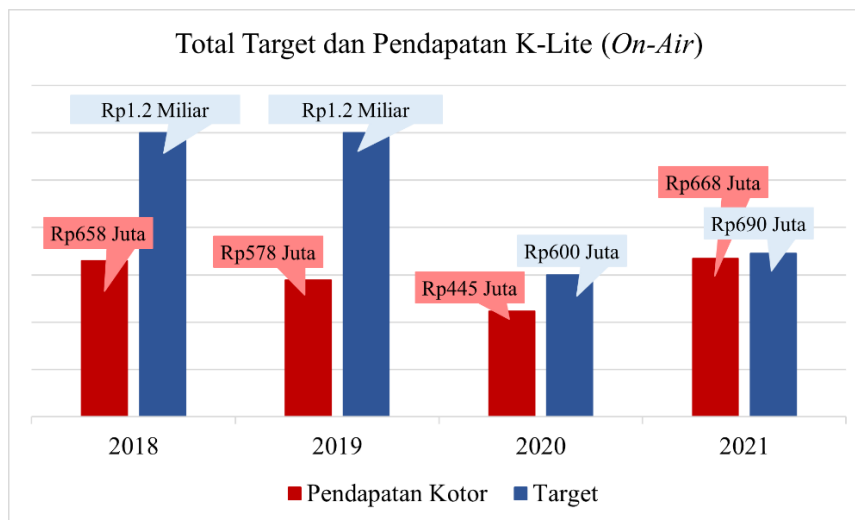


## BAB I PENDAHULUAN

### I.1. Latar Belakang

PT Radio Kontinental Lintas Telekomunikasi atau biasa disebut Radio K-Lite merupakan perusahaan penyiaran radio berlokasi di Kota Bandung. Radio K-Lite merupakan anak perusahaan dari Yayasan Pendidikan Telkom (YPT) yang berlokasi di Jalan Sumur Bandung No.12 dan telah berdiri sejak tanggal 16 Juli 1970. Radio K-Lite memiliki alamat frekuensi yakni 107.1 FM dan dapat diakses melalui radio konvensional maupun aplikasi *streaming*. Radio K-Lite menyiarkan program yang mengarah kepada fungsi *to entertain* (menghibur) dan *to inform* (menginformasikan) yang dikemas dalam program berbentuk *talkshow*, musik, berita, dan lain sebagainya. Radio K-Lite merupakan salah satu radio yang bersegmentasi dewasa muda yang berudara di Kota Bandung. Berdasarkan data survei perusahaan pada tahun 2022, Radio K-Lite memiliki pendengar radio yang didominasi oleh masyarakat yang berumur 20 – 55 tahun dan didominasi oleh masyarakat dewasa muda yang bekerja sebagai pegawai.

Radio K-Lite telah mengudara selama 52 tahun dalam menyiarkan program radio kepada pendengarnya dan sudah banyak menjalin hubungan dengan biro iklan untuk melakukan kerja sama, namun lamanya Radio K-Lite dalam mengudara tidak menjamin pendapatan yang diperoleh stabil setiap tahunnya. Seperti kasus Pandemi Covid-19 yang melanda pada tahun 2020 yang menyebabkan penurunan pendapatan pada Radio K-Lite dan target pendapatan yang ditetapkan oleh Radio K-Lite harus disesuaikan dengan kondisi pada saat itu. Selain itu, pada tahun 2021 terjadi kenaikan pendapatan dan membuat target pendapatan Radio K-Lite juga mengalami kenaikan. Terdapat informasi terkait dengan pendapatan total Radio K-Lite yang diperoleh melalui *in-depth interview* dengan pihak manajemen Radio K-Lite. Dapat dilihat pada Gambar I.1 bahwa pendapatan total dari aktivitas *On-Air* Radio K-Lite mengalami ketidakstabilan pada tahun 2020.



Gambar I.1. Total Target dan Pendapatan K-Lite (*On-Air*)

Sumber: Laporan Perusahaan, 2022

Data yang ditampilkan merupakan data target dan pendapatan Radio K-Lite berdasarkan aktivitas *on-air*. Iklan yang disiarkan pada aktivitas *on-air* merupakan salah satu sumber pendapatan Radio K-Lite. Jenis iklan yang disiarkan pada aktivitas *on-air* terdapat dua jenis yaitu *AdLibs* yang merupakan jenis iklan dibawakan oleh penyiar secara langsung pada saat *program* siaran radio berjalan. Kedua yaitu Iklan *Spot* yang merupakan jenis iklan yang dikombinasikan bersama musik dan kata-kata dalam durasi yang singkat. Iklan yang disiarkan pada program radio merupakan bentuk kerja sama antara Radio K-Lite dengan biro iklan.

Terdapat salah satu faktor yang menyebabkan biro iklan enggan memasang iklan pada program siaran Radio K-Lite yaitu kurang menariknya program siaran dan jumlah pendengar yang sedikit pada program siaran radio tersebut. Hal tersebut dapat menyebabkan peralihan kerjasama biro iklan dari Radio K-Lite kepada radio kompetitor yang memiliki program siaran yang lebih menarik dan jumlah pendengar program yang banyak. Biro iklan juga lebih menaruh perhatian pada sebuah program yang menjadi favorit bagi pendengar (Syauqi dkk., 2018). Menurut direktur program Radio K-Lite, biro iklan lebih mengincar program siaran yang matang dari segi

kesiapan program. Selain itu, biro iklan juga menyasar program dengan segmen yang jelas supaya dapat menyasar tujuan iklan yang dipasangkan.

Terdapat salah satu program baru yang disiarkan oleh Radio K-Lite yaitu Program *Talkshow WeTalk (Women's Empowerment)* yang diluncurkan pada tanggal 19 Oktober 2021. Program ini disiarkan melalui radio analog dan *streaming* setiap hari Selasa pukul 16.00 – 17.00 WIB secara *live talkshow*. Program *WeTalk* merupakan program Radio K-Lite yang membahas segala sesuatu mengenai gaya hidup, kesehatan, karir, dan pendidikan. Program radio yang dirancang secara mengerucut untuk Wanita dapat menumbuhkan informasi yang spesifik terhadap kelompok tertentu, sehingga Program *WeTalk* dirancang untuk memenuhi preferensi kaum wanita. Pada Tabel I.1 terdapat beberapa radio pesaing di Kota Bandung dengan segmentasi dewasa muda, terutama yang dominan membahas tentang wanita.

Tabel I.1. Radio Bersegmentasi Dewasa Muda Wanita di Kota Bandung

No.	Radio	Tagline	Segmentasi Umur	Persentase Pembahasan	
				Wanita	Pria
1	B-Radio	<i>Radionya Perempuan Bandung</i>	25 – 39 tahun	67%	33%
2	Rase Radio	<i>Keep Bandung Beautiful Euy</i>	20 – 40 tahun	55%	45%
3	Play99ers	<i>The Funky Station</i>	19 – 35 tahun	50%	50%

Sumber: *In Depth Interview*, 2022

Berdasarkan Tabel I.1 yang dipaparkan sebelumnya, bahwa terdapat tiga radio kompetitor yang dijadikan sebagai perbandingan dengan ukuran segmentasi dan persentase pembahasan program pada radio tersebut. Selain itu, program *talkshow* dari setiap radio tersebut dijadikan sebagai tolak ukur untuk dibandingkan dengan Radio K-Lite. Oleh karena itu, dari ketiga radio yang dijadikan sebagai perbandingan yaitu B-Radio karena memiliki segmentasi umur dan persentase pembahasan yang serupa dengan Radio K-Lite.

Program *WeTalk* merupakan program yang tergolong baru dan belum memiliki banyak pendengar yang menjadikan hal tersebut salah satu penyebab biro iklan masih belum berminat untuk melakukan pengiklanan pada Program *WeTalk*. Oleh karena itu, fokus utama Radio K-Lite pada Program *WeTalk* yaitu menjangkau dan mendapatkan pendengar sebanyak-banyaknya, sehingga Program *WeTalk* dapat dikenal oleh masyarakat secara luas. Di samping itu, program acara radio yang ditawarkan oleh Radio K-Lite lebih berfokus pada pembahasan mengenai edukasi dan informasi yang programnya meliputi Jabar Juara, *WeTalk*, *WeOn*, *Healthy Lite*, *Psychology Corner*, *BelBiz*, dan *PriTalk*. Program *WeTalk* lebih intens disiarkan secara *streaming* dapat dilihat perbandingan jumlah *streaming* Program *WeTalk* dan beberapa program *talkshow* lain dalam kurun waktu bulan Oktober 2021 hingga Maret 2022 pada Tabel I.2.

Tabel I.2. Data *Online Streaming* Program Radio

No.	Program	Data Pendengar (Oktober 2021 – Maret 2022)
1	<i>WeTalk</i>	1161
2	Jabar Juara	2871
3	<i>WeOn</i>	1585
4	<i>Cicendo Corner</i>	1296
5	<i>Healthy Lite</i>	1378

Sumber: Radio K-Lite, 2022

Selain itu, terdapat keluhan pendengar mengenai Program *WeTalk* yang didapatkan melalui *in-depth interview* atau wawancara melalui telepon kepada 10 pendengar Radio K-Lite yang pernah mendengarkan Program *WeTalk*. Wawancara dilakukan dengan pendengar yang pernah mendengarkan Program *WeTalk* dengan rentang umur 20 hingga 55 tahun. Hasil wawancara dengan pendengar terhadap keluhan program dapat dilihat pada Tabel I.3.

Tabel I.3. Data Keluhan Pendengar *WeTalk*

No.	Keluhan	Persentase
1	Informasi materi program tidak beragam	60%
2	Informasi jadwal siaran program tidak diketahui	20%
3	Pengucapan kata penyiar tidak tepat	30%
4	Penyiar sering memotong pembicaraan narasumber	40%
5	Narasumber memberikan informasi yang bias	50%
6	Sering terjadi gangguan jaringan siaran pada saat hujan	40%
7	Informasi program pada web dan aplikasi tidak lengkap	20%
8	Media komunikasi pendengar tidak beragam ( <i>WhatsApp</i> , Telepon, dan SMS)	40%

Sumber: *In-depth Interview*, 2022

Terdapat beberapa aspek yang dinilai berhubungan dengan kualitas program radio dari hasil *in-depth interview* kepada pendengar Program *WeTalk*. Selain itu, eksistensi Program *WeTalk* yang tidak diketahui oleh pendengar menjadi salah satu aspek lain yang perlu diperbaiki. Program *WeTalk* tidak diketahui juga disebabkan oleh salah satu faktor yaitu promosi tentang program yang tidak digencarkan melalui media sosial maupun aktivitas program lainnya. Selain itu, terdapat gangguan pada jaringan yang sering terjadi pada keseluruhan aktivitas program siaran dengan persentase sebesar 11% pada saat hujan berlangsung. Gangguan terjadi karena adanya hambatan yang disebabkan oleh perangkat radio yang dimiliki oleh Radio K-Lite kurang mendukung.

Program radio *WeTalk* disiarkan pada saat *prime time* yang merupakan waktu tertentu pendengar banyak mendengarkan radio. *Prime time* terjadi pada saat *drive time* yang terdiri dari dua bagian yakni pagi dan sore. Pendengar radio memiliki kebiasaan tersendiri dalam mendengarkan radio terutama pada hari kerja yang disebut dengan istilah *day parts*, sehingga radio dapat menggunakan *day parts* sebagai peluang untuk biro iklan dalam memasang iklannya (Warren, 2005). Tentunya, waktu tersebut

dapat membawa banyak orang untuk mendengarkan program yang berada pada *prime time*. Jumlah pendengar yang banyak dapat menjadi salah satu data pendukung yang dapat diberikan kepada biro iklan sebagai pertimbangan dalam memasang iklan pada program yang disiarkan oleh Radio K-Lite. Terdapat klasifikasi *day parts* dapat dilihat pada Tabel I.4.

Tabel I.4. Klasifikasi *Day Parts*

No.	Deskripsi	Day Time
1	<i>Morning Drive</i>	06.00 – 10.00
2	<i>Mid-day</i>	10.00 – 15.00
3	<i>Afternoon Drive</i>	15.00 – 19.00
4	<i>Evenings</i>	19.00 – 00.00
5	<i>Overnight</i>	00.00 – 06.00

Sumber: Warren, 2005

Berdasarkan data yang telah dipaparkan sebelumnya bahwa Program *WeTalk* tidak memiliki kontribusi terhadap pendapatan utama Radio K-Lite. Permasalahan tersebut tentu dapat dijabarkan dalam diagram sebab dan akibat yang dapat dilihat pada Gambar I.2.



Gambar I.2. Diagram Sebab dan Akibat

Diagram tersebut menunjukkan beberapa akar permasalahan memicu permasalahan utama yakni tidak ada kontribusi pendapatan dari Program *WeTalk* Radio K-Lite.

## I.2. Alternatif Solusi

Berdasarkan latar belakang permasalahan yang telah dipaparkan sebelumnya, terdapat alternatif solusi yang akan dibahas pada penelitian ini adalah:

Tabel I.5. Penilaian Kriteria Alternatif Solusi

Akar Masalah	Potensi Solusi	Penilaian Kriteria (Skala 1-5)				Total Nilai
		Memberikan Dampak Signifikan	Relatif Mudah Dilakukan	Biaya Relatif Rendah	Realisasi Lebih Singkat	
Informasi program tidak lengkap	Perancangan perbaikan informasi program siaran radio pada media <i>digital</i> .	3	4	3	2	12
Daya tarik program rendah.	Perancangan perbaikan program berdasarkan kebutuhan pendengar radio dan kemampuan perusahaan.	4	3	5	3	15
Fasilitas pendukung tidak memadai.	Perancangan perbaikan Media <i>Analog</i> sebagai sarana informasi.	2	2	3	2	9
Promosi program yang tidak maksimal	Promosi program yang tidak maksimal perbaikan komunikasi pemasaran pada Program Radio K-Lite	4	2	3	4	13

Dapat dilihat pada Tabel I.5 bahwa penilaian terdiri dari beberapa tingkatan prioritas. Tingkat prioritas dapat diukur berdasarkan penilaian kriteria dari total nilai potensi solusi terbesar hingga terkecil. Penilaian tersebut dilakukan berdasarkan pertimbangan dari pihak manajemen Radio K-Lite. Total nilai potensi solusi terbesar yang diperoleh yakni pada perancangan perbaikan program dengan total nilai potensi solusi sebesar 15, sehingga potensi solusi tersebut dapat dijadikan sebagai acuan prioritas pada penelitian ini.

### **I.3. Perumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang permasalahan yang telah dipaparkan sebelumnya, maka rumusan masalah yang akan dibahas pada Tugas Akhir ini adalah:

1. Bagaimana perancangan perbaikan program yang sesuai berdasarkan kebutuhan pendengar radio dan karakteristik teknis perusahaan?

### **I.4. Tujuan Tugas Akhir**

Adapun tujuan peneliti untuk meneliti permasalahan yang telah dipaparkan berdasarkan rumusan masalah sebelumnya, yaitu:

1. Merancang rekomendasi perbaikan program yang sesuai berdasarkan kebutuhan pendengar radio dan karakteristik teknis perusahaan.

### **I.5. Manfaat Tugas Akhir**

Terdapat manfaat dari hasil Tugas Akhir bagi perusahaan, meliputi:

1. Memberikan informasi mengenai evaluasi Program *WeTalk* untuk saat ini.
2. Memberikan rekomendasi terkait dengan perbaikan apa yang harus dilakukan Radio K-Lite untuk memperbaiki kualitas Program *WeTalk*.



## **I.6. Sistematika Penulisan**

Sistematika penulisan dari tugas akhir ini dibagi menjadi enam bagian, yaitu:

### **BAB I Pendahuluan**

Pada bab ini akan membahas mengenai latar belakang permasalahan yang terjadi pada Radio K-Lite, perumusan masalah, tujuan dari tugas akhir yang akan dilakukan, manfaat tugas akhir bagi perusahaan, dan sistematika penulisan.

### **BAB II Landasan Teori**

Pada bab ini akan dipaparkan mengenai studi literatur yang mendukung dengan penelitian tugas akhir yang dilakukan. Studi literatur berkaitan dengan teori yang digunakan untuk menyelesaikan permasalahan pada Radio K-Lite, yaitu teori dasar radio, peningkatan kualitas, Metode *Quality Function Deployment* (QFD), dan penelitian sebelumnya.

### **BAB III Metodologi Perancangan**

Pada bab ini dijelaskan secara rinci mengenai langkah penelitian yang dituangkan dalam sistematika pemecahan masalah. Sistematika tersebut berkaitan dengan Metode *Quality Function Deployment* (QFD) yang terdiri dari QFD iterasi satu (*House of Quality*) untuk menerjemahkan kebutuhan pendengar Radio K-Lite, pengembangan konsep (*Concept Development*), dan QFD iterasi kedua (*Part Deployment*) untuk menentukan *critical part* yang dapat memenuhi kebutuhan pelanggan. Hasil dari perancangan tersebut akan dianalisis untuk dilanjutkan ke tahap verifikasi, perumusan rekomendasi, validasi, kesimpulan, dan saran untuk pihak Radio K-Lite.

### **BAB IV Perancangan Sistem Terintegrasi**

Pada bab ini dijelaskan secara spesifik mengenai pengumpulan data yang terdiri dari penentuan kode untuk *true customer needs* Radio K-Lite, pengolahan data QFD iterasi satu yang meliputi matriks perencanaan dengan nilai *adjusted importance*, pembuatan karakteristik teknis,

hubungan antar *true customer needs* dengan karakteristik teknis, pembuatan matriks korelasi antar karakteristik teknis, dan pembuatan matriks teknis Radio K-Lite. Setelah penentuan QFD iterasi satu terdapat pembuatan pengembangan konsep (*concept development*). Tahap terakhir yaitu QFD iterasi kedua yang terdiri dari penentuan *critical part*, matriks korelasi antara karakteristik teknis dengan *critical part*, dan penentuan matriks kontribusi.

## **BAB V Validasi dan Evaluasi Hasil Rancangan**

Pada bab ini dijelaskan mengenai validasi dan evaluasi hasil rancangan. Proses validasi akan dilakukan bersama dengan pihak Radio K-Lite untuk mengetahui apakah rekomendasi yang telah dirancang dapat disetujui dan diimplementasikan pada Radio K-Lite. Setelah itu, akan dilakukan proses evaluasi hasil rancangan untuk melihat perbandingan hasil sebelum dan sesudah implementasi rancangan terhadap rumusan masalah yang telah ditetapkan.

## **BAB VI Kesimpulan dan Saran**

Pada bab ini dijelaskan mengenai perolehan hasil dari penelitian secara keseluruhan dalam memenuhi tujuan dari penelitian ini. Selain itu, pada bab ini dijelaskan mengenai saran yang diberikan untuk penelitian selanjutnya dengan metode QFD pada Radio K-Lite.