

BAB I PENDAHULUAN

I.1 Latar Belakang

Radio merupakan salah satu media penyiaran yang berperan sebagai media hiburan dan penyampaian informasi secara lisan kepada pendengarnya. Radio menjadi media yang masih disukai oleh masyarakat Indonesia karena memiliki karakteristik akrab. Persatuan Radio Siaran Swasta Nasional Indonesia mengatakan bahwa terjadi peningkatan jumlah pendengar radio sebesar 21% dari tahun 2017 hingga tahun 2020 (PRSSNI, 2020). Oleh karena itu radio tetap ada di era perkembangan teknologi yang begitu pesat.

Radio K-Lite adalah salah satu radio swasta di Kota Bandung yang merupakan anak perusahaan Yayasan Pendidikan Telkom (YPT). Radio K-Lite berdiri sejak 16 Juli 1970 dan berlokasi di Jalan Sumur Bandung No.12. Penyiaran radio ini memiliki segmen pendengar dewasa dengan rentang usia 25 - 55 tahun dan dikenal dengan *tagline Bandung's Inspiring Sound*. Radio K-Lite memiliki beberapa program utama seperti *request* lagu, berita, dan *talkshow*. Seiring berkembangnya teknologi, Radio K-Lite dapat diakses melalui radio FM (analog) pada frekuensi 107.1 FM maupun *streaming* pada *website* dan aplikasi K-Lite.

Sudah 52 tahun berdiri, tentunya Radio K-Lite memiliki pendengar setia yang menikmati program-program yang disiarkan. Namun hal tersebut tidak menjamin pendapatan Radio K-Lite tetap stabil dan memenuhi target setiap tahunnya. Hal ini terjadi pada tahun 2018 hingga 2021, yaitu pendapatan Radio K-Lite terus mengalami penurunan. Berikut grafik data pendapatan Radio K-Lite yang dapat dilihat pada Gambar I.1.



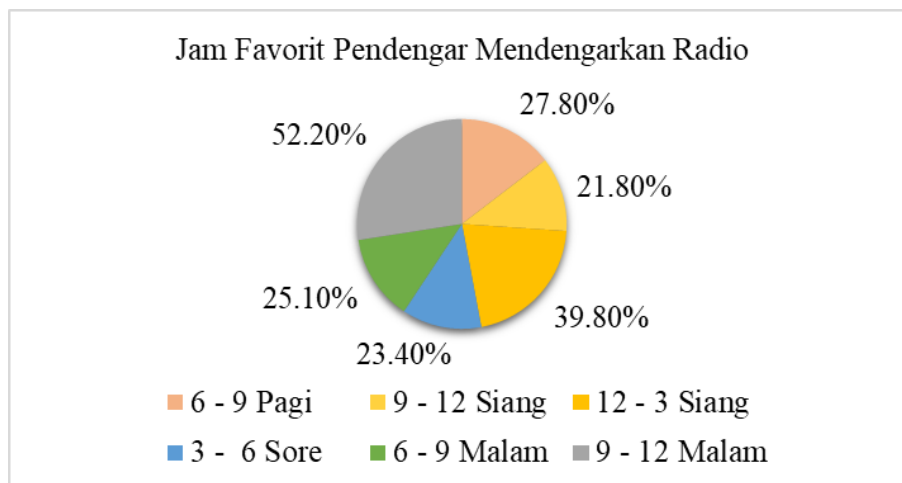
Gambar I. 1 Pendapatan iklan Radio K-Lite
(Sumber: data internal Radio K-Lite)

Salah satu sumber pendapatan radio berasal dari pengiklan yang memasang iklan pada program siaran di radio untuk mempromosikan produk atau jasa yang dimiliki. Pendapatan Radio K-Lite yang bersumber dari iklan selama empat tahun terakhir ditunjukkan pada Gambar I.1. Dapat dilihat bahwa terjadi penurunan pendapatan pada tahun 2019 dan 2020. Penurunan tersebut diakibatkan berkurangnya jumlah pengiklan yang ingin memasang iklan pada Radio K-Lite. Pada tahun 2021, pendapatan iklan Radio K-Lite mengalami peningkatan. Berdasarkan hasil wawancara dengan Manajer Keuangan, peningkatan tersebut terjadi karena adanya peningkatan jumlah pengiklan yang memasang iklan pada program-program favorit. Beberapa program favorit di Radio K-Lite yaitu Cicendo Corner dan Jabar Juara.

Meskipun terjadi peningkatan pendapatan iklan, namun jumlah pendapatan tersebut tidak dapat memenuhi target yang ditentukan. Pada tahun 2020, terjadi penurunan target yang signifikan. Hal ini dilakukan karena konsep program yang ada pada Radio K-Lite belum matang. Penurunan target juga terjadi berdasarkan hasil negosiasi antara pihak Radio K-Lite dengan pemegang saham karena saat itu K-Lite sedang melakukan pembenahan manajemen.

Calon pengiklan akan memilih program dengan jumlah pendengar yang banyak dan profil pendengar sesuai dengan target pasar mereka (Raisid, 2015). Pendengar merupakan aset utama bagi sebuah radio. Jumlah pendengar radio berpengaruh positif terhadap penerimaan pendapatan melalui iklan. Semakin banyak jumlah pendengar, maka semakin banyak juga peluang bertambah banyaknya pengiklan yang menggunakan jasa radio untuk mengiklankan produk atau jasa yang dimiliki (Raisid, 2015). Hal ini juga berkaitan dengan semakin meningkatnya penerimaan pendapatan Radio K-Lite.

Untuk meningkatkan jumlah pendengar yang berpengaruh pada pendapatan iklan, Radio K-Lite ingin fokus mengembangkan program-program yang disiarkan pada saat *prime time*. *Prime time* adalah waktu pada saat stasiun radio memiliki jumlah pendengar paling banyak (Hastari & Jannah, 2019). Tujuannya adalah untuk meningkatkan daya tarik program sehingga lebih banyak perusahaan yang berminat memasang iklan pada program tersebut dengan tarif yang lebih tinggi. Radio K-Lite melakukan survei kepada 435 orang pendengarnya untuk mengetahui jam favorit mendengarkan radio.



Gambar I. 2 Jam favorit pendengar mendengarkan radio
(Sumber: data internal Radio K-Lite, 2020)

Gambar I.2 merupakan hasil survei yang menunjukkan jam favorit pendengar mendengarkan radio atau biasa disebut dengan *prime time*. Jam dengan jumlah pendengar terbanyak sebesar 52,2% berada pada pukul 21.00 – 24.00. Jam dengan jumlah pendengar terbanyak kedua adalah sebesar 39.8% pada pukul

12.00 – 15.00. Salah satu program yang disiarkan pada saat *prime time* adalah program *Tell to Tell*. Program *Tell to Tell* disiarkan setiap hari Senin sampai Jumat jam 12.00 – 15.00 WIB.

Pada awal kemunculannya tahun 1996, program ini dirancang untuk saling bertukar salam antar karyawan kantor. Hal ini sesuai dengan nama program itu sendiri yaitu *Tellephone to Tellephone* yang disingkat menjadi *Tell to Tell*. Selain bertukar salam, program ini juga diselingi dengan lagu-lagu yang dapat dinikmati oleh pendengar. Namun seiring kemajuan teknologi yang semakin pesat, kegiatan kirim salam antar perusahaan sudah mulai berkurang dikarenakan terdapat teknologi-teknologi lain yang dapat menggantikan. Program ini juga pernah menyajikan berbagai tips mengenai karir dan langsung disampaikan oleh narasumber terpercaya melalui *insertion*. Namun tips dari narasumber terpercaya sudah tidak lagi dilakukan untuk menghemat biaya pengeluaran.

Kini program *Tell to Tell* berfokus pada pemutaran lagu yang dapat menemani aktivitas pendengar dalam melakukan berbagai kegiatan di siang menuju sore hari. Pendengar dapat melakukan *request* lagu yang akan diputar pada saat program *Tell to Tell* disiarkan. Selain itu, pendengar juga tetap dapat berkirim salam dengan menghubungi pihak Radio K-Lite melalui media Whatsapp. Program ini juga diselingi dengan penyampaian berita singkat pada segmen *trending topic*.

Program *Tell to Tell* mempunyai potensi untuk dikembangkan sehingga memberikan kontribusi tinggi pada pendapatan Radio K-Lite. Dapat dilihat pada jam siaran program *Tell to Tell* berada pada saat *prime time*. Selain itu, program *Tell to Tell* disiarkan setiap hari Senin sampai Jumat selama tiga jam. Namun berdasarkan data internal Radio K-Lite, program *Tell to Tell* tidak memberikan kontribusi yang signifikan pada pendapatan Radio K-Lite. Berikut data pendapatan program *Tell to Tell* tahun 2020 hingga 2021.

Tabel I. 1 Pendapatan Program *Tell to Tell*

Tahun	Sumber	Total Pendapatan	Target Pendapatan
2020	Iklan	187 juta rupiah	270 juta rupiah
2021	Iklan	160 juta rupiah	310 juta rupiah

Sumber: Data Internal Radio K-Lite

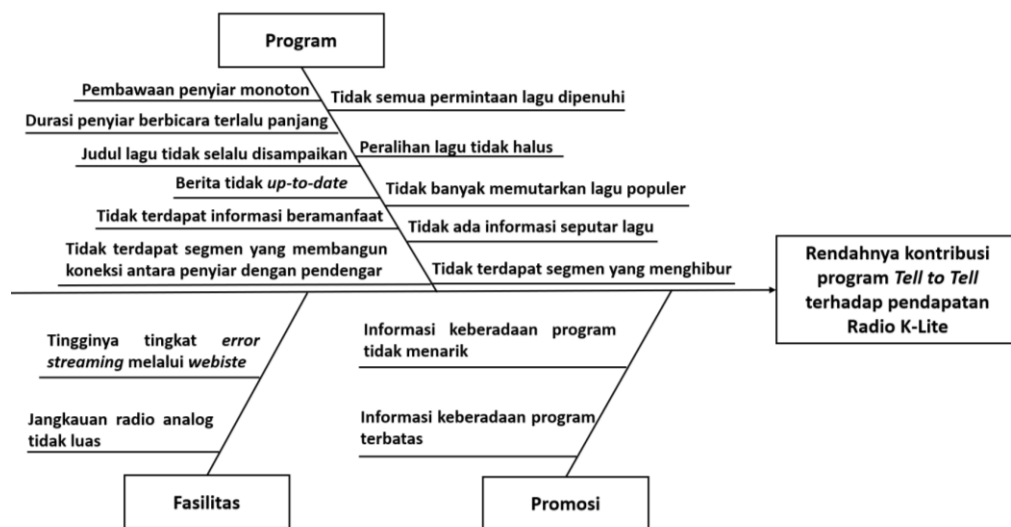
Tabel I.1 menunjukkan rincian pendapatan program *Tell to Tell* tahun 2020 dan 2021. Sumber utama pendapatan program *Tell to Tell* adalah iklan. Pendapatan program *Tell to Tell* pada tahun 2020 dan 2021 belum memenuhi target yang ditentukan. Jika dilihat dari data pendapatan iklan Radio K-Lite pada tahun 2020 dan 2021 dengan target pendapatan total adalah 600 juta rupiah dan 690 juta rupiah, hal ini menunjukkan rendahnya kontribusi program *Tell to Tell* terhadap pendapatan Radio K-Lite.

Fokus utama Radio K-Lite saat ini adalah meningkatkan daya tarik program yang disiarkan saat *prime time*. Oleh karena itu, perlu dilakukan perbaikan program *Tell to Tell* sesuai dengan kebutuhan pendengar. Tujuannya adalah agar pendengar setia program *Tell to Tell* dapat selalu mendengar program *Tell to Tell* dan juga menjaring orang-orang baru untuk meningkatkan jumlah pendengar. Untuk mengetahui akar masalah pada program, dilakukan survei pendahuluan mengenai program *Tell to Tell*.

Tabel I. 2 Keluhan Pendengar terhadap Program *Tell to Tell*

No.	Keluhan Pendengar	Jumlah Partisipan
1	Lagu yang banyak diputar bukan lagu populer	4 dari 7
2	Tidak semua permintaan lagu dari pendengar dipenuhi	3 dari 7
3	Peralihan lagu yang diputar tidak halus	3 dari 7
4	Judul lagu tidak selalu disampaikan	2 dari 7
5	Pembawaan penyiar monoton/membosankan	5 dari 7
6	Durasi penyiar berbicara terlalu panjang	2 dari 7
7	Tidak terdapat informasi bermanfaat	3 dari 7
8	Berita tidak <i>up-to-date</i>	3 dari 7
9	Tidak ada informasi seputar lagu	5 dari 7
10	Tidak terdapat segmen yang menghibur	5 dari 7
11	Tidak terdapat segmen yang membangun koneksi antara penyiar dengan pendengar	3 dari 7
12	Jangkauan frekuensi radio (analog) tidak luas	2 dari 7
13	Tingginya tingkat <i>error streaming</i> melalui <i>website</i>	2 dari 7
14	Informasi keberadaan program <i>Tell to Tell</i> tidak banyak disampaikan	4 dari 7

Tabel I.2 merupakan hasil survei yang dilakukan terhadap tujuh partisipan melalui *in-depth interview*. Partisipan tersebut setidaknya pernah mendengarkan program *Tell to Tell* sebanyak dua kali dan sering mendengarkan radio di jam 12.00 – 15.00, dengan rentang usia 25 sampai 55 tahun. Berdasarkan keluhan pendengar terhadap program *Tell to Tell*, dapat diketahui bahwa program *Tell to Tell* perlu dilakukan perbaikan. Keluhan pendengar tersebut menjadi acuan dalam pembuatan diagram sebab-akibat. Pembuatan diagram ini dapat membantu dalam mengetahui akar permasalahan pada program *Tell to Tell* Radio K-Lite. Berikut adalah diagram sebab-akibat program *Tell to Tell*.



Gambar I. 3 Diagram sebab-akibat program *Tell to Tell*

Diagram sebab-akibat pada Gambar I.3 menunjukkan beberapa faktor penyebab rendahnya kontribusi program *Tell to Tell* terhadap pendapatan Radio K-Lite. Dapat dilihat bahwa terdapat tiga kategori utama penyebab permasalahan, yaitu program, promosi, dan fasilitas. Diagram sebab-akibat diperoleh berdasarkan hasil wawancara terhadap pendengar dan pemilik masalah. Hasil wawancara dari pendengar kemudian dikonfirmasi kepada perusahaan untuk memastikan bahwa keluhan tersebut adalah benar adanya.

Pada kategori program, terdapat sebelas keluhan yang diperoleh. Keluhan-keluhan tersebut berkaitan dengan lagu yang diputar pada program, penyiar yang monoton, berita tidak *up-to-date*, tidak terdapat informasi bermanfaat, tidak

adanya konektivitas antara penyiar dengan pendengar, dan tidak terdapat segmen yang menghibur pendengar. Berdasarkan hasil wawancara dengan Manajer Produksi di Radio K-Lite, saat ini program *Tell to Tell* tidak memiliki segmen yang menghibur. Program *Tell to Tell* juga tidak memiliki segmen untuk terjadinya interaksi antara penyiar, selain kirim salam. Manajer produksi juga mengakui bahwa tidak semua permintaan pendengar diputar. Peralihan lagu yang tidak halus disebabkan oleh beragamnya permintaan lagu dari pendengar. Program *Tell to Tell* juga tidak menyampaikan informasi mengenai lagu yang diputar. Berita yang disampaikan pada segmen *trending topic* tidak selalu berita yang terkini karena terbatasnya SDM pada bagian redaksi.

Pada kategori promosi terdapat dua keluhan, yaitu mengenai keberadaan program *Tell to Tell* yang tidak diinformasikan secara gencar. Selain itu, informasi keberadaan program disampaikan dengan cara yang tidak menarik. Manajer Produksi menyetujui hal ini karena informasi keberadaan program hanya disampaikan melalui Whatsapp kepada pendengar. Informasi keberadaan program juga tidak banyak disampaikan pada media sosial lain, seperti Facebook dan Instagram.

Selanjutnya pada kategori fasilitas terdapat dua keluhan yang diperoleh. Hasil VOC menunjukkan bahwa *streaming* radio melalui *website* K-Lite masih sering terjadi *error*. Selain itu jangkauan radio analog tidak luas sehingga pada daerah tertentu kualitas suara dari radio menjadi tidak jelas. Pihak Radio K-Lite menyatakan pengembangan *website* Radio K-Lite masih belum gencar dilakukan. Faktor lain penyebab terjadinya penurunan kualitas suara disebabkan oleh pendengar yang selalu bergerak dan berpindah tempat ketika mendengarkan radio, yaitu radio analog yang ada pada kendaraan. Oleh karena itu diperlukan identifikasi potensi solusi dari setiap akar permasalahan. Dari beberapa alternatif potensi solusi, akan dipilih salah satu potensi solusi yang akan diteliti lebih lanjut.

I.2 Alternatif Solusi

Berdasarkan identifikasi akar masalah yang telah dipaparkan pada sub bab latar belakang, terdapat beberapa alternatif potensi solusi dari setiap permasalahannya. Beberapa alternatif potensi solusi yang akan dibahas pada penelitian ini dapat dilihat pada Tabel 1.3.

Tabel I. 3 Alternatif Solusi

No.	Akar Masalah		Potensi Solusi
1	Program	Lagu yang banyak diputar bukan lagu populer	Merancang program <i>Tell to Tell</i> berdasarkan kebutuhan pendengar
		Tidak semua permintaan lagu dari pendengar dipenuhi	
		Peralihan lagu yang diputar tidak halus	
		Judul lagu tidak selalu disampaikan	
		Pembawaan penyiar monoton/membosankan	
		Durasi penyiar berbicara terlalu panjang	
		Tidak terdapat informasi bermanfaat	
		Berita tidak <i>up-to-date</i>	
		Tidak ada informasi seputar lagu	
		Tidak terdapat segmen yang menghibur	
Tidak terdapat segmen yang membangun koneksi antara penyiar dengan pendengar			
2	Promosi	Kurangnya pemasaran program di media sosial	Merancang pemasaran program <i>Tell to Tell</i>
		Kurangnya pemasaran program <i>Tell to Tell</i> pada program lain di Radio K-Lite	
3	Fasilitas	Tingginya tingkat <i>error streaming</i> melalui <i>website</i>	Melakukan perbaikan pada media analog dan <i>website</i>
		Jangkauan radio analog tidak luas	

Hasil identifikasi menunjukkan terdapat tiga akar masalah dengan potensi solusinya masing-masing. Selanjutnya setiap akar masalah akan diberikan penilaian dengan skala 1 sampai 5 terhadap kriteria implementasi solusi yang telah ditentukan. Nilai 1 menunjukkan bahwa kriteria implementasi solusi tidak berpengaruh terhadap akar masalah, sementara nilai 5 menunjukkan bahwa implementasi solusi sangat berpengaruh terhadap akar masalah. Proses penilaian implementasi solusi dilakukan melalui diskusi bersama Manajer Program Radio K-Lite. Tabel I.4 menunjukkan skala penilaian pada implementasi solusi.

Tabel I. 4 Implementasi Solusi

No.	Potensi Solusi	Implementasi Solusi				Total Nilai
		Relatif Murah	Relatif Mudah	Memberi Dampak Signifikan	Lebih Cepat untuk Direalisasikan	
1	Merancang program <i>Tell to Tell</i> berdasarkan kebutuhan pendengar	4	3	5	3	15
2	Merancang pemasaran program <i>Tell to Tell</i>	4	4	3	3	14
3	Melakukan perbaikan pada media analog dan digital	2	3	4	2	11

Berdasarkan Tabel I.4 terdapat empat kriteria implementasi solusi yang dinilai, yaitu solusi yang dilakukan relatif murah, relatif mudah, dapat memberikan dampak signifikan, dan dapat lebih cepat untuk direalisasikan. Setiap kriteria diberikan penilaian dan terpilih satu potensi solusi dengan nilai terbesar. Potensi solusi pada tugas akhir ini adalah merancang program *Tell to Tell* berdasarkan kebutuhan dan keinginan pendengar. Potensi solusi ini dapat memberikan dampak signifikan terhadap permasalahan utama program *Tell to Tell*.

I.3 Perumusan Masalah

Pada tugas akhir ini dilakukan perbaikan program *Tell to Tell* Radio K-Lite berdasarkan kebutuhan pendengar untuk meningkatkan jumlah pendengar. Untuk itu, perlu diketahui atribut-atribut yang dibutuhkan pendengar. Dengan dilakukan pemenuhan kebutuhan pendengar, diharapkan dapat meningkatkan kepuasan pendengar. Salah satu metode yang dapat digunakan untuk mengetahui kebutuhan pendengar adalah dengan menggunakan Model Kano (Kano dkk., 1984; dalam Tan & Pawitra, 2001).

Atribut yang diperoleh kemudian diintegrasikan dengan dimensi *service quality*. Dimensi *service quality* digunakan untuk mengukur kualitas layanan dari atribut kebutuhan. Tugas akhir ini menggunakan integrasi Model Kano dan *service quality* berdasarkan penelitian terdahulu dengan judul Klasifikasi Atribut

Pelayanan *Mobile Banking* dengan Kano Model berdasarkan Dimensi *E-Servqual* (Safi'i, 2018). Berdasarkan penjelasan di atas, permasalahan yang akan dibahas pada tugas akhir ini adalah sebagai berikut:

1. Apa saja atribut kebutuhan yang menjadi *true customer needs* pada program *Tell to Tell* Radio K-Lite?
2. Bagaimana rekomendasi perbaikan program *Tell to Tell* sesuai dengan kebutuhan pendengar?

I.4 Tujuan Tugas Akhir

Adapun tujuan dari tugas akhir ini berdasarkan permasalahan yang telah dipaparkan adalah:

1. Menentukan atribut kebutuhan yang menjadi *true customer needs* pada program *Tell to Tell* Radio K-Lite.
2. Menyusun rekomendasi program *Tell to Tell* sesuai dengan kebutuhan pendengar.

I.5 Manfaat Tugas Akhir

Manfaat yang ingin dicapai dari tugas akhir ini adalah:

1. Memberikan informasi mengenai atribut kebutuhan pendengar program *Tell to Tell*.
2. Hasil rekomendasi dari tugas akhir dapat digunakan oleh pihak Radio K-Lite sebagai bahan pertimbangan untuk melakukan perbaikan program *Tell to Tell* sesuai dengan kebutuhan pendengar.

I.6 Sistematika Penulisan

Tugas akhir ini dapat diuraikan dengan sistematika penulisan sebagai berikut:

Bab I Pendahuluan

Bab ini berisi penjabaran mengenai latar belakang permasalahan yang terjadi di Radio K-Lite, alternatif solusi yang dapat dilakukan untuk permasalahan yang ada, rumusan masalah, tujuan dari penyusunan tugas akhir, manfaat yang ingin dicapai, dan sistematika penulisan.

Bab II Landasan Teori

Bab ini berisi teori dasar mengenai *service quality*, Model Kano, serta literatur terkait. Literatur tersebut didapatkan dari sumber-sumber eksternal serta literatur dari mata kuliah yang sudah pernah dipelajari di semester sebelumnya. Bab ini juga membahas perbandingan metode serta pemilihan dimensi berdasarkan hasil penelitian terdahulu.

Bab III Metodologi Perancangan

Pada bab ini dipaparkan sistematika perancangan dalam menyusun tugas akhir. Sistematika perancangan terdiri dari mekanisme pengumpulan data dan tahapan perancangan menggunakan *service quality* dan Model Kano. Bab ini juga menyampaikan batasan dan asumsi yang digunakan pada tugas akhir

Bab IV Perancangan Sistem Terintegrasi

Bab ini berisi proses perancangan yang dilakukan sesuai dengan tahap sistematika perancangan pada Bab III. Bab ini menunjukkan hasil rancangan berdasarkan spesifikasi rancangan yang telah ditetapkan. Selain itu terdapat integrasi Model Kano dan *service quality* yang menghasilkan *true customer needs* (TCN). Kemudian dilakukan verifikasi hasil TCN dan dilakukan perancangan sistem terintegrasi.

Bab V Validasi dan Evaluasi Hasil Rancangan

Pada bab ini menjelaskan proses validasi yang berisi umpan balik dari Radio K-Lite terkait hasil rancangan. Terdapat penjabaran mengenai evaluasi hasil perancangan yang menyebutkan kelebihan dan kekurangan hasil rancangan setiap dimensi. Selain ituantisipasi kekurangan hasil rancangan sehingga Radio K-Lite dapat mengetahui hal-hal yang perlu disiapkan dalam melakukan implementasi hasil rancangan.

Bab VI Kesimpulan dan Saran

Bab ini berisi kesimpulan dari hasil tugas akhir dan pengolahan data yang menjawab tujuan dari penyusunan tugas akhir. Pada bab ini juga memaparkan saran bagi penyusun tugas akhir selanjutnya dan rekomendasi bagi pihak Radio K-Lite.