

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Permasalahan

Kualitas pelayanan memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan pelanggan. Kualitas memberikan suatu dorongan kepada pelanggan untuk menjalin ikatan hubungan yang kuat dengan perusahaan. Dalam jangka panjang, ikatan seperti ini memungkinkan perusahaan untuk memahami dengan seksama harapan pelanggan serta kebutuhan mereka. Dengan demikian, perusahaan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan di mana perusahaan memaksimalkan pengalaman pelanggan yang menyenangkan dan meminimumkan pengalaman pelanggan yang kurang menyenangkan (Atmawati dan Wahyuddin, 2007:2).

Seiring perkembangan teknologi informasi dan globalisasi, industri media massa juga mengalami perubahan yang signifikan. Perubahan tersebut terlihat jelas pada aspek struktur, mekanisme kerja dan operasional maupun *content* media massa. Hal ini, pada akhirnya mendesak berbagai institusi media untuk mengikuti pola-pola persaingan bisnis industri media agar tetap bertahan. Ketatnya iklim persaingan dalam industri media massa pada akhirnya berpengaruh pada makin kuatnya nilai-nilai kepentingan ekonomi (*profit*) terhadap nilai-nilai idealisme media.

Penekanan pada *profit* perusahaan media telah banyak mengubah landasan utama media, yaitu jurnalisme. Banyak bukti yang menunjukkan bagaimana, Rupert Murdoch (konglomerat media) yang sangat menekankan *profit* dan pertumbuhan finansial, menolak isi berita atau mendukung isi berita hanya berdasarkan kepentingan ekonominya saja (Vivian, 2008). Satu hal yang patut dicermati untuk perusahaan yang orientasinya

pada profit yaitu, bagaimana mengubah paradigma bisnis jasa (media) menjadi lebih menguntungkan. Jawaban yang paling pas adalah dengan menekankan pada kualitas pelayanan yang diberikan pada konsumennya.

Kemampuan memberikan produk ataupun jasa yang berkualitas oleh perusahaan merupakan titik awal dalam merebut pangsa pasar sehingga tingkat kepuasan tidak hanya perlu dipertahankan tetapi juga harus ditingkatkan untuk menghadapi persaingan yang semakin ketat. Oleh karena itu perusahaan dituntut untuk mampu menggerakkan, mengatur dan mengkoordinasikan kegiatan dari berbagai kelompok tenaga profesional, semi profesional dan tenaga non profesional yang ada sehingga dapat mencapai tujuan yang telah direncanakan.

Pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Produksinya dapat dikaitkan atau tidak dikaitkan pada satu produk fisik. Pelayanan merupakan perilaku produsen dalam rangka memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen demi tercapainya kepuasan pada konsumen itu sendiri. Kotler juga mengatakan bahwa perilaku tersebut dapat terjadi pada saat, sebelum dan sesudah terjadinya transaksi.

Kualitas jasa didefinisikan sebagai penyampaian jasa yang akan melebihi tingkat kepentingan pelanggan. Jenis kualitas yang digunakan untuk menilai kualitas jasa adalah sebagai berikut *Rangkuti (2006 : 26)*:

1. Kualitas teknik (outcome), yaitu kualitas hasil kerja penyampaian jasa itu sendiri.
2. Kualitas pelayanan (proses), yaitu kualitas cara penyampaian jasa tersebut.

Kepuasan pelanggan akan menjadi dasar pengembangan berbagai model perilaku pembeli. Selain itu kepuasan pelanggan menjadi pedoman untuk mengarahkan seluruh organisasi ke arah pemenuhan kebutuhan pelanggan sehingga menjadi sumber keunggulan daya saing yang berkelanjutan. Oleh karena itu yang patut menjadi perhatian adalah bagaimana perusahaan menciptakan suatu pelayanan yang berkualitas untuk mendapatkan kepuasan pelanggan. Pada kenyataannya kepuasan pelanggan seringkali dikesampingkan atau kurang diperhatikan secara baik oleh setiap individu dalam organisasi. Dari perspektif pelanggan/konsumen seringkali muncul begitu banyak keluhan menyangkut mutu produk, harga yang terlampau tinggi, jaminan purna jual yang tidak memadai dan sebagainya. Pada saat sekarang dan masa yang akan datang sejalan dengan perkembangan yang terjadi, tingkat pendidikan masyarakat meningkat, jalan pikiran menjadi lebih modern diikuti dengan kesadaran akan pentingnya kualitas pelayanan.

Dunia pertelevisian sebagai salah satu sarana entertainment, berita, dan pendidikan menjadi sangat bergantung pada kualitas pelayanan yang disiarkan, baik itu Informasi dan komunikasi (berupa berita dan program-program acara), sampai pada penyuntingan iklan berdasarkan permintaan dari konsumen.

Dengan semakin banyaknya industri televisi baik Lokal, Nasional, maupun Internasional membuat dunia pertelevisian Indonesia semakin ketat dalam mencari dan mendapatkan pelanggan baik itu menyiarkan pemberitaan-pemberitaan, program-program dari Pemerintah atau Perusahaan, sampai pada pembuatan Iklan melalui Iklan Televisi.

Upaya menjangkau NKRI diwujudkan dengan keberadaan LPP TVRI daerah yang kini berjumlah 27 stasiun termasuk di dalamnya LPP TVRI Stasiun Gorontalo. LPP TVRI Stasiun Daerah berfungsi sebagai Pilar LPP TVRI Nasional di Daerah dan merupakan Kekuatan yang memberi Kontribusi besar bagi jaringan penyiaran TVRI Nasional.

LPP TVRI Gorontalo merupakan salah satu perusahaan yang bergerak dibidang jasa. Dimana dalam implementasinya LPP TVRI menciptakan media televisi sebagai sarana hiburan serta informasi dan komunikasi bagi masyarakat Gorontalo. Dengan munculnya stasiun televisi lokal kemudian menjadi pesaing utama bagi LPP TVRI dalam menjalankan roda bisnisnya.

Khususnya untuk Gorontalo, saat ini telah banyak muncul stasiun televisi lokal dengan segmentasinya masing-masing seperti Mimoza TV, GO TV, CIVICA TV, SINDO TV. Hal tersebut secara langsung akan berpengaruh pada minat masyarakat untuk memilih saluran berita apa yang akan di tonton. Lebih lanjut lagi, pemerintah, pengusaha, dan orang-orang yang berkepentingan di media televisi akan lebih selektif lagi dalam memilih saluran televisi apa yang akan menjadi *partner* kerjanya nanti.

Yang menjadi permasalahan dalam melihat kecenderungan konsumen dalam memilih media televisi apa yang nantinya menjadi bisa dipercaya menjadi *partner* kerjanya salah satunya dengan melihat kualitas stasiun TV itu sendiri. LPP TVRI Gorontalo sebagai satu-satunya stasiun TV pemerintah di Gorontalo harusnya memiliki fasilitas yang cukup baik. Namun hal tersebut tidak serta-merta menjadikan LPP TVRI sebagai satu-satunya media yang ditonton oleh masyarakat. Beberapa hal yang bisa mendukung hal itu adalah: (1). Fasilitas atau peralatan yang mempunyai kualitas yang

baik untuk menunjang produksi berita atau program acara, (2). Ketersediaan tenaga kerja yang unggul dalam mengoptimalkan fasilitas yang ada. Hal tersebut diketahui dimana masih adanya pengelolaan acara yang kurang professional dalam hal pengelolaan waktu siaran/peliputan dilapangan, masih adanya kesalahan-kesalahan dalam penulisan iklan atau running teks, (3). Pengelolaan manajemennya yang mampu membangun jaringan konsumen bukan hanya pada sektor pemerintahan dalam hal pemuatan berita, iklan, peliputan, namun sampai pada sektor swasta. Hal tersebut dapat dinilai dari sebagian besar acara yang on air baik siaran langsung maupun tidak langsung yang tayang pada TVRI Gorontalo sebagian besar mengambil tema dan program dari pemerintah, hanya sebagian kecil saja dari pihak swasta, dan yang sebagian kecil itu seringkali didapatkan pada momen-moment tertentu saja seperti hari-hari raya, dan lain-lain. (4). Minimnya promosi yang ada. Minimnya promosi ditinjau dari sosialisasi yang dilakukan oleh TVRI Gorontalo perihal tayangan-tayangan terkini, dan tayangan tersebut dapat dimanfaatkan oleh pihak-pihak swasta untuk meningkatkan promosi dan pengenalan informasi bagi perusahaan mereka.

Berdasarkan penjelasan diatas peneliti berkeinginan untuk menyusun suatu karya tulis yang diformulasikan dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen”.

## **1.2 Identifikasi Masalah**

Adapun identifikasi masalah di atas adalah sebagai berikut:

1. Kurangnya peralatan penunjang produksi;
2. Kurangnya tenaga yang Professional dalam menciptakan acara yang lebih entertaint dan kreatif;
3. Rendahnya promosi acara tayangan; dan
4. Belum maksimalnya manajerial dalam mengelola LPP TVRI khususnya dalam hal penayangan acara;

## **1.3 Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian di atas maka dirumuskan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut: “Seberapa besar pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen?”

## **1.4 Tujuan Penelitian**

Adapun yang menjadi tujuan dari penelitian ini adalah Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada TVRI Gorontalo.

## **1.5 Manfaat Penelitian**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menciptakan dua manfaat yakni manfaat teoretis dan manfaat praktis:

### **1.5.1 Manfaat Teoritis**

- a. Sebagai sumbangan bagi ilmu pengetahuan.
- b. Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan referensi untuk melakukan penelitian selanjutnya, terutama yang berkaitan dengan kualitas pelayanan.

### **1.5.2 Manfaat Praktis**

- a. Memberikan sumbangan pemikiran bagi TVRI Gorontalo yang bersangkutan dalam hubungannya dengan jasa pelayanan kesehatan.
- b. Sebagai input atau bahan masukan untuk perbaikan kualitas pelayanan guna memenuhi kepuasan konsumen, sehingga dapat menentukan langkah langkah selanjutnya yang diambil dalam mengukur kebijaksanaan dimasa yang akan datang.