

ABSTRAK

PT Radio Kontinental Lintas Telekomunikasi atau Radio K-Lite merupakan perusahaan penyiaran radio di Kota Bandung yang memiliki segmentasi dewasa muda. Radio K-Lite memiliki fungsi *to entertain* yang berarti untuk menghibur dan *to inform* yang berarti sebagai sarana informasi. Terdapat salah satu program yang disiarkan oleh Radio K-Lite yaitu Program *WeTalk*. Program *WeTalk* merupakan program yang membahas segala sesuatu mengenai wanita dan disiarkan secara rutin pada hari Selasa sore. Program ini disiarkan untuk menjangkau segmen wanita dewasa muda, namun Program *WeTalk* sampai saat ini belum memberikan kontribusi karena tidak memiliki iklan yang dipasang oleh biro iklan pada program tersebut. Biro iklan tidak memasang iklan pada program siaran karena tidak menariknya program siaran yang menyebabkan pendengar pada Program *WeTalk* sedikit. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengkaji kelemahan yang dimiliki oleh Program *WeTalk* sehingga nanti dapat diberikan rekomendasi perbaikan.

Penelitian dilakukan dengan menggunakan Metode *Quality Function Deployment* (QFD) dengan melalui dua iterasi, yaitu iterasi pertama atau disebut perencanaan produk dengan menggunakan Matriks *House of Quality* yang bertujuan untuk menerjemahkan kebutuhan pendengar ke dalam karakteristik teknis dengan mempertimbangkan kemampuan perusahaan, dan iterasi kedua atau disebut *design design deployment* dengan menggunakan Matriks *Part Deployment* yang bertujuan untuk menentukan *critical part* yang diprioritaskan. Diantara kedua tahap iterasi QFD terdapat suatu tahap yaitu pengembangan konsep untuk menghubungkan kedua iterasi dan menjadi acuan rekomendasi yang akan diberikan kepada Pihak Radio K-Lite. Metode *Quality Function Deployment* menjadi metode yang tepat untuk menyelesaikan permasalahan pada Radio K-Lite terkait dengan aspek program siaran karena dapat menghubungkan antara kebutuhan pendengar program dan kemampuan perusahaan dalam merealisasikan rekomendasinya.

Perbaikan terhadap kualitas Program *WeTalk* didasarkan pada enam *true customer needs* yang diperoleh dari pendengar program dan pada QFD iterasi pertama

dihasilkan keluaran berupa lima karakteristik teknis yang diprioritaskan dari delapan karakteristik teknis yang belum mencapai target untuk dikembangkan pada iterasi berikutnya. *True customer needs* diperoleh dari penelitian sebelumnya yaitu Integrasi *Service Quality* dan Model Kano, sehingga data tersebut menjadi data awal yang akan dimasukkan ke dalam pengolahan QFD iterasi satu. Sebelum pengolahan data QFD iterasi dua selanjutnya dilakukan perancangan konsep yang menghasilkan tiga konsep perancangan yaitu konsep eksisting, inovasi, dan kombinasi. Konsep eksisting menampilkan kondisi eksisting pada Radio K-Lite pada setiap aspek yang dibahas. Konsep inovasi menampilkan konsep baru yang akan ditambahkan pada aspek yang dibahas. Konsep kombinasi yaitu konsep yang menggabungkan aspek eksisting dengan konsep inovasi yang telah dirancang. Konsep perancangan yang dipilih yaitu konsep kombinasi karena melibatkan pertimbangan pihak Radio K-Lite untuk merealisasikannya. Setelah pengembangan konsep dilakukan selanjutnya yaitu dilakukan pengolahan QFD iterasi kedua keluaran yang dihasilkan dari hasil yang dikembangkan pada tahap sebelumnya yaitu berupa delapan *critical part* yang diprioritaskan dari 11 *critical part* yang ada.

Karakteristik teknis yang diperlukan dan *critical part* yang diprioritaskan akan dirumuskan menjadi sebuah rekomendasi pada setiap aspek keluhan yang diutarakan pendengar untuk memperbaiki Program *WeTalk*. Setiap aspek keluhan akan diberikan rekomendasi perbaikan yang sesuai dan dihubungkan oleh sistem yang melibatkan manusia, metode, dan material pada program siaran. Oleh karena itu, rekomendasi perbaikan yang diberikan kepada Radio K-Lite sudah terdapat kelebihan yang dapat diimplementasikan dan kekurangan yang dapat diantisipasi oleh pihak Radio.

Kata kunci: Perbaikan Program, *Quality Function Deployment*, *True Customer Needs*, Stasiun Siaran Radio.