

BAB I PENDAHULUAN

I.1. Latar Belakang

Perkembangan radio yang sangat pesat mulai masuk ke Indonesia pada masa penjajahan Belanda yang ditandai dengan didirikannya stasiun radio pertama bernama *Bataviase Radio Vereniging* atau BRV pada tanggal 16 Juli 1925 (Pratiwi & Utama, 2020). Sejak saat itu, penggunaan radio sebagai penghubung informasi mulai digunakan oleh masyarakat Indonesia.

Pertumbuhan stasiun radio mulai menyebar ke seluruh wilayah di Indonesia terutama di daerah Bandung, Jawa Barat. Meskipun adanya perubahan zaman dan teknologi, radio masih berperan penting dalam menyalurkan informasi kepada masyarakat luas. Berdasarkan Undang Undang No. 32 Tahun 2002 tentang Penyiaran, terdapat empat jenis lembaga yang mengatur jenis pengelolaan siaran radio di Indonesia salah satunya yaitu Lembaga Penyiaran Swasta. Radio swasta memiliki tujuan komersial dengan sumber pendapatan yang berasal dari pemasukan iklan. Persatuan Radio Siaran Swasta Nasional Indonesia (PRSSNI) memuat daftar stasiun radio swasta Bandung yang masih aktif beroperasi hingga saat ini salah satu diantaranya yaitu Radio K-Lite FM.

Radio K-Lite FM merupakan stasiun radio swasta bersegmen dewasa yang memiliki berbagai program acara yakni informasi tentang berita, pemutaran lagu dan *Talkshow*. Bertujuan untuk mengenal K-Lite FM lebih jauh, dilakukan wawancara dengan Direktur Program K-Lite FM mengenai deskripsi radio dan program hingga faktor sumber pendapatan radio. Radio K-Lite FM atau PT. Radio Kontinental Lintas Telekomunikasi merupakan salah satu stasiun radio Bandung yang dinaungi oleh Yayasan Pendidikan Telkom (YPT). Program-program acara radio yang ditawarkan mayoritas berfokus pada edukasi pengetahuan kepada pendengar tentang kesehatan dan dunia pekerjaan. Program *Talkshow* K-Lite meliputi Jabar Juara, *We Talk*, *We On*, *Healthy Lite*, *Psikologi Corner*, *Belbiz* dan *Pritalk*. Berikut merupakan data jumlah pendengar pada masing-masing program Radio K-Lite FM.

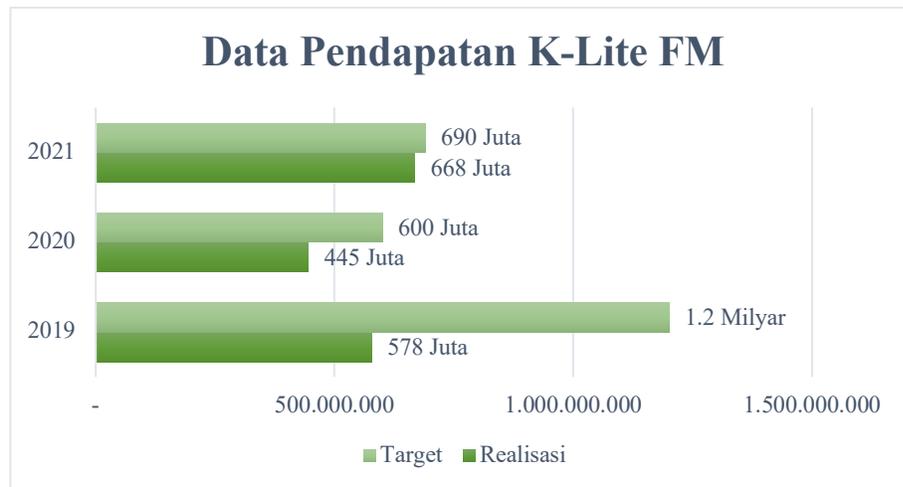
Tabel I. 1 Data Pendengar Program *Talkshow*

No.	Program Acara	Data Pendengar (Oktober 2021-Maret 2022)
1	<i>We Talk</i>	1161
2	Jabar Juara	2871
3	<i>We On</i>	1585
4	<i>Cicendo Corner</i>	1296
5	<i>Healthy Lite</i>	1378

(Sumber : Data Internal Radio K-Lite FM, 2022)

Pada tahun 2021, terdapat program *Talkshow* yang baru diluncurkan bernama Wanda Ei Talk atau *We Talk* yang membahas segala hal tentang wanita. Program mengalami perubahan nama menjadi *Women Empowerment* pada bulan Januari 2022. *We Talk* tayang setiap hari Selasa pada pukul 16.00 – 17.00 WIB dalam *Live Talkshow* melalui radio analog maupun secara digital di *website* dan aplikasi Radio K-Lite FM. Berdasarkan studi yang telah dilakukan pada radio Kosmonita dengan target pendengar yang disasar adalah kaum perempuan, pendengar radio wanita memiliki fokus perhatian pada topik pembicaraan tentang karir pekerjaan, bersosialisasi dengan komunitas sesama wanita dan menyukai siaran perbincangan (*talk*) tentang wanita (Jaklin, 2021). Maka dari itu, program *We Talk* hadir untuk membawakan acara yang menyesuaikan preferensi kaum perempuan.

Radio K-Lite FM telah mengudara selama 52 tahun dengan berbagai macam program dan musik yang mendampingi para pendengar setia. Lama waktu berdirinya radio tersebut tidak menjamin akan pendapatan yang stabil dan mencapai target setiap tahunnya. Pihak radio mengatakan bahwa adanya pandemi mempengaruhi kinerja perusahaan untuk terus bertahan. Berikut merupakan grafik data pendapatan K-Lite FM yang disajikan pada Gambar I.1.



Gambar I. 1 Grafik Pendapatan Radio K-Lite FM

(Sumber: Data Internal Radio K-Lite FM)

Salah satu sumber pendapatan dari Radio K-Lite FM berasal dari pengiklan yang mempromosikan produk atau jasa nya melalui program siaran radio. Jenis iklan pada radio terbagi menjadi dua yakni *Adlibs* dan *Spot*. Iklan *Adlibs* merupakan jenis iklan yang dibawakan oleh penyiar secara langsung pada saat melakukan siaran program di radio. Sedangkan iklan *Spot* adalah jenis iklan yang dibawakan secara singkat dengan memadukan unsur musik dan kata-kata dengan durasi yang singkat.

Berdasarkan data pada Gambar I. 1, tidak stabilnya pendapatan radio dapat disebabkan oleh berkurangnya kontribusi pendapatan pengiklanan. Berikut merupakan data jumlah pengiklan pada tahun 2019 – 2021 seperti pada Tabel berikut.

Tabel I. 2 Data Pengiklan

No.	Tahun	Jumlah Pemasang Iklan
1	2019	190
2	2020	168
3	2021	143

(Sumber : Data Internal Radio K-Lite FM, 2022)

Selain itu, terdapat faktor yang menyebabkan kurangnya pemasang iklan pada Radio K-Lite FM yaitu kurang menariknya program yang ditawarkan serta jumlah pendengar yang masih sedikit pada program radio tersebut. Hal tersebut dapat

memungkinkan terjadinya peralihan kerjasama dengan radio sebagai jasa pengiklan karena kompetitor memiliki program yang lebih menarik dan jumlah pendengar setia yang jauh lebih banyak. Pada Tabel I. 1, terdapat beberapa radio pesaing di Kota Bandung dengan segmentasi wanita dewasa dengan program acara yang membahas tentang wanita.

Tabel I. 3 Radio Bersegmentasi Wanita Dewasa 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 : (Iqbal, 2022)

Hasil wawancara juga menunjukkan bahwa pengiklan biasanya mengincar program-program yang sudah matang dan memiliki banyak pendengar. Calon pengiklan menaruh perhatian lebih sering pada salah satu program yang menjadi program favorit pendengar (Syauqi et al., 2018). Hal tersebut terjadi karena pengiklan menasar pendengar terbanyak serta memiliki segmen yang jelas sehingga hasil yang didapatkan sesuai dengan tujuan dari pengiklan.

Program *We Talk* merupakan program yang tergolong baru karena baru saja rilis di bulan Oktober 2021. Saat ini, program tersebut belum memiliki banyak pendengar dan hal tersebut menjadi salah satu penyebab mengapa pengiklan masih belum berminat untuk melakukan pengiklanan terutama pada program *We Talk*. Maka dari itu, hal yang menjadi fokus utama Radio K-Lite FM saat ini adalah menjangkau pendengar sebanyak-banyaknya sehingga program dapat diketahui oleh masyarakat luas. Berikut pada Tabel I.1 merupakan jumlah perbandingan *streaming* dengan tiga program radio yang baru resmi disiarkan pada tahun 2021.

Tabel I. 4 Data *Streaming* Program Radio

No.	Nama Program	Oktober – Desember 2021	Januari – Maret 2022
1	<i>We Talk</i>	276	166
2	<i>Jabar Juara</i>	159	188
3	<i>We On</i>	257	714

(Sumber: Data Internal Radio K-Lite FM, 2022)

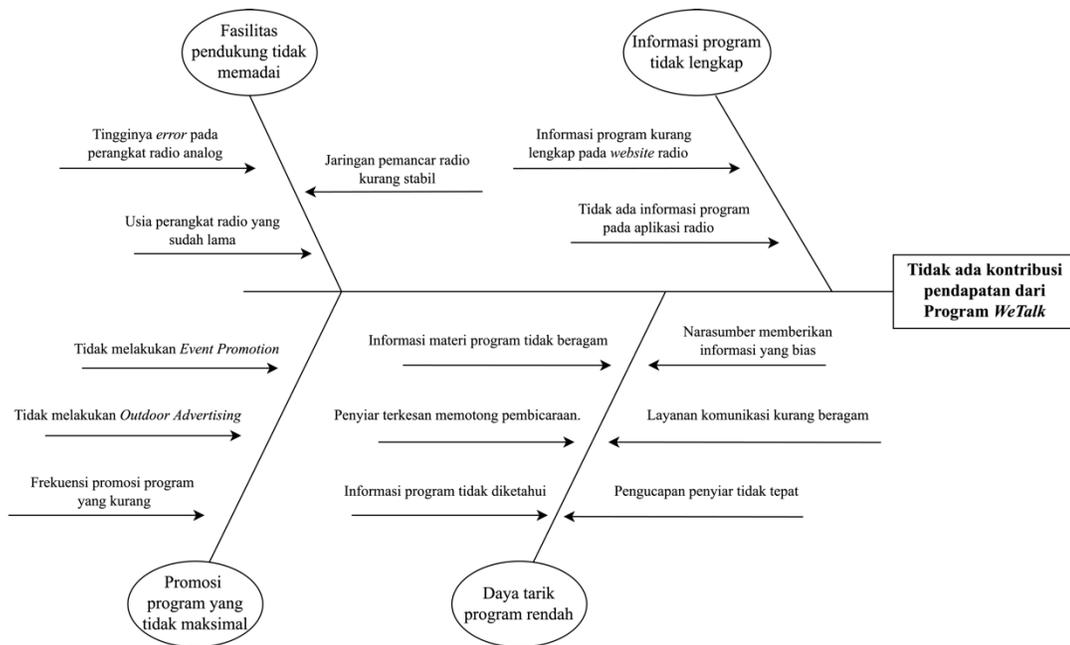
Selain itu, proses *in-depth interview* kepada 10 pendengar program *We Talk* Radio K-Lite FM pada rentang usia 20 – 55 tahun juga dilakukan untuk mendapatkan evaluasi program lebih dalam. Proses wawancara dilakukan melalui via *Whatsapp Call* dan *Whatsapp Chat* untuk mendapatkan evaluasi program secara langsung. Hasil evaluasi program *We Talk* yang telah didapatkan dapat dilihat pada Tabel I. 2.

Tabel I. 5 Data Keluhan Pendengar pada Program *We Talk*

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

(Sumber : *In-Depth Interview* kepada pendengar program *We Talk*)

Berdasarkan hasil evaluasi yang telah didapatkan, terdapat delapan penilaian dengan nilai persentase yang diberikan pendengar. Nilai persentase mewakili jumlah evaluasi pada setiap penilaian pada kondisi eksisting program *We Talk*. Berikut merupakan diagram sebab akibat yang dirumuskan berdasarkan data keluhan pendengar dan diskusi dengan pemilik masalah untuk mengurai akar permasalahan.



Gambar I. 2 Diagram Sebab Akibat Permasalahan pada Radio K-Lite FM

Berdasarkan diagram sebab akibat yang merumuskan masalah pada Radio K-Lite FM, terdapat tiga aspek yang berpotensi menjadi sumber permasalahan yaitu fasilitas pendukung tidak memadai, informasi program tidak lengkap dan daya tarik program rendah.

I.2. Alternatif Solusi

Berikut merupakan beberapa alternatif solusi yang diusulkan sesuai dengan akar masalah yang telah didefinisikan.

Tabel I. 6 Alternatif Solusi

No.	Akar Masalah	Potensi Solusi
1	Daya Tarik Program Rendah	Perancangan Perbaikan Program Berdasarkan Kebutuhan Pendengar Radio K-Lite FM.
2	Fasilitas Pendukung Tidak Memadai	Perbaikan pada Peralatan Media Analog Radio K-Lite FM.
3	Informasi Program tidak lengkap	Perancangan Perbaikan Kelengkapan Informasi pada Media Digital Radio K-Lite FM.
4	Promosi program yang tidak maksimal	Perbaikan Komunikasi Pemasaran pada Program Radio K-Lite FM

Berdasarkan alternatif solusi yang telah dirumuskan, terdapat tiga potensi solusi yang dihasilkan yaitu Perancangan Perbaikan Program Berdasarkan Kebutuhan Pendengar Radio K-Lite FM, Perbaikan pada Peralatan Media Analog Radio K-Lite FM dan Perancangan Perbaikan Kelengkapan Informasi pada Media Digital Radio K-Lite FM. Pemilihan alternatif solusi yang tepat membutuhkan penjelasan mendetail mengenai aspek-aspek masalah dengan menentukan bobot solusi yang terbesar. Pemberian bobot dilakukan berdasarkan hasil diskusi dengan pihak radio Radio K-Lite FM yang telah disesuaikan dengan kondisi dan kebutuhan permasalahan. Berikut merupakan penjelasan penentuan bobot untuk memilih potensi solusi berdasarkan akar masalah yang lebih dominan.

Tabel I. 7 Penilaian Potensi Solusi

No.	Akar Masalah	Penilaian Skala (1-5)				Total Bobot
		Biaya Rendah	Relatif Mudah	Dampak Signifikan	Hasil Efektif	
1	Daya Tarik Program Rendah	5	3	4	3	15
2	Fasilitas Pendukung Tidak Memadai	3	2	2	2	9
3	Informasi program tidak lengkap	3	4	3	2	12
4	Promosi program yang tidak maksimal	3	2	4	4	13

Berdasarkan pembobotan yang telah dilakukan pada tabel diatas, terdapat empat total bobot yang diperoleh untuk menentukan potensi solusi permasalahan. Pengisian nilai pembobotan dilakukan berdasarkan skala 1 sampai 5 dengan keterangan angka 1 menunjukkan bahwa akar masalah tersebut kurang berkaitan dengan potensi solusi dan angka 5 menunjukkan bahwa akar masalah tersebut sangat berkaitan dengan potensi solusi. Setelah dilakukan pembobotan berdasarkan skala penilaian, total terbesar terletak pada akar masalah Daya Tarik Program Rendah dengan total bobot yaitu 15. Potensi solusi yang terpilih berdasarkan hasil diskusi dan penilaian solusi

yaitu dengan melakukan Perancangan Perbaikan Program Berdasarkan Kebutuhan Pendengar Radio K-Lite FM.

I.3. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan alternatif solusi yang telah dijelaskan, rumusan masalah yang akan dipecahkan yaitu bagaimana perancangan perbaikan atribut yang sesuai dengan kebutuhan pendengar pada program *We Talk* Radio K-Lite FM.

I.4. Tujuan Tugas Akhir

Tujuan Tugas Akhir yang ditetapkan berdasarkan rumusan permasalahan adalah untuk mengetahui perancangan perbaikan atribut yang sesuai dengan kebutuhan pendengar program *We Talk* Radio K-Lite FM.

I.5. Manfaat Tugas Akhir

Berikut merupakan manfaat pada Tugas Akhir ini.

1. Membantu pihak Radio K-Lite FM dalam mengetahui atribut kebutuhan pendengar sebagai referensi dasar perbaikan program *We Talk*.
2. Sebagai referensi untuk Radio K-Lite FM dalam menerapkan perbaikan pada program *We Talk*.
3. Sebagai referensi untuk Tugas Akhir selanjutnya bahwa metode *Service Quality* dan Model Kano dapat dikombinasikan untuk menghasilkan suatu perbaikan dan peningkatan kualitas pada objek Tugas Akhir.

I.6. Sistematika Penulisan

Berikut merupakan sistematika penulisan pada Tugas Akhir ini.

BAB I Pendahuluan

Bab ini menjelaskan tentang latar belakang, alternatif solusi, rumusan masalah, tujuan Tugas Akhir, manfaat Tugas Akhir serta sistematika penulisan.

BAB II Landasan Teori

Bab landasan teori berisi tentang penjelasan teori-teori dari ilmu dasar yang didapatkan dari literatur terdahulu. Pada bab ini juga telah

diidentifikasi dimensi *Service Quality* yang akan digunakan pada Tugas Akhir.

BAB III Metodologi Perancangan

Bab metodologi perancangan menjelaskan tentang sistematika perancangan, batasan dan asumsi Tugas Akhir, identifikasi komponen sistem terintegrasi dan rencana waktu penyelesaian Tugas Akhir. Pada bab ini berisi tentang alur penyelesaian masalah melalui diagram sistematika perancangan Tugas Akhir.

BAB IV Perancangan Sistem Terintegrasi

Bab perancangan sistem terintegrasi menjelaskan tentang spesifikasi rancangan berdasarkan pengumpulan data faktual serta proses yang dilakukan yang telah disusun dengan diagram sistematika perancangan. Pada bab ini dihasilkan *output* yang akan dihubungkan dengan komponen sistem integral (Man, Method).

BAB V Validasi dan Evaluasi Hasil Rancangan

Bab validasi dan evaluasi berisi tentang penjelasan hasil rancangan Tugas Akhir yang menghasilkan umpan balik berdasarkan hasil diskusi dengan pihak objek Tugas Akhir. Tahap evaluasi menjelaskan perbandingan antara sebelum penerapan hasil rancangan dengan sesudah implementasi hasil rancangan untuk mengetahui kekurangan serta kelebihan dari rancangan.

BAB VI Kesimpulan dan Saran

Bab kesimpulan dan saran menjelaskan tentang kesimpulan yang didapatkan berdasarkan keseluruhan hasil pembahasan pada Tugas Akhir dan saran yang akan diberikan kepada Tugas Akhir selanjutnya.