ABSTRAKSI

Marabandung FM adalah salah satu stasiun radio yang menggunakan fasilitas Internet radio (e-radio) untuk menyiarkan siarannya pada jaringan Internet. Namun pada pelaksanaannya, Marabandung e-radio ini baru digunakan untuk menyambungkan program berita “Kabar Jabar” ke beberapa kota di Jawa Barat. Berbeda dengan Marabandung e-radio, Prambors, MQ FM, dan Radio Tarbiyah telah menggunakan e-radionya untuk memperluas pendengar di daerah yang berada di luar jangkauan radio biasa. Bahkan beberapa pendengar dari e-radio tersebut sering berespondensi dengan pendengar “biasa” di beberapa acara tertentu.

Isu utama penelitian kali ini adalah memperbaiki sistem e-radio Marabandung agar dapat menjaga hubungannya dengan pendengar –terutama pendengar yang berada di luar jangkauan radio biasa- atau bahkan mendapat pendengar baru di jaringan Internet. Untuk mencapai tujuan itu, ada empat hal yang diperbaiki, yakni: perbaikan pada hardware, perbaikan pada software, perbaikan pada website, dan perbaikan pada promosi. Pada perbaikan website tiga elemen perbaikan, yakni: pembaruan website engine, penghilangan halaman pembuka, otomasi pada berita berjalan, juga otomasi pada pemutar musik.

Dari perbaikan yang dilakukan, ada peningkatan pada jumlah trafik sebanyak 59.84% dari trafik sebelumnya, atau sekitar 1182 user. Dari data tersebut, 90,9% pendengar mengunjungi Marabandung e-radio secara langsung, sebagian yang lain datang melalui halaman yang berada pada website eksternal, dan sebagian lagi datang melalui mesin pencari seperti Google, AOL, Astalavista, dan Yahoo. Adalah Stones Castle yang menjadi acara yang paling digemari oleh pendengar. Hal ini dapat terlihat melalui kepadatan trafik. Trafik yang paling padat, adalah saat acara ini berlangsung. Yakni pada hari Rabu pukul 22.00. Hal terakhir yang mengalami peningkatan setelah perbaikan adalah popularitas pada Marabandung e-radio. Peningkatannya sebanyak 192% dari sebelum perbaikan.

Ada tiga kesimpulan yang didapat dalam penelitian ini. Pertama, terjadi peningkatan sebanyak 59,84% trafik pada Marabandung e-radio setelah proses perbaikan. Perbaikan ini meliputi perbaikan pada penerima sinyal radio, perbaikan pada pemrosesan sinyal radio, serta perbaikan pada tampilan Marabandung e-radio. Selanjutnya, sistem promosi yang paling efektif adalah promosi pada Marabandung FM. Terakhir, Marabandung e-radio dapat menjadi salah satu alat untuk Manajemen Hubungan Pelanggan karena Marabandung e-radio dapat meningkatkan pendengar setianya sebanyak 124%.