membandingkan persaingan antara media cetak dengan media digital (internet), namun tetap dipertimbangkan sebagai salah satu faktor kebutuhan pembaca surat kabar.
4. Penelitian ini tidak menggali kebutuhan pembaca surat kabar percil (peer kecil) yang merupakan suplemen Pikiran Rakyat khusus anak-anak.

5. Pada penelitian ini dibahas mengenai layanan berlangganan surat kabar Pikiran Rakyat melalui agen.
6. Penelitian ini tidak sampai pada tahap implementasi dan evaluasi keberhasilan.