

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Televisi Lokal merupakan stasiun televisi yang berdaya jangkauan siaran lokal (daya jangkauan siaran maksimum dalam satu provinsi/ Kota). Dengan disahkannya Undang-undang No.32 Tahun 2002 tentang penyiaran, yang merupakan tonggak penting bagi eksistensi televisi lokal dan merupakan payung hukum resmi dan demokratis bagi kemerdekaan televisi lokal menjadikan prinsip desentralisasi juga berlaku bagi media penyiaran televisi. Spirit otonomi daerah yang bermartabat membutuhkan media penyiaran televisi lokal. Media penyiaran televisi lokal adalah cermin bagi penyelenggaraan pemerintah di daerah. Media penyiaran televisi lokal adalah *pentas hidup* dan *permanen* bagi tumbuh dan berkembangnya budaya lokal sebagai aset nasional. Paket tayangan yang bermaterikan sosial, budaya, pariwisata, ekonomi, dan unsur kedaerahan lainnya tentunya menjadi suatu kebutuhan bagi seluruh lapisan masyarakat tersebut, demi optimalisasi pembangunan setempat. Termasuk diantaranya harapan atas peluang pembukaan lapangan pekerjaan baru bagi daerah.

Seiring dengan diberlakukannya Undang-undang tentang penyiaran tersebut, di Propinsi Jawa Barat khususnya Kota Bandung lahir beberapa stasiun televisi Lokal diantaranya adalah BandungTV yang merupakan TV lokal pertama yang beroperasi di Bandung pada tahun 2003. Kemudian diikuti dengan beroperasi televisi lokal lainnya yaitu STV, CT-TV, Pajajaran TV, Ganesha TV, dan MQTV.

Dilihat dari perkembangan televisi-televisi Lokal di Bandung saat ini, BandungTV dan STV masih dianggap sebagai dua stasiun televisi Lokal terbesar dan memiliki kekuatan yang relatif sama dibandingkan dengan keberadaan stasiun TV lokal lainnya, hal ini dimaklumi karena kedua stasiun TV lokal tersebut beroperasi lebih awal dari stasiun TV lokal lainnya sehingga bisa dikatakan sebagai pelopor akan lahirnya stasiun-stasiun TV lokal di Bandung.

Bandung TV dan STV hadir sebagai perwujudan kreativitas seni budaya Sunda dalam menemukan jati diri melalui media televisi. Media televisi dipilih dengan asumsi televisi sebagai perwujudan audio visual memiliki pengaruh besar terhadap perilaku masyarakat sebagai suatu komunitas konsumsi.

Sebagai wadah kreativitas masyarakat Sunda, Bandung TV dan STV menitik beratkan program acaranya pada upaya pencerahan masyarakat dalam segala aspek kehidupan dengan fondasi seni budaya. Titik berat ini dipilih karena seni budaya merupakan poros kehidupan yang menggerakkan dimensi sosial ekonomi masyarakat.

Didasari oleh masalah di atas, maka dalam penelitian ini dilakukan penelitian untuk menganalisis kepuasan pelanggan (pemirsa) terhadap pelayanan kedua stasiun TV lokal tersebut khususnya di Kotamadya Bandung. Sangat penting bagi pihak stasiun TV untuk mengetahui sejauh mana mereka telah memenuhi harapan dan keinginan dari pemirsanya. Mereka harus bisa memahami keinginan pemirsanya sehingga dengan begitu pemirsa akan dapat loyal kepada stasiun TV tersebut.

1.2 Perumusan Masalah

Pokok permasalahan dari studi ini adalah dengan banyaknya stasiun TV lokal yang berdiri, maka semakin gencar pula mereka untuk berlomba dalam memperebutkan pasarnya (pemirsanya). Caranya dengan memberikan pelayanan yang terbaik dan juga dengan memberikan sajian acara yang lebih menarik. Hal tersebut dapat digunakan sebagai suatu keunggulan untuk bersaing dengan kompetitornya. Apalagi kepuasan dari pemirsa menjadi hal yang sangat vital bagi kelangsungan TV lokal.

Berkaitan dengan hal tersebut diatas, terdapat hal yang menurut penulis dipandang perlu untuk diteliti :

- o Sejauh mana kualitas pelayanan stasiun TV lokal di Bandung saat ini telah dapat memenuhi harapan pemirsanya
- o Mengukur dan membandingkan tingkat kepuasan pemirsa TV lokal di Bandung saat ini berdasarkan persepsi dan ekspektasi pemirsanya

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan yang hendak dicapai diharapkan akan menjawab permasalahan yang telah dirumuskan. Tujuan dari penelitian tugas akhir ini adalah :

- o Untuk mengetahui tingkat kepuasan pemirsa (Level of Customer Satisfaction) terhadap pelayanan penyelenggaraan siaran televisi lokal di Bandung dalam hal ini pemirsa Bandung TV dan STV
- o Untuk mengetahui kesenjangan yang terjadi (Gap pelayanan) dengan membandingkan Perceived Service Quality dan Expected Service Quality dari pemirsa stasiun TV lokal
- o Mengetahui dan Mengidentifikasi variabel-variabel pelayanan mana yang perlu diprioritaskan perbaikannya dilihat dari peta Perceived Service Quality - Expected Service Quality, sejalan dengan usaha meningkatkan mutu layanan BandungTV dan STV.

1.4 Manfaat Penelitian

Dengan dilakukannya penelitian ini, maka diharapkan dapat mendatangkan manfaat sebagai berikut :

1. Bagi stasiun TV

Hasil studi ini bermanfaat bagi pihak masing-masing stasiun TV lokal yang dijadikan obyek penelitian pada Tugas Akhir ini sebagai bahan evaluasi untuk memahami keinginan pemirsanya dan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya serta mempertahankan loyalitas pelanggan stasiun TV lokal tersebut

2. Bagi penulis

Penelitian ini bermanfaat bagi penulis untuk menambah pengetahuan dan membentuk pola pikir yang sistematis tentang konsep kualitas jasa dan pengukuran tingkat kualitas pelayanan yang baik dengan mengidentifikasi variabel layanan menggunakan tools dan metode yang ada yaitu Servqual, CSI, CSGI, TTBB, Diagram Kartesius dan CPI

3. Bagi pengguna lainnya

Penelitian ini bermanfaat sebagai bahan studi awal untuk kajian lebih lanjut terhadap kualitas pelayanan pertelevisian khususnya pelayanan dari stasiun TV lokal.

1.5 Pembatasan Masalah

Untuk membatasi masalah agar permasalahan tidak meluas dan pembahasan tidak menyimpang dari pokok permasalahan yang ditetapkan, maka perlu dilakukan pembatasan masalah sebagai berikut :

- o Pelayanan yang dijadikan pokok permasalahan dan dibuat kuisisioner adalah pelayanan stasiun TV lokal Bandung TV dan STV
- o Responden dari penelitian ini dilakukan di Kotamadya Bandung
- o Dimensi kualitas jasa yang digunakan berdasarkan model yang disusun oleh Parasuraman, Berry dan Zeithaml yaitu Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance dan Empathy.
- o Tingkat kesenjangan yang digunakan hanya difokuskan pada gap antara performansi yang diterima (perceived) dengan performansi yang diharapkan (expected).