

BAB I PENDAHULUAN

I.1 Latar Belakang

Industri televisi dan radio merupakan subsektor ekonomi kreatif yang memiliki peran besar dalam rangka penyebaran informasi. Meskipun tidak dapat memenuhi kebutuhan masyarakat secara visual, akan tetapi radio masih menjadi media yang dapat bersaing di era teknologi digital. Radio menjadi salah satu media massa yang bisa dinikmati ketika sedang beraktivitas. Menurut data *Outlook* Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Indonesia 2020/2021, televisi dan radio mengalami pertumbuhan pengguna sebesar 10,42% pada 2020 (Kemenparekraf, 2021).

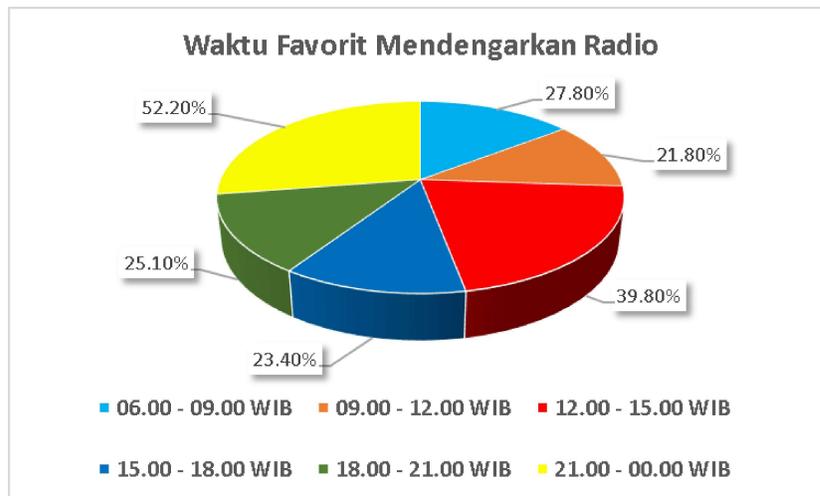
PT. Radio Kontinental Lintas Telekomunikasi (K-Lite 107.1 FM) merupakan salah satu radio yang berlokasi di Bandung. Radio ini adalah anak perusahaan dari Yayasan Pendidikan Telkom (YPT) yang bergerak di bidang media massa. K-Lite adalah stasiun radio yang disiarkan pada frekuensi 101,7 FM dari kota Bandung dapat diakses melalui media *streaming* serta radio konvensional yang berlokasi di Jl. Sumur Bandung No.12, Lb. Siliwangi, Kecamatan Coblong. Konten yang diutamakan oleh Radio K-Lite yaitu seputar pembahasan terkait isu dan masalah sosial yang beredar di kalangan masyarakat. Berdasarkan hasil wawancara dengan pihak manajemen dikatakan bahwa, Radio K-Lite memiliki beberapa program utama antara lain *request* lagu, *talkshow*, dan berita yang ditunjukkan bagi pendengar kalangan remaja hingga dewasa muda.

Tabel I. 1 Radio Segmen Dewasa Muda di Bandung

No.	Nama Radio	Segmentasi Usia	Tagline Radio	Website
1	K-Lite	25 – 45 tahun	<i>Bandung's Inspiring sound</i>	https://www.klite.id/
2	Rase	20 – 40 tahun	<i>Keep Bandung beautiful euy</i>	http://www.rasefm.com/
3	MGT	25 – 40 tahun	Hanya Memainkan Lagu Terbaik	http://www.mgtradio.com/

Target pendengar Radio K-Lite berdasarkan data hasil survei perusahaan pada tahun 2022, menunjukkan bahwa pendengar Radio K-Lite rata-rata adalah masyarakat kalangan remaja hingga dewasa muda yang sudah memiliki profesi dengan rentang usia 25 – 45 tahun. Tidak hanya K-Lite yang bersegmen dewasa muda di wilayah Bandung dan sekitarnya, adapun beberapa pesaing dari segmen dewasa muda antara lain sebagai berikut. Radio K-lite dapat diakses dengan mudah melalui radio analog maupun melalui *streaming* pada aplikasi K-Lite FM Bandung, situs resmi klite.id dan juga *channel youtube* resmi K-Lite FM Bandung. Dalam rangka memenuhi kepuasan pendengar pada segmentasi pendengar tersebut Radio K-Lite merancang format isi konten program yang memiliki tujuan utama *to inform* (memberikan informasi) serta *to entertain* (memberikan hiburan).

Radio K-Lite memiliki salah satu program *request* lagu bernama *Tell to Tell (Tellephone to Tellephone)*. Program siaran *Tell to Tell* pada awal kemunculan nya dirancang oleh Radio K-lite sesuai dengan namanya yaitu untuk saling bertukar salam antara pendengar Radio K-lite yang satu dengan lainnya di selingi oleh pemutaran lagu, namun seiring dengan berkembangnya teknologi yang mengharuskan Radio K-lite mengganti media komunikasi dengan pendengar dari telepon seluler menuju ke *whatsapp*. Program *Tell to Tell* hingga sekarang dirancang untuk menyiarkan lagu berdasarkan *request* pendengar dengan *genre* lagu santai sehingga dapat menemani aktivitas target pendengar dewasa muda pada waktu siang menuju sore hari, serta pada program ini di selingi juga oleh informasi terkini pada segmen *trending topic*. Program ini merupakan program *request* lagu yang disiarkan setiap hari senin hingga jumat pada pukul 12.00 – 15.00 WIB pada radio analog dan *streaming*.



Gambar I. 1 Waktu Favorit Mendengarkan Radio

Sumber: Data Internal Radio K-Lite, 2020

Berdasarkan gambar I.3, merupakan hasil survei Radio K-Lite diatas menunjukkan bahwa waktu paling banyak pengengar Radio K-Lite mendengarkan siaran adalah sekitar pukul 9-12 malam dengan presentase 52.20%, kemudian untuk posisi kedua terbanyak pada jam 12-3 siang dengan presentase 39.80%. Pada jam 12-3 siang adalah waktu ketika *Tell to Tell* melakukan program siaran, berdasarkan data tersebut dapat dikatakan bahwa *Tell to Tell* merupakan salah satu program yang diminati oleh banyak pendengar. Namun berdasarkan hasil wawancara bersama pihak manajemen Radio K-Lite, meskipun pendengar *Tell to Tell* banyak akan tetapi dari segi pendapatan Program *Tell to Tell* masih cenderung tidak memberikan kontribusi yang signifikan.

Terhitung 52 tahun sejak berdirinya Radio K-lite pada tanggal 16 Juli 1970 hingga sekarang. Radio K-lite memiliki jumlah pendengar setia terbilang cukup untuk menarik minat dari pemasang iklan yang merupakan sumber pendapatan utama dari Radio K-Lite. Meskipun terbilang cukup untuk bertahan sejauh ini, jika dilihat berdasarkan pendapatan perusahaan tidak dapat mencapai target yang telah ditentukan, bahkan mengalami penurunan hingga tahun 2020 dan pada akhirnya naik pada tahun 2021 dan masih tidak signifikan. Hal ini disebabkan tidak siapnya perusahaan ketika menghadapi situasi yang tidak stabil seperti kasus Covid-19 yang muncul pada tahun

2018 hingga sekarang. Berikut merupakan informasi pendapatan total yang didapatkan dari hasil proses wawancara bersama pihak manajemen Radio K-Lite.



Gambar I. 2 Data Pendapatan Radio K-Lite

Sumber: Data internal perusahaan Radio K-Lite, 2021

Data di atas adalah pendapatan serta target pendapatan Radio K-Lite. Berdasarkan Gambar I.1 dapat diketahui bahwa pendapatan yang diperoleh dari tahun 2018 sampai 2021 tidak memenuhi target yang telah ditentukan oleh Radio K-Lite dan mengalami penurunan. Iklan dan sponsor merupakan sumber pendapatan dari Radio K-Lite Untuk meningkatkan pendapatan Radio K-Lite ingin mengembangkan program-program yang berpotensi dapat memberikan kontribusi tinggi terhadap pendapatan, khusus nya program siaran yang berada pada saat *prime time*. Tujuannya dari pengembangan program yaitu untuk meningkatkan *rating* program sehingga dapat menarik minat dari pemasang iklan untuk mempercayakan iklan nya dipasang pada saat program siaran Radio K-Lite. Pada tabel I.2 merupakan pendapatan dari program *Tell to Tell* yang didapatkan dari iklan.

Tabel I. 2 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 perusahaan Radio K-Lite, 2021

Pada tabel 1.2 dapat dilihat rincian pendapatan dari program acara *Tell to Tell* pada tahun 2020 hingga 2021. Sumber utama dari pendapatan program *Tell to Tell* yaitu iklan. Jika ditinjau dari data pendapatan iklan Radio K-Lite pada tahun 2020 dari program *Tell to Tell* memberikan kontribusi pendapatan sebesar 187 juta rupiah dan tahun 2021 sebesar 160 juta rupiah dengan kesimpulan bahwa jumlah pendapatan tersebut belum mencapai target yang telah ditentukan oleh perusahaan. Berbeda dengan program lain pada Radio K-Lite, yaitu *Healthy lite* yang mengalami kenaikan pendapatan

Tabel I. 3 Pendapatan program *Healthy lite*

Tahun	Sumber	Total Pendapatan
2020	Iklan	36 juta rupiah
2021	Iklan	72 juta rupiah

Oleh sebab itu perlu diketahui akar dari permasalahan program *Tell to Tell*, maka dilakukan survei pendahuluan kepada pendengar setia radio dengan hasil sebagai berikut.

Tabel I. 4 Keluhan Pendengar Terhadap *Tell to Tell*

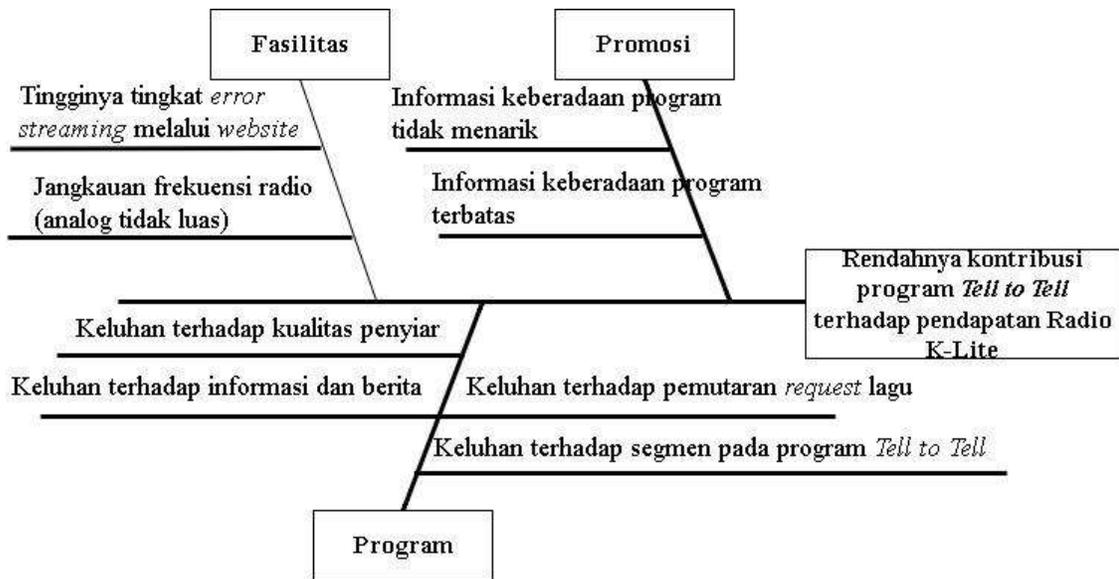
No.	Keluhan Pendengar
1	Tidak banyak memutar lagu populer
2	Tidak semua permintaan lagu dari pendengar dipenuhi
3	Peralihan lagu yang diputarkan tidak halus
4	Judul lagu tidak selalu disampaikan
5	Pembawaan penyiar monoton/membosankan

Tabel I. 5 Keluhan Pendengar Terhadap *Tell to Tell* (Lanjutan)

No.	Keluhan Pendengar
6	Durasi penyiar berbicara terlalu panjang
7	Tidak terdapat informasi bermanfaat
8	Berita tidak <i>up-to-date</i>
9	Tidak ada informasi seputar lagu
10	Tidak terdapat segmen yang menghibur
11	Tidak terdapat segmen yang membangun koneksi antara penyiar dengan pendengar
12	Jangkauan frekuensi radio (analog tidak luas)
13	Tingginya tingkat <i>error streaming</i> melalui <i>website</i>
14	Informasi program <i>Tell to Tell</i> tidak banyak disampaikan

Sumber: Survey Pendahuluan, 2022

Tabel di atas merupakan hasil dari survei yang telah dilakukan kepada 7 responden melalui wawancara. Responden yang berpartisipasi memiliki kriteria pernah mendengarkan program *Tell to Tell* sebanyak dua kali dan sering mendengarkan radio pada rentang waktu 12.00 – 15.00 WIB, serta memiliki rentang usia 25 sampai 55 tahun. Berdasarkan tanggapan pendengar terhadap program *Tell to Tell*, dapat diketahui bahwa diperlukan perbaikan terhadap program *Tell to Tell*. Tanggapan pendengar tersebut dijadikan sebagai acuan dalam pembuatan diagram *cause and effect*. Pembuatan diagram ini dapat membantu dalam mengidentifikasi akar dari permasalahan pada program *Tell to Tell* Radio K-Lite. Berikut merupakan diagram *cause and effect* program *Tell to Tell*.



Gambar I. 3 Cause and effect diagram permasalahan program Tell to Tell

Berdasarkan Gambar I.3 dapat diketahui beberapa hal yang menjadi sebab rendahnya kontribusi program *Tell to Tell* terhadap pendapatan Radio K-Lite. Hal tersebut dikelompokkan menjadi tiga kategori utama yaitu program, promosi dan fasilitas. Penjelasan lebih rinci terkait permasalahan pada program sebagai berikut:

1. Keluhan terhadap kualitas penyiar
Keluhan terhadap kualitas penyiar meliputi, pembawaan penyiar monoton, dan durasi penyiar berbicara terlalu panjang.
2. Keluhan terhadap informasi dan berita
Keluhan terhadap informasi dan berita meliputi, Judul lagu tidak selalu disampaikan, Berita tidak up-to-date, Tidak terdapat informasi bermanfaat, dan tidak ada informasi seputar lagu.

3. Keluhan terhadap pemutaran request lagu

Keluhan terhadap pemutaran request lagu meliputi, tidak semua permintaan lagu dari pendengar dipenuhi, peralihan Lagu tidak halus, dan tidak banyak memutar lagu populer

4. Keluhan terhadap segmen pada program Tell to Tell

Keluhan terhadap segmen pada program Tell to Tell meliputi, tidak terdapat segmen yang menghibur, dan tidak terdapat segmen yang membangun koneksi antara penyiar dengan pendengar

Setelah diketahui hal-hal yang menyebabkan rendahnya kontribusi program *Tell to Tell* terhadap pendapatan Radio K-Lite, selanjutnya akan dibuat alternatif solusi dari permasalahan tersebut.

I.2 Alternatif Solusi

Berdasarkan identifikasi dari akar permasalahan yang di jelaskan pada latar belakang, dapat dibuat beberapa alternatif solusi untuk setiap permasalahan. Beberapa alternatif solusi yang berpotensi untuk dibahas adalah sebagai berikut.

Tabel I. 6 Alternatif Solusi

No.	Akar Masalah	Potensi Solusi
1	Lagu yang banyak diputar bukan lagu populer	Merancang program <i>Tell to Tell</i> berdasarkan kebutuhan dan keinginan calon pendengar
	Tidak semua permintaan lagu dari pendengar dipenuhi	

Tabel I. 7 Alternatif Solusi (Lanjutan)

No.	Akar Masalah	Potensi Solusi
1	Peralihan lagu yang diputar tidak halus	Merancang program Tell to Tell berdasarkan kebutuhan dan keinginan calon pendengar
	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	Kurangnya pemasaran program di media sosial	Merancang pemasaran program Tell to Tell
	Kurangnya pemasaran program Tell to Tell pada program lain di Radio K-Lite	
3	Tingginya tingkat <i>error streaming</i> melalui <i>website</i>	Melakukan perbaikan pada media analog dan <i>website</i>
	Jangkauan radio analog tidak luas	

Berdasarkan Tabel I.5 dan Tabel I.6 dapat diketahui bahwa muncul nya beberapa alternatif solusi dari masing-masing akar permasalahan. Dengan dibuatnya alternatif solusi tersebut, memunculkan potensi perbaikan yang dapat membuat Radio K-Lite, khususnya siaran program *Tell to Tell*. Langkah selanjutnya yang dilakukan adalah memberikan nilai potensi solusi dengan skala nilai 1 sampai 5, nilai 1 menunjukkan bahwa kriteria implementasi solusi tidak berpengaruh terhadap akar permasalahan, sedangkan nilai 5 menunjukkan bahwa implementasi solusi sangat berpengaruh terhadap akar dari permasalahan. Proses penilaian implementasi solusi dilakukan

dengan berdiskusi bersama pihak Manajer Program Radio K-Lite dan penyiar program dari *Tell to Tell*. Berikut merupakan tabel skala penilaian terhadap implementasi solusi.

Tabel I. 8 Skala Penilaian Implementasi Solusi Akar Masalah

No	Potensi solusi	Kriteria Implementasi Solusi				Total Nilai
		Relatif Mudah	Relatif Murah	Memberi dampak signifikan	Lebih cepat untuk direalisasikan	
1	Merancang program <i>Tell to Tell</i> berdasarkan kebutuhan dan keinginan calon 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	12

Berdasarkan tabel I.7, terdapat empat kriteria implementasi solusi yang diberikan nilai, diantaranya yaitu solusi yang dilakukan relatif mudah, relatif murah, memberikan dampak signifikan, dan juga lebih cepat untuk direalisasikan. Masing-masing kriteria diberikan penilaian sehingga terpilih satu potensi solusi dengan nilai paling besar. Potensi solusi yang akan dirancang pada tugas akhir ini adalah merancang program *Tell to Tell* berdasarkan kebutuhan dan keinginan calon pendengar. Potensi solusi ini dapat memberikan dampak signifikan terhadap permasalahan utama program *Tell to Tell* jika direalisasikan dengan tepat.

I.3 Rumusan Masalah

Pada tugas akhir ini pengembangan program terhadap Radio K-Lite dilakukan untuk mengidentifikasi hal-hal yang diperlukan oleh calon pendengar usia muda serta kapasitas dari Radio K-Lite dalam rangka memenuhinya. Tugas akhir ini

menggunakan metode *Quality Function Deployment* (QFD) untuk meningkatkan kualitas program *Tell to Tell*. Berdasarkan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Alfatiyah dan Apriyanto (2019) bahwa meningkatkan kualitas dan menerjemahkan kebutuhan pelanggan jasa pelayanan parker PT. Securindo Packtama Indonesia dapat menggunakan Metode *Quality Function Development* (QFD). Untuk mengembangkan kualitas program *Tell to Tell* berdasarkan *true customer needs* dapat menggunakan Metode *Quality Function Development* (QFD) yang kemudian diterjemahkan menjadi target desain. *Input* pada tugas akhir ini berasal dari penelitian sebelumnya mengenai Perancangan Atribut Kebutuhan Program *Tell to Tell* Radio K-Lite Menggunakan Integrasi *Service Quality* dan Model *Kano*. Berdasarkan dari latar belakang yang telah dijelaskan, maka dapat diidentifikasi rumusan masalah penelitian sebagai berikut:

1. Apa saja karakter teknis yang didapatkan berdasarkan *true customer needs* pada program '*Tell to Tell*'?
2. Apa saja *critical part* yang perlu untuk diprioritaskan dalam pengembangan kualitas program '*Tell to Tell*' Radio K-Lite?
3. Bagaimana rekomendasi yang tepat dalam pengembangan kualitas program '*Tell to Tell*' Radio K-Lite?

I.4 Tujuan Masalah

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Mengidentifikasi karakteristik teknis yang didapatkan berdasarkan *customer needs* pada program *Tell to Tell* Radio K-Lite.
2. Mengidentifikasi *critical part* yang perlu diprioritaskan dalam pengembangan program *Tell to Tell* Radio K-Lite.
3. Membuat rekomendasi yang sesuai untuk pengembangan program *Tell to Tell* Radio K-Lite dalam rangka memenuhi kebutuhan pelanggan.

I.5 Manfaat Tugas Akhir

Manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Hasil dari tugas akhir dapat memberikan rekomendasi terkait pengembangan yang dapat dilakukan pada Radio K-Lite untuk meningkatkan kualitas program *Tell to Tell*.
2. Hasil dari tugas akhir ini dapat memberikan evaluasi kepada program siaran *Tell to Tell*.

I.6 Sistematika Penulisan

Penelitian ini diuraikan dengan sistematika penulisan sebagai berikut:

Bab I Pendahuluan

Bab I berisikan terkait uraian latar belakang dari tugas akhir mengenai permasalahan yang ada pada Radio K-lite khususnya program *Tell to Tell*, perumusan masalah, tujuan tugas akhir, batasan tugas akhir, manfaat tugas akhir, dan sistematika penulisan.

Bab II Landasan Teori

Bab II berisikan terkait teori berdasarkan studi literature serta konsep relevan dengan permasalahan dan rancangan yang sedang diteliti terkait permasalahan dan perancangan, yaitu studi literatur teori yang digunakan untuk merancang rekomendasi perbaikan pada Radio K-Lite. Teori peningkatan kualitas, Metode *Quality Function Development* (QFD), dan penelitian sebelumnya.

Bab III Metodologi Perancangan

Bab III berisikan metodologi perancangan menjelaskan tahapan tugas akhir yang dirancang dengan menggunakan model konseptual dan sistematika penyelesaian masalah berdasarkan metode *Quality Function Development*

(QFD) yang terdiri dari QFD iterasi satu (*House of Quality*), *Concept Development*, dan QFD iterasi kedua (*Part Deployment*). Hasil dari perancangan tersebut akan dianalisis untuk dilanjutkan ke tahap rekomendasi, kesimpulan, dan saran untuk pihak Radio K-Lite.

Bab IV Perancangan Sistem Terintegrasi

Bab IV berisikan perancangan sistem terintegrasi berdasarkan *true customer needs* Radio K-Lite, pada pengolahan data QFD iterasi satu terdapat perancangan matriks perencanaan seputar nilai *adjusted importance*, perancangan karakteristik teknis, hubungan antara karakteristik teknis serta *true customer needs*, dan perancangan matriks teknis dari Radio K-Lite. Sedangkan pada QFD pada iterasi dua terdapat perancangan *critical part*, matriks korelasi antara karakteristik teknis dengan *critical part*, dan perancangan matriks karakteristik teknis Radio K-Lite.

Bab V Validasi dan Evaluasi Hasil Rancangan

Bab V berisikan penjelasan terkait validasi dan evaluasi hasil rancangan yang telah dikumpulkan dan diolah bersama pihak Radio K-Lite . Setiap langkah yang dilakukan dianalisis secara detail dan terstruktur. Sehingga kemudian didapatkan hasil akhir rancangan rekomendasi yang telah dirancang dan disetujui untuk tujuan perbaikan menggunakan metode QFD terhadap Radio K-Lite.

Bab VI Kesimpulan dan Saran

Bab VI berisikan penjelasan yang berkaitan dengan hasil yang diperoleh berdasarkan tugas akhir secara keseluruhan untuk dapat memenuhi tujuan dari tugas akhir yang telah dirancang ini. Selanjutnya, pada Bab VI ini dipaparkan saran untuk kemudian dikembangkan pada tugas akhir selanjutnya pada Radio K-Lite dengan menggunakan Metode QFD.