

1. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Permasalahan

Radio SKFM merupakan suatu perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa penyiaran radio, didirikan pada tanggal 1 April 1993. Radio SKFM terletak di Jalan Kilisuci 36-38 Kediri. Melihat fenomena persaingan ketat di antara stasiun radio di Kota Kediri, setiap stasiun radio berusaha memberikan kualitas layanan yang terbaik bagi para pendengarnya. Persaingan tersebut membuat *image* Radio SKFM turun, hal ini dapat dilihat dari jumlah pendengar aktif di acara interaktif berkurang 35%, jumlah komplain meningkat 25%, jumlah iklan turun 40%. Usaha yang dapat dilakukan adalah dengan memperhatikan kualitas layanan yang diberikan dan program acara baik mengenai variasi maupun jam tayangnya.

Untuk memenangkan persaingan tersebut, maka Radio SKFM harus dapat memuaskan para pendengarnya. Pengelolaan layanan maupun program acara yang baik akan dapat menciptakan persepsi/*image* yang baik di mata pendengar, sehingga meningkatkan loyalitas pendengar pada Radio SKFM. Kendala di bisnis stasiun radio adalah sifat dari jasa/layanan radio itu sendiri, yaitu kesamaan waktu antara produksi dan konsumsi jasa tersebut. Kepuasan pendengar terhadap suatu layanan sangatlah bergantung pada proses interaksi antara pendengar dan penyedia jasa baik secara langsung maupun secara tidak langsung. Untuk dapat memenuhi hal tersebut Radio SKFM harus dapat memahami kebutuhan dan keinginan pendengar, terutama mengenai faktor-faktor dominan yang menjadi pertimbangan pendengar dalam memilih radio. Faktor dominan seperti layanan siaran, penyiar, kualitas suara, program acara dan fasilitas-fasilitas pendukung lainnya. Namun terkadang harapan pendengar sering tidak terpenuhi karena adanya perbedaan/*gap* antara harapan dengan persepsi pendengar tentang layanan. Untuk itu diperlukan adanya kesesuaian antara harapan dan persepsi pendengar terhadap kualitas layanan yang diterima dari Radio SKFM. Hal ini mengharuskan Radio SKFM beradu strategi dalam hal layanan maupun program acara yang diberikan secara tepat dan sesuai dengan harapan pendengar.

Dengan pertimbangan di atas maka Radio SKFM perlu melakukan suatu riset atau penelitian untuk mengetahui harapan pendengar terhadap kualitas layanan dan sejauh mana kualitas layanan Radio SKFM menurut pendengarnya. Selain untuk memahami harapan pendengar tersebut, Radio SKFM juga harus mempertimbangkan para pesaing yang dihadapinya, yaitu Radio Wijang Songko dan Radio Andika. Dengan menerapkan metode *Servqual* dan *Quality Function Deployment (QFD)* maka Radio SKFM dapat meningkatkan kualitas layanan maupun program acara yang disesuaikan dengan kebutuhan dan keinginan pendengar. Selain itu dapat mengetahui keunggulan dan kelemahan yang dimiliki Radio SKFM jika dibandingkan dengan pesaingnya. Dengan demikian dapat dibuat suatu strategi dalam hal layanan maupun program acara yang dapat menimbulkan kepuasan pendengar.

1.2. Perumusan Masalah

Permasalahan yang akan dibahas pada penelitian Tugas Akhir ini adalah:

- Berapa besar kesenjangan yang terjadi antara harapan dengan persepsi pendengar tentang layanan Radio SKFM?
- Berapa besar tingkat kepentingan setiap dimensi layanan?
- Bagaimana peta persepsi pendengar tentang layanan Radio SKFM dan radio-radio pesaingnya?
- Usaha-usaha apa saja yang dapat dilakukan untuk meningkatkan layanan yang belum memuaskan pendengar, sesuai dengan kemampuan pihak Radio SKFM?

1.3. Tujuan Penelitian

Tujuan dari dilakukannya penelitian Tugas Akhir ini adalah :

- Mengetahui besarnya *gap* yang terjadi antara harapan dengan persepsi pendengar tentang layanan yang diberikan oleh Radio SKFM.
- Mengetahui besarnya tingkat kepentingan setiap dimensi layanan.
- Memetakan persepsi pendengar tentang layanan Radio SKFM dan radio-radio pesaingnya.
- Memberikan usulan untuk meningkatkan kualitas layanan Radio SKFM.

1.4. Batasan Masalah

Dalam penelitian ini batasan-batasan yang diambil selama melakukan penelitian Tugas Akhir ini adalah:

- Penelitian dilakukan terhadap 50% pendengar aktif pada semua radio yang diteliti (SKFM, RWS dan Andika) dan sisanya pendengar pasif. Pendengar aktif yang dimaksud adalah pendengar yang berinteraksi ke stasiun radio baik menghubungi melalui telepon atau datang secara langsung. Pendengar pasif adalah pendengar yang selalu/sering menyimak siaran stasiun radio tetapi tidak berinteraksi ke stasiun radio.
- Penerapan fungsi QFD pada sistem layanan Radio SKFM dibatasi pada sistem layanan yang meliputi program acara, layanan dan fasilitas yang masih dapat dikembangkan dalam kaitannya dengan penyiaran maupun stasiun radio.
- Penelitian dibatasi untuk daerah Kota Kediri.

1.5. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan untuk Tugas Akhir yang dilaksanakan adalah sebagai berikut:

Bab I Pendahuluan.

Bab ini akan menguraikan secara singkat gambaran umum penelitian yang meliputi latar belakang permasalahan, permasalahan, tujuan, batasan permasalahan, dan sistematika penulisan.

Bab II Tinjauan Pustaka.

Bab ini berisi mengenai teori-teori sebagai bahan acuan dan landasan dalam rangka menyelesaikan masalah yang terjadi pada stasiun radio baik itu secara langsung maupun secara tidak langsung, yaitu teori-teori mengenai *Servqual* dan QFD.

Bab III Metode Penelitian

Bab ini berisi tentang metode-metode yang digunakan untuk mengumpulkan data yaitu survei, wawancara, menyebarkan kuesioner dan langkah-langkah yang ditulis secara detail sehingga dapat memberikan tuntunan dalam proses pengerjaan Tugas Akhir ini.

Bab IV Hasil dan Pembahasan

Bab ini berisi tentang pengumpulan data-data yang diperlukan, metode untuk pengolahan data yang telah terkumpul menggunakan *Servqual* dan QFD melalui penyusunan *House of Quality*. Di dalam bab ini juga terdapat evaluasi-evaluasi dan analisa matriks QFD.

Bab V Kesimpulan dan Saran

Bab ini berisi tentang kesimpulan yang diperoleh dari Tugas Akhir serta saran/usulan yang membangun untuk melakukan perbaikan yang berguna bagi stasiun radio.