BAB I PENDAHULUAN

I.1 Latar Belakang

PT. Radio Kontinental Lintas Telekomunikasi (K-Lite radio) merupakan salah satu anak perusahaan Yayasan Pendidikan Telkom (YPT) yang bergerak pada bidang penyiaran radio dengan segmen dewasa usia 25-45 tahun. K-Lite radio hadir dengan program utama dan sampingan. Program utama K-Lite radio dikenal sebagai *Online Programme Highlight*, sedangkan program sampingan dikenal sebagai *On Air Programme Highlight*. Pada program utama K-Lite, terdapat satu program yang menjadi *prime time* K-Lite radio adalah '*Afternoon Lite*' (Survei Pendahuluan, 2017). Program ini disiarkan setiap hari Senin-Jumat pukul 15.00 – 18.00 dengan menyajikan lagu lawas dan religi yang dikemas dalam format *talkshow* pada hari Senin, Rabu, dan Jumat pukul 16.30-17.30 WIB. Program *prime time* merupakan program pada waktu tertentu dimana banyak pendengar mengikuti dan mendengarkan sebuah program, sehingga memberikan peluang perusahaan lain untuk memasang iklan dan juga dapat meningkatkan pendapatan perusahaan (*Nielson Company*, 2011).

Jika dilihat dari pendapatan perusahaan, laba kotor yang dihasilkan tidak pernah mencapai target sejak tahun 2014. Hal ini disebabkan oleh total beban yang dikeluarkan melebihi target. Tabel I.1 adalah rekapitulasi pendapatan perusahaan.

Tabel I. 1 Rekapitulasi Pendapatan Perusahaan

TAHUN	TOTAL PENDAPATAN (DALAM RIBU)		TOTAL BEBAN (DALAM RIBU)		TOTAL LABA (RUGI) SEBELUM PAJAK (DALAM RIBU)	
	TARGET	REALISASI	TARGET	REALISASI	TARGET	REALISASI
2014	Rp3.229.400	Rp4.442.138	Rp2.322.322	Rp3.743.362	Rp907.078	Rp698.776
2015	Rp3.884.560	Rp10.259.753	Rp2.803.946	Rp9.350.535	Rp1.080.614	Rp909.218
2016	Rp4.489.713	Rp9.781.441	Rp3.465.675	Rp9.075.617	Rp1.024.037	Rp705.825

(Sumber : Laporan Keuangan Perusahaan, 2016)

K-Lite radio juga memiliki sumber pendapatan lain yaitu berasal dari pemasang iklan. Berdasarkan hasil dari pendapatan pemasang iklan, target yang ditetapkan tidak pernah tercapai dan setiap tahunnya mengalami fluktuatif. Berikut adalah pendapatan iklan yang diperoleh K-Lite radio.

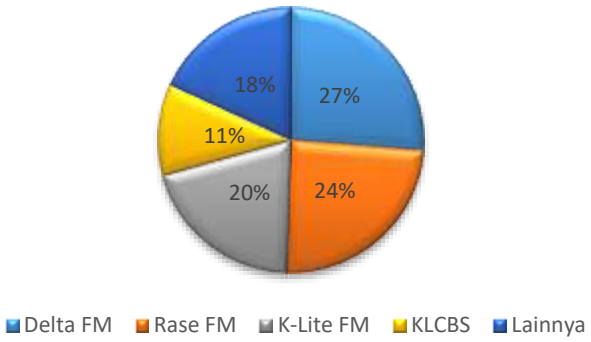
Tabel I. 2 Total Pendapatan Iklan

Tahun	Pendapatan Iklan	
	Target	Realisasi
2014	Rp 1.740.750.000	Rp 1.397.850.827
2015	Rp 1.740.750.000	Rp 970.524.525
2016	Rp 1.800.000.000	Rp 1.500.000.000

(Sumber : Laporan Perusahaan, 2016)

Berdasarkan Tabel I.2, dapat diindikasikan bahwa jumlah pengiklan tidak mencapai target setiap tahun. Faktor pengiklan memilih radio sebagai media promosi berdasarkan *rating* radio (AC Nielson), karakteristik audiens, segmentasi sesuai produk, dan jangkauan penyiaran (Syifa, 2014). Menurut data dari Nielson Company, *rating* K-Lite radio yang diukur berdasarkan jumlah audiens, K-Lite berada dalam posisi 34 pada tahun 2016. Hal ini menunjukkan bahwa audiens K-Lite masih sedikit.

Jumlah pendengar yang sedikit disebabkan oleh program yang ditawarkan K-Lite radio tidak memenuhi keinginan dari audiens, terutama program *prime time* sore. Berdasarkan kondisi eksisting, program *prime time* sore K-Lite radio hadir dengan membawakan lagu-lagu lawas dan keagamaan. Format acara seperti itu tidak sesuai dengan kebutuhan audiens pada sore hari, yang telah dibuktikan dengan survei pendahuluan yang dilakukan kepada 110 audiens dengan rentang usia 25-45 tahun, kecenderungan audiens mendengarkan radio pada sore hari adalah; sebanyak 63% pendengar ingin mendengarkan musik, 19% ingin mendengarkan berita, 10% ingin mendengarkan *talkshow*, dan 8% ingin mendengarkan kuis, info lalu lintas, dan keagamaan. Selain itu, radio yang sering didengarkan pada rentang usia tersebut seperti di bawah ini.



Gambar I. 1 Radio yang Sering Didengarkan

Berdasarkan Gambar I.1, radio yang sering didengarkan yaitu Delta FM. Tetapi, Delta FM merupakan radio *relay* yang dapat diputarkan di kota-kota besar di Indonesia, sehingga Delta FM tidak dapat dijadikan sebagai kompetitor karena tidak sebanding dengan K-Lite radio. Pada posisi tertinggi kedua diraih oleh Rase FM yang merupakan radio lokal dengan segmen yang sama. Oleh karena itu, Rase FM akan dipilih sebagai salah satu kompetitor K-Lite radio dengan program '*Crazy Afternoon'* untuk *benchmarking*. Selain itu, program sejenis dengan '*Afternoon Lite'* yaitu program MQ *News* yang dimiliki oleh MQFM. Program ini dipilih karena jumlah pendengar paling banyak mendengarkan radio yaitu pada sore hari (Survei Pendahuluan, 2017). Berikut adalah hasil studi komparasi dapat dilihat pada Tabel I.3.

Tabel I. 3 Studi Komparasi Program Kompetitor

Keluhan	**Radio**			**Tanggapan**
	K-Lite	Rase	MQFM	
Konten program	Format program keagamaan	Format program *talkshow* yang menghibur	Format *talkshow* keagamaan	Karena program ini bertujuan menghibur audiens dengan cara yang berbeda.
Penyiar	Karakteristik penyiar lokal dan dewasa yang cenderung serius.	Karakteristik penyiar lokal yang dewasa, tetapi humoris.	Karakteristik penyiar lokal dan dewasa yang cenderung serius.	Karena K-Lite tidak ingin menonjolkan penyiarnya, melainkan programnya.
Fasilitas *streaming*	Terkadang tidak bisa dipakai karena adanya perbaikan.	Terkadang tidak bisa digunakan, tetapi audiens dapat menggunakan melalu aplikasi pada *gadget*.	Terkadang tidak bisa dipakai karena perbaikan, tetapi terdapat rekaman program yang bisa di *download* di *website*.	Karena perlu dilakukan perbaikan (*maintanance*).

(Sumber : Survei Pendahuluan, 2017)

Hasil survei pendahuluan, diperoleh 12 responden yang bersedia untuk memberikan komentar pada program '*Afternoon Lite*', sedangkan sisanya tidak memberikan *feedback* program tersebut. Dari hasil studi komparasi program antara K-Lite radio, Rase FM, dan MQFM (Tabel I.3), berdasarkan komparasi K-Lite radio dengan radio lain, program eksisting masih mengalami kekurangan pada konten program, penyiar, dan fasilitas *streaming*, sehingga program eksisting perlu dilakukan perbaikan program dengan mengidentifikasi kebutuhan pelanggan kemudian mempertemukan dengan kemampuan perusahaan. Hasil tersebut akan menjadi *input* untuk menghasilkan karakter teknis dan *critical part* untuk pengembangan pada penelitian ini.

I.2 Perumusan Masalah

Pada penelitian ini dilakukan pengembangan program pada K-Lite radio untuk mengetahui apa yang diperlukan oleh pendengar dan kapasitas perusahaan untuk memenuhinya. Penelitian ini menggunakan metode *Quality Function Deployment* (QFD) untuk meningkatkan program '*Afternoon Lite'*. Metode *Quality Function Deployment* (QFD) bertujuan untuk meningkatkan kualitas berdasarkan *customer needs* yang berguna untuk memuaskan pelanggan dan menerjemahkan *customer needs* menjadi target desain (Akao, 1996). Penelitian ini menggunakan *input* dari penelitian sebelumnya tentang Perancangan Kebutuhan Atribut pada Program *Prime Time* Sore Radio K-Lite Bandung dengan Menggunakan Integrasi *SERVQUAL* dan Model Kano (Hardyanti, 2017). Berdasarkan permasalahan yang ada, maka perumusan masalah dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

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

I.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah di atas, tujuan penelitian pengembangan kualitas program '*Afternoon Lite'* K-Lite radio adalah:

1. Mengidentifikasi karakter teknis yang didapatkan berdasarkan *customer needs* pada program '*Afternoon Lite'* K-Lite radio.
2. Mengidentifikasi *critical part* yang perlu diprioritaskan dalam pengembangan program '*Afternoon Lite'* K-Lite radio.
3. Membuat rekomendasi yang sesuai untuk pengembangan program '*Afternoon Lite'* K-Lite radio untuk memenuhi kebutuhan pelanggan.

I.4 Batasan Penelitian

Batasan masalah yang digunakan dalam penelitian mengenai K-Lite radio adalah sebagai berikut:

1. *Customer needs* K-Lite radio ini telah didapatkan dari penelitian sebelumnya menggunakan metode Model Kano.
2. Penelitian ini hanya sampai iterasi dua.
3. Penelitian ini tidak sampai tahap implementasi pada perusahaan.
4. Survei dilakukan di Kota Bandung.

I.5 Manfaat Penelitian

Manfaat yang dapat diambil dari penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Dapat memberikan rekomendasi mengenai pengembangan apa yang harus dilakukan K-Lite Radio untuk memperbaiki kualitas program '*Afternoon Lite'*.
2. Dapat memberikan evaluasi terhadap program '*Afternoon Lite'* saat ini.

I.6 Sistematika Penulisan

Penelitian ini diuraikan dalam sistematika penulisan sebagai berikut.

Bab I Pendahuluan

Pada bab ini dijelaskan latar belakang penelitian, perumusan masalah, tujuan penelitian, batasan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

Bab II Tinjauan Pustaka

Pada bab ini dijelaskan mengenai studi literatur yang relevan mengenai metode peningkatan kualitas dan teori yang digunakan untuk menyelasikan permasalahan K-Lite radio, yaitu perbandingan metode peningkatan kualitas, metode *Quality Function Deployment* (QFD), dan juga penelitian terdahulu.

Bab III Metodologi Penelitian

Pada bab ini dijelaskan langkah-langkah penelitian secara rinci yang dituangkan dalam model konseptual dan sistematika pemecahan masalah yang meliputi; tahap pengumpulan data, tahap pengolahan data yang dilakukan dnegan membuat QFD iterasi satu (*House of Quality*), pengembangan konsep (*Concept Development*), dan membuat QFD iterasi dua (*Part Deployment*) yang dianalisis kemudian dilanjutkan ke dalam tahap pemberian rekomendasi, serta tahap kesimpulan dan saran.

Bab IV Pengumpulan dan Pengolahan Data

Pada bab ini dijelaskan langkah penelitian dengan rinci meliputi pengumpulan data yaitu pengodean terhadap *true customer needs* K-Lite radio, pengolahan data QFD iterasi satu yang berisi pembuatan matriks perencanaan dengan mencakup nilai *adjusted importance*, pembuatan karakteristik teknis, penentuan kekuatan hubungan antara *true customer needs* dengan karakteristik teknis, pembuatan matriks korelasi antar karateristik teknis dan pembuatan matriks teknis yang mencakup nilai *probability*, satuan, target, *current situation, competitive benchmark, column weight* dan *ranking* pada K-Lite radio. Setelah itu, membuat beberapa alternatif konsep atau pengembangan konsep (*Concept Development*). QFD pada iterasi dua (*Part Deployment Matrix*) yaitu pembuatan *critical part*, matriks korelasi antara karakteristik teknis dengan *critical part*, serta pembuatan matriks karakteristik teknis K-Lite radio.

Bab V Analisis Data

Pada bab ini dijelaskan tentang analisis yang dilakukan terhadap pengumpulan dan pengolahan data yang telah ditentukan pada tahap sebelumnya. Masing-masing langkah dianalisis lebih detail. Langkah berikutnya adalah membuat perumusan rekomendasi untuk K-Lite radio.

Bab VI Kesimpulan dan Saran

Pada bab ini dijelaskan mengenai hasil penelitian secara keseluruhan sehingga dapat disimpulkan beberapa poin terkait dengan tujuan awal yang dilakukan pada penelitian ini. Pada bab ini juga dijelaskan saran yang diberikan untuk penelitian selanjutnya dengan metode QFD untuk K-Lite radio.