

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Radio adalah media informasi dan komunikasi elektronik yang pertama kali muncul di Indonesia setelah Perang Dunia II, dengan siaran pertama pada tanggal 11 September 1954. Radio merupakan sarana hiburan, informasi, pendidikan dan propaganda. (Effendy dalam Sunarno, hal. 22). Oleh karena itu, radio dinamai The Fifth Estate setelah surat kabar. Di Indonesia, radio telah menjadi media berita yang dikenal dengan etika jurnalistik sebagai andalan pemberitaan, khususnya pada masa Orde Baru. Sensus tahun 1995 yang dilakukan oleh Badan Pusat Statistik di Indonesia menunjukkan bahwa 94% penduduk aktif mendengarkan radio publik dan 69,4% penduduk memiliki radio sendiri.

Dulu, radio bersaing dengan televisi yang masih populer hingga saat ini. Dalam dunia informasi dan dalam dunia telekomunikasi, kehadiran televisi menarik perhatian masyarakat, karena selain suara, televisi juga menyediakan gambar bergerak. Meskipun radio dan televisi bergerak dalam bidang yang sama, minat masyarakat terhadap televisi jauh lebih besar dibandingkan radio konvensional.

Kebutuhan akan informasi menjadi penting bagi masyarakat. Oleh karena itu, radio berusaha memenuhi kebutuhan tersebut. Radio memainkan peran yang ideal dalam proses komunikasi sosial di masyarakat sebagai media publik yang memenuhi kebutuhan pendengar, meliputi: informasi, pendidikan dan hiburan (Masduki, 2001). Media radio memiliki kekuatan yang besar. Radio memiliki sifat yang berbeda dengan media lainnya. Pertama, radio bersifat instan, sehingga menjangkau audiens tidak

memerlukan teknik penyampaian yang rumit. Kedua, mereka tidak mengenal jarak dan waktu. Sejauh jangkauan pendengar, dalam batas transmisi yang diizinkan pemerintah, radio dapat didengarkan kapan saja. Ketiga, radio memiliki daya tarik dan imajinasi yang sangat tinggi. Ini karena sifat siaran langsung. Suasana yang hidup ini diciptakan oleh musik, komentar penyiar dan penggunaan efek suara (Effendi, 1981). Namun, langkah para penerima radio saat ini dibatasi oleh era digitalisasi yang memperkenalkan internet dan media sosial online, sehingga sumber informasi yang diterima masyarakat tidak hanya bergantung pada radio. Menjadi tantangan bagi radio untuk mempertahankan pendengarnya seiring dengan digitalisasi yang menyebar ke sendi-sendi kehidupan masyarakat. Kemudahan mengakses informasi melalui internet membawa kebiasaan baru bagi masyarakat yang senang mengakses media online. Fenomena ini menunjukkan bahwa keberadaan radio semakin menurun.

Di era digital ini, banyak kemajuan yang dicapai di berbagai bidang, terutama di bidang teknologi informasi. Teknologi informasi merupakan platform untuk melakukan perubahan dalam kehidupan manusia. Karena saat ini semua berita di media sosial yang mudah diakses publik merupakan wujud nyata dari kemajuan teknologi informasi. Informasi yang diterima oleh masyarakat dapat mempengaruhi kehidupan sosial lingkungan. Salah satu media massa yang berkembang pesat saat ini adalah radio.

Radio merupakan salah satu alat komunikasi yang sudah ada sejak lama dan merupakan penyampaian pesan yang akurat. Oleh karena itu, keberadaan radio sebagai alat komunikasi saat ini masih belum berkembang, mengingat banyaknya peristiwa besar yang menjadikan radio sebagai yang pertama mengirimkan pesan. Hal ini dibuktikan dengan sejarah panjang kemerdekaan Republik Indonesia yang pertama kali disiarkan di radio saat itu.

Transmisi static-free dikembangkan oleh peneliti Universitas Columbia Edwin Armstrong. Pada tahun 1939, Armstrong mengembangkan stasiun radio eksperimental di New Jersey menggunakan sistem baru yang disebut *Frequency Modulation*, disingkat FM. Sistem FM yang memancarkan gelombang suara berbeda dari metode *Amplitude Modulation* atau AM. Armstrong telah mengembangkan stereo FM dengan dua *soundtrack*, satu untuk masing-masing telinga, yang menambah nuansa mendengarkan siaran langsung. Media komunikasi berarti alat komunikasi salah satunya adalah media elektronik seperti radio yang merupakan contoh hasil teknologi komunikasi modern yang dapat digunakan sebagai alat penyebaran informasi secara luas. Peran radio sebagai media penyiar dinilai sangat penting, seiring dengan semakin banyaknya peminat media elektronik. Radio dapat berfungsi sebagai sarana komunikasi, informasi pendidikan, dan hiburan.

Saat ini radio sudah tidak populer lagi, radio sekarang biasa dikenal dengan radio wanita, radio pemuda, radio berita, radio budaya dan lain-lain. Setelah era tahun-tahun berikutnya, radio harus berinovasi agar dapat bertahan di masyarakat. Memiliki strategi yang baik dan konten yang menarik sangat membantu radio bertahan di tengah masyarakat. Seiring dengan berkembangnya segmentasi radio, hal ini secara tidak langsung akan menimbulkan persaingan satu sama lain, baik radio swasta maupun pemerintah, khususnya Radio Republik Indonesia (RRI).

Media elektronik seperti radio merupakan salah satu contoh perkembangan teknologi modern di masyarakat yang dapat digunakan sebagai sarana penyebaran informasi. Peran radio sebagai media ekspresi, informasi pendidikan, hiburan dan komunikasi. Media radio diibaratkan memiliki kekuatan yang begitu besar karena ditentukan oleh tiga faktor, yaitu: Pertama, siaran radio adalah siaran langsung. Untuk mencapai tujuannya, terutama untuk menjangkau pendengarnya, tidak ada atau tidak

ada program yang disiarkan melalui stasiun radio melalui proses yang rumit, dan kedua, radio siaran tidak mengenal jarak dan waktu. Selain waktu, ruang tidak menjadi masalah bagi siaran radio. Sejauh mana pun targetnya, dapat dengan mudah dijangkau melalui radio. Ketiga, radio siaran memiliki daya tarik yang kuat. Daya tarik ini karena karakternya yang hidup. Hal ini disebabkan adanya tiga unsur dalam sebuah stasiun radio, yaitu: musik, kata-kata (jelas kata-kata yang diberikan oleh seorang penyiar) dan efek suara.

Untuk menambah jumlah pendengar, tentunya perlu ditingkatkan dengan berbagai cara. Secara khusus, salah satu hal yang perlu diperhatikan adalah kualitas penyiar. Penyiar harus memiliki pengetahuan dan wawasan tentang karakteristik radio. Memahami karakteristik penyiaran radio merupakan pengetahuan dasar bagi penyiar radio, yang penting untuk menunjang kemampuan menyampaikan pesan kepada pendengar sesuai dengan kaidah penyiaran di media. Oleh karena itu keterampilan penyiaran dari penyiar sangat dibutuhkan karena dengan kualitas siaran yang baik, siaran yang disampaikan juga lebih menarik jika pesan yang disampaikan dapat diterima dengan baik oleh pendengar.

Saat ini, perkembangan teknologi serba digital berkembang pesat. Di era digital ini, masyarakat umumnya memiliki gaya hidup baru yang tidak dapat dipisahkan dari semua perangkat elektronik. Teknologi adalah alat yang dapat memenuhi sebagian besar kebutuhan manusia. Teknologi dapat digunakan oleh manusia untuk mempermudah tugas dan pekerjaan. Peran potensial teknologi adalah membawa peradaban manusia ke era digital. Era digital telah membawa beberapa perubahan, serta dampak positif yang dapat dimanfaatkan secara maksimal. Pada saat yang sama, era digital juga membawa banyak dampak negatif, sehingga di era digital ini menjadi tantangan baru dalam kehidupan manusia.

Di era digital, tantangan juga memasuki berbagai bidang: politik, ekonomi, sosial budaya, pertahanan, keamanan, dan teknologi informasi. Era digital lahir dengan munculnya jaringan digital, internet, dan khususnya teknologi informasi komputer. Media baru era digital memiliki karakteristik dapat dimanipulasi, bersifat jaringan atau Internet. Media massa telah berpindah ke media baru atau Internet seiring dengan perubahan informasi budaya. Ketersediaan media era digital ini semakin memudahkan masyarakat dalam mengakses informasi dengan lebih cepat. Media massa telah bergerak secara masif melalui internet. Saat ini, teknologi digital yang semakin canggih membuat perubahan besar di dunia, dengan munculnya berbagai jenis teknologi digital yang semakin berkembang. Dalam banyak hal, berbagai kelompok telah memfasilitasi akses ke informasi, dapat memanfaatkan teknologi digital, dan memegang kendali. Era digital telah kehilangan privasinya. Data pribadi yang disimpan di otak komputer memudahkan pencarian pengguna internet, baik dari segi kebiasaan berselancar maupun hobi. Era digital bukanlah masalah siap atau tidak, ini bukan pilihan, ini hasil. Teknologi akan terus bergerak seperti arus lautan yang terus mengalir melalui kehidupan manusia. Jadi, tidak ada cara lain selain menguasai dan mengontrol teknologi untuk memastikan manfaat yang sebesar-besarnya.

Semua peralatan yang digunakan selama jangka waktu tersebut akan rusak atau kinerjanya akan berkurang, yang tentunya harus diperbaiki atau diganti. Selain itu, perkembangan teknologi dan berbagai isu terkait penyiaran radio terus berkembang, dan tentunya membutuhkan biaya pengembangan yang tinggi.

Oleh karena itu diperlukan motivasi yang kuat agar para penyiar bisa bertahan, untuk bisa menyiarkan segala bakatnya di dunia penyiaran, tentunya dengan dukungan manajemen yang baik, penyediaan sumber daya manusia yang lebih baik.

Banyak yang telah dilakukan untuk meningkatkan kualitas penyiar karena mempengaruhi hasil siaran. Karena itu, Radio Republik Indonesia (RRI) Bandung telah menerapkan strategi yang berbeda untuk meningkatkan kualitas penyiarannya, diupayakan sehingga penyiar RRI Bandung dapat menyajikan program yang berbeda dengan lebih baik. Strategi yang diterapkan oleh Radio Republik Indonesia (RRI) Bandung tentunya akan berdampak tentang bagaimana meningkatkan kualitas penyiaran yang ada, sehingga penulis tertarik mengeksplorasi bagaimana strategi Radio Republik Indonesia (RRI) Bandung dalam meningkatkan kualitas penyiar.

Alasan memilih judul penelitian ini karena sangat jarang dalam era digital seperti saat ini yang tertarik mendengarkan radio, karena sudah ada digital atau yang lebih tepat dikenal sebagai *handphone*, sudah seharusnya radio meningkatkan kualitas kualitas para penyiarinya, dari penyiar yang menyampaikan suatu pesan yang disampaikan harus benar-benar menarik untuk para pendengarnya.

Banyak apa yang bisa dilakukan untuk meningkatkan kualitas penyiar, karena mempengaruhi hasil program. Karena itu, RRI Bandung telah menerapkan strategi yang berbeda untuk meningkatkan kualitas lembaga penyiaran, dan cara yang dilakukan supaya lembaga penyiaran RRI Bandung dapat menyajikan berbagai program dengan lebih baik.

1.2 Fokus Penelitian

Dari penelitian diatas diajukan pertanyaan sebagai berikut :

1. Bagaimana perencanaan peningkatan kualitas penyiar Radio Republik Indonesia (RRI) Bandung di Era Digital?
2. Bagaimana pelaksanaan peningkatan kualitas penyiar Radio Republik Indonesia (RRI) Bandung di Era Digital?

3. Bagaimana evaluasi peningkatan kualitas penyiar Radio Republik Indonesia (RRI) Bandung di Era Digital?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui strategi koordinator RRI Bandung untuk meningkatkan kualitas lembaga penyiaran dalam menyampaikan pesan yang ingin disampaikan.
2. Meninjau kembali langkah-langkah yang telah dilakukan RRI Bandung untuk meningkatkan kualitas lembaga penyiaran agar siaran dan pesan dapat diterima dengan baik oleh masyarakat.

1.4 Kegunaan Penelitian

Penelitian ini mencakup aplikasi teoretis dan praktis. Secara jelasnya sebagai berikut:

1.4.1 Secara Akademis

Diharapkan penelitian ini dapat digunakan sebagai kontribusi ilmu pengetahuan yang berkaitan dengan perkembangan ilmu komunikasi khususnya yang berkaitan dengan meningkatkan kualitas penyiar radio. Dapat menerapkan teori yang didapat di universitas selama proses pembelajaran di universitas.

1.4.2 Secara Praktis

Dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan khususnya bagi RRI Bandung agar dapat lebih banyak lagi meningkatkan kualitas penyiar. Dan penelitian ini juga diharapkan agar penulis mendapatkan lebih banyak pengetahuan tentang teori yang dipelajari dan fakta-fakta di lapangan, serta mendapatkan pengetahuan yang diperoleh dalam realitas kehidupan. Adapun bagi penulis sendiri, penelitian memiliki aplikasi tersendiri yaitu sebagai proses yang harus dilalui untuk penyusunan proposal sebagai prasyarat penelitian disertasi. Selain itu, penelitian ini

juga memungkinkan penulis untuk mempelajari dan meningkatkan semua keterampilan ilmiah untuk dapat mengidentifikasi masalah dan menerapkan semua konsep yang disebutkan dalam Ilmu Komunikasi.

1.5 Landasan Pemikiran

1.5.1 Hasil Penelitian Sebelumnya

Penelitian sebelumnya merupakan salah satu bagian penting untuk penelitian dalam mengkaji penelitian yang akan dilakukan, penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk mendapatkan gambaran mengenai cara pandang untuk menyelesaikan skripsi atau rujukan dalam memecahkan permasalahan yang akan diteliti dan juga bertujuan sebagai salah satu bahan untuk menambah wawasan penulis agar dapat memahami cara dan metode yang digunakan pada penelitian yang akan dilakukan. Di bawah ini adalah penelitian terdahulu yaitu lima proposisi yang terkait dengan penelitian penulis sebagai bahan referensi untuk melakukan penelitian yang akan di kaji oleh penulis.

Hasil penelitian yang dilakukan Alifah Fatmawati, 2009, Universitas Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta, yang berjudul Strategi Penyiaran PT. Radio GCD FM dalam menghadapi persaingan di Yogyakarta” adalah penelitian menggunakan metode penelitian kualitatif yang menurut peneliti untuk membahas bagaimana langkah-langkah yang dilakukan radio GCD FM dalam menyajikan informasi kepada masyarakat luas sehingga dapat efektif dan dapat diterima pendengar.

Hasil penelitian yang dilakukan Emy IkaPranatiwi, 2009, Universitas Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta, yang berjudul Komunikasi organisasi sebagai upaya peningkatan kualitas penyiaran (studi kasus di Radio UNISI Yogyakarta) adalah penelitian yang menggunakan metode deskriptif-kualitatif yang menurut peneliti untuk membahas. Dalam penelitian ini penulis membahas komunikasi organisasi di radio Unisi agar para penyiar dapat menjalankan tugasnya dengan baik dan menciptakan iklim komunikasi

yang baik antara komunikasi formal dan informal yang dipadukan untuk melaksanakan hubungan kerja. Metode yang digunakan adalah observasi, wawancara dan dokumentasi

Hasil penelitian yang dilakukan Woro Purdiningtyas, 2018, Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung, yang berjudul Strategi Komunikasi Penyiar dalam Menyampaikan Pesan Dakwah di Radio Lampung adalah penelitian yang menggunakan metode kualitatif yang menurut peneliti untuk membahas Radio tidak hanya menyiarkan dakwah, tetapi menyampaikan kata-kata yang disiapkan pada saat disiarkan dan disusun dengan pesan yang bermanfaat bagi pendengar radio.

Hasil penelitian yang dilakukan Muhammad Rizki Majistra Abadi, 2016, Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta, yang berjudul Strategi Komunikasi Radio Dakwah Dalam memperoleh Pendengar adalah penelitian Deskriptif-kualitatif yang menurut peneliti Pengontrolan arus pendengar ditekankan dalam penelitian ini sangat ditekankan.

Hasil penelitian yang dilakukan Safa'atun, 2015, Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang, yang berjudul Strategi Komunikasi Radio Dais 107.9 FM Semarang dalam siaran streaming adalah penelitian kualitatif yang menurut peneliti Radio Dais memanfaatkan teknologi ketika siaran sebagai strategi peningkatan pendengar.

Tabel 1.1 Hasil Penelitian Sebelumnya

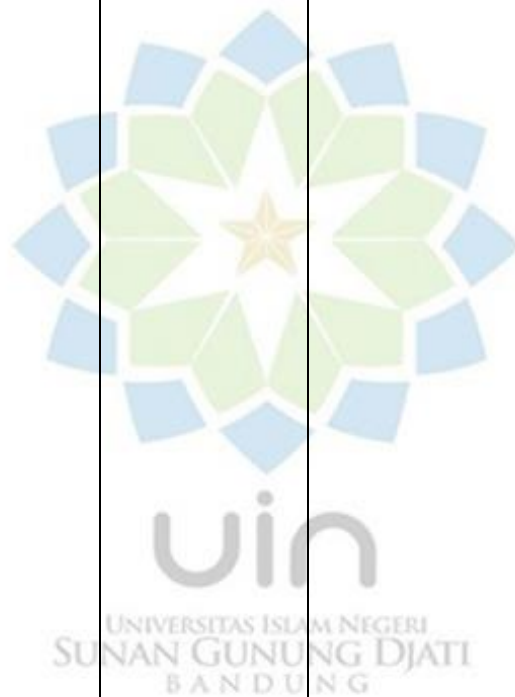
No	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Teori dan Metode	Hasil penelitian	Persamaan	Perbedaan
1.	Alifah Fatmawati	Strategi Penyiaran PT.	Melakukan penelitian	Dalam penelitian ini	Persamaan penelitian dari	Perbedaan penelitian dari

		Radio GCD FM dalam menghadapi persaingan di Yogyakarta	menggunakan metode kualitatif.	penulis membahas tentang bagaimana langkah-langkah yang dilakukan radio GCD FM dalam menyajikan informasi kepada masyarakat luas agar efektif dan dapat diterima pendengar. Metode yang digunakan adalah observasi, wawancara dan dokumentasi.	keduanya menyajikan informasi agar bisa efektif dan diterima oleh pendengar.	keduanya adalah data yang dianalisis.
2.	Emy Ika Pratiwi	Komunikasi Organisasi sebagai Upaya peningkatan	Melakukan penelitian menggunakan metode	Dalam penelitian ini penulis membahas	Persamaan dari penelitian keduanya upaya	Perbedaan dari penelitian keduanya metode yang

		<p>Mutu Penyar (Studi Kasus di Radio UNISI Yogyakarta)</p>	<p>kualitatif-deskriptif.</p>	<p>tentang komunikasi organisasi di Radio Unisi agar para penyar dapat melakukan tugasnya dengan baik untuk menciptakan iklim komunikasi yang baik antara komunikasi formal dan informal yang dipadukan untuk melaksanakan hubungan di tempat kerja. Metode yang digunakan adalah observasi, wawancara dan</p>	<p>meningkatkan kualitas/mutu penyar.</p>	<p>digunakan.</p>
--	--	--	-------------------------------	--	---	-------------------

				dokumentasi.		
3.	Woro Purdiningtiyas	Strategi Komunikasi Penyiar dalam Menyampaikan Pesan-pesan Dakwah Di Radio Lampung	Melakukan penelitian menggunakan metode kualitatif.	Di Radio tidak hanya melakukan siaran dakwah tetapi memberikan kata yang di disiapkan di saat siaran yang dirangkai dengan sebuah pesan yang berguna untuk pendengar diradio. Perbedaanya terletak pada tempat yang diteliti.	Persamaan penelitian dari keduanya adalah landasan teori serta konsep berpikir dalam penelitian yang sudah dilakukan ini dengan yang akan dilakukan nanti.	Perbedaan dari penelitian keduanya terletak pada tempat yang diteliti.
4.	Muhammad Rizki Majistra Abadi	Strategi Komunikasi Radio Dakwah Dalam memperoleh	Melakukan penelitian menggunakan metode kualitatif.	Pengontrolan arus pendengar ditekankan dalam penelitian ini sangat	Persamaan dari penelitian keduanya mengutamakan pendengar.	Perbedaan dari penelitian keduanya ini lebih berkonsentrasi

		Pendengar		ditekankan.		<p>kepada pendengar radio, bagaimana menjaga radio agar tetap menjadi media publik. Sedangkan penelitian yang akan dilakukan nanti lebih difokuskan pada bagaimana strategi penyiaran meningkatkan kualitas penyiar agar di era digital ini radio mnasih diminati oleh</p>
--	--	-----------	--	-------------	--	--



						masyarakat.
5.	Safa'atun	Strategi Komunikasi Radio Dais 107.9 FM Semarang dalam siaran streaming	Melakukan penelitian dengan metode yang digunakan adalah metode penelitian kualitatif.	Radio Dais memanfaatkan teknologi ketika siaran sebagai strategi peningkatan pendengar.	Persamaan dari penelitian keduanya metode yang digunakan sama yaitu metode penelitian kualitatif	Perbedaannya terletak pada fokusnya, pada penelitian Syafatun lebih fokus pada teknologi sedangkan penelitian ini lebih fokus pada strategi meningkatkan penyiarnya.

1.5.2 Landasan Teoritis

Penelitian ini menggunakan konsep strategi manajemen adalah proses atau rangkaian kegiatan yang mengambil keputusan yang mendasar dan menyeluruh, disertai dengan dengan penentuan cara pelaksanaannya, yang dibuat oleh pimpinan dan dilaksanakan oleh semua tingkatan dalam suatu organisasi untuk mencapai tujuan.

Flavel dan Williams (1996) dalam bukunya manajemen modern untuk sektor public mengatakan bahwa strategi manajemen adalah keseluruhan sistem manajemen yang meliputi perumusan, pelaksanaan dan evaluasi untuk mencapai hasil yang realistis dan objektif.

1.5.3 Kerangka Konseptual

1.5.3.1 Pengertian Strategi

Strategi berasal dari bahasa Yunani yaitu *Strategeia* memiliki arti sebuah ilmu untuk menjadikan seorang jenderal. Pada secara etimologi memiliki arti keahlian dalam mengatur, sedangkan secara terminologi strategi memiliki arti ilmu yang merencanakan sesuatu. Strategi akan mengoptimalkan dari keunggulan bersaing dan meminimalkan keterbatasan bersaing sebagai ilmu yang diungkapkan oleh (David dan Thomas, 2003:16).

Penelitian lain juga mengungkapkan bahwa strategi dikutip oleh Chandler pada tahun 1962 dalam Rangkuti (2006:4) yang diuraikan sebagai strategi tujuan jangka panjang perusahaan, serta penggunaan dan alokasi semua sumber daya yang penting untuk mencapai tujuan. Dari kedua uraian diatas dapat dipahami bahwa inti dari strategi adalah terkait dengan perencanaan dari perusahaan bagaimana untuk mencapai tujuan yang memaksimalkan kualitas bersaing dan mengurangi keterbatasan kompetitif.

Dalam hubungan strategi dengan radio tidak terlepas dari industry penyiaran yang menjadi tempat sasaran dan program yang ditawarkan oleh perusahaan. Hal itu menjadi sesuatu yang harus diperhatikan dalam struktur organisasi dalam mencapai sebuah program. Strategi yang dilakukan pada lazimnya baik individu maupun organisasi dalam berbagai hal termasuk didunia penyiaran, tidak terkecuali penyiaran merupakan radio sebagai media yang sudah berkembang dari zaman dahulu.

1.5.3.2 Meningkatkan

Kata "meningkatkan" dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia adalah kata kerja yang memiliki arti sebagai berikut:

1. Peningkatan (derajat, level, dll.); meningkatkan; mengintensifkan (produksi, dll).
2. Angkat diri Anda; membanggakan.

Sedang Menurut Moeliono sebagaimana dikutip Sawiwati, perbaikan adalah suatu cara atau usaha yang dilakukan untuk memperoleh suatu keterampilan atau kesempatan untuk menjadi lebih baik.

Berdasarkan dua pengertian di atas, dapat disimpulkan bahwa dalam arti kata “meningkatkan” terdapat unsur proses bertahap, dari tahap terendah, tahap menengah dan tahap terakhir atau tahap puncak.

Sedangkan untuk “meningkatkan atau meningkatkan” yang penulis maksudkan dalam penelitian ini adalah meningkatkan kualitas saluran RRI Bandung di era digital, sehingga hasil belajar mereka lebih tinggi atau lebih memuaskan dengan meningkatkan keterampilan belajar mereka.

1.5.3.3 Kualitas

Kualitas merupakan salah satu indikator penting bagi perusahaan untuk bertahan di tengah persaingan yang ketat dalam industri. Kualitas didefinisikan sebagai seperangkat fitur produk yang mendukung kemampuannya untuk memenuhi kebutuhan yang ditentukan atau ditentukan. Dalam mendefinisikan kualitas produk, ada lima ahli utama dalam Total Quality Management yang berbeda satu sama lain tetapi memiliki arti yang sama. Di bawah definisi kualitas lima ahli TQM (Nasution, 2001: 15-16):

1. Menurut Juran (1993: 32)

Kualitas adalah kecukupan penggunaan produk (suitability for use) untuk memenuhi kebutuhan dan kepuasan pelanggan. Kesesuaian penggunaan didasarkan pada lima karakteristik utama berikut:

- a. Teknologi, yaitu kekuatan atau daya tahan.
- b. Psikologis, yaitu citra rasa atau status.
- c. Waktu, yaitu keandalan.
- d. Kontraktual, yaitu adanya jaminan.
- e. Etika, yaitu sopan, ramah dan jujur.

Kesesuaian penggunaan suatu produk adalah apabila produk tersebut memiliki umur yang panjang, meningkatkan citra atau status konsumen yang menggunakannya, tidak mudah rusak, memiliki jaminan mutu, dan beretika saat digunakan. Khusus untuk pelayanan perlu memberikan pelayanan pelanggan yang ramah, sopan dan jujur sehingga dapat memuaskan atau memuaskan pelanggan.

2. Menurut Crosby (1979: 58)

Mutu adalah kesesuaian dengan persyaratan, yaitu sesuai dengan apa yang dipersyaratkan atau dibakukan. Suatu produk dikatakan berkualitas jika sesuai dengan standar kualitas yang telah ditentukan. Standar kualitas meliputi bahan baku, proses manufaktur dan produk jadi.

3. Menurut Deming (1982: 176)

Kualitas adalah kesesuaian dengan kebutuhan pasar. Jika Juran mendefinisikan kualitas sebagai kesesuaian untuk digunakan dan Crosby sebagai kesesuaian dengan persyaratan, Deming mendefinisikan kualitas sebagai kesesuaian dengan kebutuhan pasar atau konsumen. Perusahaan sangat perlu

untuk dapat memahami apa yang dibutuhkan konsumen untuk menghasilkan suatu produk.

4. Menurut Feigenbaum (1986: 7)

Kualitas adalah kepuasan pelanggan yang lengkap (complete customer satisfaction). Suatu produk dikatakan berkualitas apabila dapat memberikan kepuasan yang utuh kepada konsumen, yaitu sesuai dengan apa yang diharapkan konsumen dari suatu produk.

5. Menurut Garvin (1988)

Kualitas adalah suatu kondisi dinamis yang berkaitan dengan produk, orang/tenaga kerja, proses dan tugas serta lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan pelanggan atau konsumen. Selera atau harapan konsumen terhadap suatu produk selalu berubah, artinya kualitas produk juga harus berubah atau disesuaikan. Perubahan kualitas produk memerlukan perubahan atau peningkatan keterampilan staf, perubahan proses dan tugas produksi, serta perubahan lingkungan perusahaan agar produk dapat memenuhi atau melebihi harapan konsumen. Meskipun tidak ada definisi kualitas yang diterima secara umum, namun di antara kelima definisi kualitas di atas, terdapat beberapa persamaan, yaitu pada unsur-unsur berikut:

1. Kualitas mencakup upaya untuk memenuhi atau melampaui harapan pelanggan.
2. Kualitas meliputi produk, layanan manusia, proses dan lingkungan.
3. Kualitas adalah kondisi yang selalu berubah (misalnya, apa yang dianggap berkualitas saat ini dapat dianggap kurang berkualitas di masa depan) (Nasution, 2001:15).

1.5.3.4 Penyiar

Penyiar adalah penyiar radio yang menyiarkan suaranya melalui siaran radio. Penyiar memperkenalkan, membahas hal-hal seperti musik, melakukan wawancara mencakup panggilan pendengar atau pelaporan berita, perkiraan cuaca, kemajuan olahraga, atau informasi lalu lintas.

1.5.3.5 Radio

Definisi radio yang dimaksud sebagai radio komersil atau swasta yang digunakan individu atau kelompok untuk menyiarkan informasi kepada khalayak untuk mendapatkan jumlah pendengar sehingga dapat memperbanyak dari aspek peringkat. Radio merupakan alat yang berfungsi sebagai pemancar (transmitter) dan bekerja pada pita frekuensi. Pengertian strategi menurut Learned, Cristenses, Andrews, dan Gurth (1965), juga dikutip Rangkuti (2006: 3), merupakan alat untuk menciptakan keunggulan bersaing.

Menurut Me Leish(1998:2) dalam bukunya yang berjudul *The Technique of Radio Production*, ia memaparkan perbedaan karakteristik radio sebagai kemampuannya untuk menarik khalayak dalam memperoleh informasi. Ciri-ciri itu adalah:

1. *Radio Makes Picture* (Radio membuat gambaran), hal ini yang dimaksud diatas adalah bagaimana radio membuat sesuatu yang naratif untuk berimajinasi kepada pendengar.
2. *The Directunnes of Radio* (Radio bersifat langsung), hal ini yang dimaksud diatas adalah suatu pesan yang akan disiarkan tanpa melalui proses yang rumit.
3. *The Speed of Radio* (Radio bersifat cepat), hal ini yang dimaksud diatas adalah radio tidak memiliki jarak waktu maupun jarak ruang.

4. *Radio has no boundanies* (Radio tanpa batas), hal ini yang dimaksud adalah radio yang dapat terjangkau seluruh penonton dimanapun mereka berada, asalkan frekuensinya dapat diterima oleh khalayak selama tidak memandang SARA dan melainkan segala dimensi dan geografisnya.
5. *The Simplicity of Radio* (Radio bersifat sederhana), hal ini yang dimaksud sebagai media massa yang lugas tanpa memerlukan banyak alat yang diperlukan dan mudah dibawa kemana-mana.
6. *Radio has cheap* (Radio bersifat murah), hal ini yang dimaksud adalah tidak memerlukan proses yang rumit dibandingkan dengan media lainnya.
7. *The transient nature of Radio* (Radio disalurkan secara alami), hal ini yang dimaksud adalah radio memberikan gambaran pengalaman beberapa dengan memberi bantuan yang langsung kepada pendengar secara di alam terbuka.
8. *Radio as Background* (Radio bersifat dasar), hal yang dimaksud diatas bahwa radio memiliki dasar gelombang suara yang salah satunya dipakai untuk radio.
9. *Radio is selective* (Radio bersifat selektif), hal yang dimaksud diatas adalah setiap radio harus selektif dalam memilih sebuah program untuk disiarkan kepada pendengarnya.
10. *Radio lakes space* (Radio memiliki jarak yang lemah), hal yang dimaksud diatas adalah tidak dapat menyajikan informasi melalui gambar seperti media lain.
11. *The personality of radio* (Radio bersifat pribadi), hal yang dimaksud diatas adalah setiap radio memiliki kepentingan tersendiri yang bersifat pribadi untuk memperoleh pendengarnya.
12. *Radio teaches* (Radio bersifat mendidik), hal yang dimaksud diatas bahwa sebuah radio memiliki peranan penting untuk memberikan informasi mengenai pendidikan kepada pendengar. Dalam artian bahwa pendidikan menjadi prioritas

utama pendengar, karena segala sesuatu pendengar ingin yang lebih praktis dan cepat dalam memperoleh informasi.

13. *Radio has music* (Radio memiliki musik), hal yang dimaksud diatas bahwa radio mempunyai peranan penting untuk menghibur pendengarnya dengan memutar musik sesuai dengan pilihan pendengarnya.
14. *Radio can surprise* (Radio dapat memberikan kejutan), hal yang dimaksud bahwa setiap radio memiliki kejutan tersendiri untuk menarik perhatian para pendengarnya.

1.5.3.6 Era Digital

Era digital merupakan masa di mana semua orang dapat berkomunikasi begitu dekat satu sama lain, meskipun mereka saling berjauhan. Kita dapat mengetahui informasi tertentu dengan cepat, bahkan secara real time. Era digital juga bisa disebut globalisasi. Globalisasi adalah proses integrasi internasional yang terjadi melalui pertukaran pandangan dunia, produk, pemikiran, dan aspek budaya lainnya, sebagian besar disebabkan oleh kemajuan infrastruktur telekomunikasi, transportasi, dan internet.



1.6 Langkah-langkah Penelitian

1.6.1 Lokasi Penelitian

Penelitian dilakukan di RRI kota Bandung, di provinsi Jawa Barat. Penelitian ini akan mengunjungi Radio Republik Indonesia Jawa Barat yang akan ditemui di kantor RRI yang beralamat di Jl. Diponegoro No. 61, Cihaur Geulis, Kecamatan. Cibeunying Kaler, Kota Bandung, Jawa Barat 40122, Telp (022) 7207031.

1.6.2 Paradigma dan Pendekatan

Paradigma yang penulis gunakan dalam penelitian ini merupakan paradigma konstruktivis. **Perspektif konstruktivis ialah persepsi orang sampai sesuatu dibangun di sekitar mereka berdasarkan rasa nilai yang memadu orang untuk mendefinisikan realitas yang ada. Paradigma konstruktivisme beranggapan bahwa pengetahuan atau pengetahuan yang diperoleh individu tidak hanya berasal dari pengalaman dengan fakta yang ditemui dalam kehidupan tetapi juga berasal dari konstruksi pemikiran tentang topik yang ditemuinya.**

Setuju dengan paradigma dan permasalahan yang dipilih dalam penelitian ini, penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk memahami apa yang tersembunyi dibalik fenomena itu kadangkala membuat suatu sulit dipahami, peneliti mengkaji pengalaman individu dalam mendefinisikan suatu masalah dan orang-orang yang menjadi informan bebas mengungkapkan definisi tersebut.

Penelitian kualitatif dapat menunjukkan pengalaman individu yang berhadapan dengan masyarakat dalam kehidupan sehari-hari dan belajar tentang kelompok dan pengalaman yang mungkin belum diketahui sebelumnya. Oleh karena itu, peneliti sebagai pengumpul data langsung terjun ke lapangan pengumpulan data. Dalam penelitian kualitatif, pengumpulan data dapat dilakukan melalui wawancara mendalam dan observasi. Penelitian kualitatif mampu menggambarkan peristiwa atau realitas sosial dari sudut pandang subjek, bukan dari sudut pandang peneliti sebagai pengamat. Hal-hal yang diperiksa meliputi perilaku, perasaan dan emosi subjek. Untuk mendapatkan wawasan otentik, observasi dan wawancara mendalam (untuk tujuan pertanyaan terbuka) dianggap sesuai dan berpotensi relevan dengan tujuan peneliti.

1.6.3 Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif memiliki tujuan untuk menjabarkan atau menggambarkan fenomena yang tampak dalam program berita dunia islam sebagaimana adanya keadaan dalam sebuah penelitian. Sugiyono dalam bukunya (2013:2) “Metodelogi Penelitian Kualitatif, Kualitatif dan R&D” mendefinisikan bahwa metode ini adalah cara ilmiah untuk fakta dengan sasaran dan kepentingan tentu. Berdasarkan faktor tersebut mempunyai Ada empat kata kunci yang perlu diperhatikan, yaitu sarana rasional, fakta, tujuan dan kepentingan.

Peneliti menggunakan metode deskriptif kualitatif, karena dalam penelitian ini terkait pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan pedoman wawancara, observasi dan dokumentasi yang berkaitan dengan situasi yang sedang berlangsung atau saat ini. Penelitian deskriptif bertujuan untuk menggambarkan secara sistematis suatu fakta yang khas dari suatu objek atau subjek yang diteliti dengan baik.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif yang dimaksudkan untuk lebih bisa mendeskripsikan, menggambarkan keadaan yang sebenarnya mengenai apa yang ada di RRI Bandung dalam meningkatkan kualitas penyiarnya , dari Station Manager yang bertugas mempertanggungjawabkan sebuah radio siaran, Program Director yang menjalankan sebagai pembuatan rancangan kegiatan, menetapkan penyiar, menetapkan metode siaran dan memilih format lagu atau berita yang dibantu beberapa unit.

Baik buruknya radio ditentukan dari kinerja program director, redaktur yang memiliki tugas menentukan topik liputan, Announcer yang memiliki tugas melakukan siaran dengan baik. Teknisi yang memantau kegiatan off air, dan Production yang mampu memberikan lampu siaran dengan melalui penyusunan spot kegiatan, spot Man

dan smash yang berhubungan dengan materi kegiatan. Selain itu melakukan tugas rekaman yang sesuai dengan kepentingan suatu rancangan.

1.6.4 Jenis data dan sumber data

1.6.4.1 Jenis data

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan jenis data kualitatif. Data kualitatif merupakan data yang tersaji dalam bentuk verbal tidak dalam bentuk angka (Muhadjir, 1996:2). Secara jelasnya adalah berupa tangkapan atas ucapan atau kata-kata subjektif penelitian dalam bahasa sendiri. Pengalaman yang dirasakan informan dijelaskan secara menyeluruh dan detail secara mendalam. Maka dari itu peneliti memahami informan menurut definisi mereka masing - masing.

1.6.4.2 Sumber Data

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan tipe data kualitatif. Data kualitatif adalah data yang disajikan dalam bentuk verbal dan bukan berupa angka-angka (Muhadjir, 1996: 2). Secara khusus, ini adalah rekaman pembicaraan subjektif atau kata-kata penelitian dalam bahasa ibu. Pengalaman para informan telah dijelaskan secara detail dan detail. Oleh karena itu, peneliti memahami informan sesuai dengan definisinya masing-masing.

1.6.4.3 Sumber Data Premier

Sumber data primer dimana informasi dapat diperoleh dari sumber pertama yaitu data wawancara yang akan dilakukan oleh peneliti. Data ini akan diperoleh langsung dari wawancara penyiar, dan ketua RRI Bandung, dengan maksud untuk lebih mendapatkan informasi yang dibutuhkan peneliti.

1.6.4.4 Sumber Data Sekunder

Dalam data sekunder yang terdapat dari bukti tambahan yang terdapat dalam penelitian berupa sumber daya, seperti buku, artikel di Internet, e-book, dan dokumentasi.

1.6.5 Penentuan Informan

1.6.5.1 Informan

Menurut Sugiyono (2006:54), penentuan informan mendefinisikan metode dimana peneliti memilih orang-orang tertentu yang diharapkan dapat memberikan data yang diperlukan, setelah itu peneliti dapat, berdasarkan data atau informasi yang diperoleh dari informan sebelumnya, menentukan sampel lain yang dianggap memberikan data yang lebih lengkap.

Adapun informan dalam penelitian ini adalah manajemen yang terkait dengan sebagai berikut:

1. Kepala Seksi Program I RRI Bandung

Informan pertama adalah Casmita Solihin, S.Pd.I, lelaki yang mengawali pada tahun 1993 hingga serang di Radio Republik Indonesia (RRI) Bandung. Ia menjabat sebagai Kepala Seksi Program I RRI Bandung. Peran dari sebagai Kepala Seksi Program I ialah bertanggung jawab atas terselenggaranya siaran di program I, dari penyiar dan staf juga kerabat kerja didalamnya, yang hasilnya dilaporkan melalui kepala Bidang Program Siaran langsung kepada kepala RRI Bandung. Ia lahir di Sumedang, 09 April 1967.

2. Penyiar I RRI Bandung

Informan kedua adalah Yenny Talita salah satu penyiar di RRI Bandung dan sudah bekerja selama 20 tahun sejak tahun 2001. Perempuan kelahiran Bandung, 20 November 1975, ia telah lulus dari STBA Yapari-ABA Bandung dengan

jurusan Sastra Inggris, sudah memiliki pengalaman yang sangat cukup di Radio Republik Indonesia (RRI) Bandung.

3. Penyiar II RRI Bandung

Informan terakhir adalah Yani Sosiani ia juga salah satu penyiar RRI Bandung dan sudah bekerja di RRI Bandung selama 11 tahun, sebelum bekerja di RRI Bandung ia awalnya bekerja di RRI Cirebon hanya 12 tahun kemudian hijrah ke RRI Surabaya hanya bertahan 10 tahun dan pindah ke Bandung sampai sekarang menjelang pensiun.

1.7 Teknik Penentuan Informan

Untuk memperoleh informasi dari penelitian ini agar diharapkan peneliti terlebih dahulu menetapkan informan yang akandimintai informasinya. Penetapan dari beberapa informan dalam penelitian ini dapat dilakukan melalui metode purposive, yaitu metode non random sampling dimana peneliti menentukan sampel dengan cara menentukan ciri-ciri yang sesuai dengan materi penelitian sehingga diharapkan dapat menjawab permasalahan penelitian. Ciri-ciri khusus yang digunakan dalam menentukan informan dalam penelitian ini adalah terpenuhinya kriteria, yaitu:

1. Informan merupakan pihak-pihak yang terkait dengan penyiaran RRI Bandung.
2. Informan bersedia memberikan informasi yang dibutuhkan dalam penelitian meningkatkan kualitas penyiar RRI Bandung.
3. Kru yang terlibat dalam penyiaran paling tidak dalam kurun satu tahun. Batasan penelitian ini ditentukan oleh peneliti dengan pertimbangan yang berkaitan dengan tujuan.

1.7.1 Teknik Pengumpulan Data

Teknik dalam kalimat di sini adalah suatu penerapan ilmu pengetahuan dan teknologi untuk menyelesaikan berbagai macam permasalahan secara umum atau

masyarakat. hal ini dapat dapat dilakukan oleh peneliti untuk mendapatkan informasi dari subjek yang terdapat dalam penelitian tersebut. menurut Sugiyono (2009:225) adalah Penelitian kualitatif, sehingga informasi yang diperoleh harus mendalam, jelas dan spesifik. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan teknik pengumpulan data melalui wawancara mendalam, observasi dan dokumentasi.

1.7.1.1 Wawancara

Menurut Sugiyono (2010: 194), wawancara digunakan sebagai cara untuk mengumpulkan informasi ketika peneliti akan melakukan survei pendahuluan untuk menemukan masalah yang akan digali, dan peneliti juga ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih dalam. kedalaman, dan jumlah responden sedikit-sedikit.

Wawancara dalam penelitian ini, karena selama kegiatan wawancara terjadi tanya jawab antara peneliti dengan nara sumber yang bersangkutan atau yang memiliki pengetahuan tentang objek yang diteliti.

1.7.1.2 Observasi

Menurut Sugiyono (2015:204) adalah kegiatan penelitian terhadap suatu objek. Dilihat dari proses pelaksanaan pengumpulan data, dan observasi dibagi menjadi partisipan dan non partisipan. Jenis observasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah observasi non partisipatif. Dalam melakukan observasi, peneliti menyeleksi hal-hal yang diamati dan mencatat hal-hal yang berhubungan dengan penelitian.

Observasi dalam penelitian ini diperlukan dengan tujuan untuk mendapatkan informasi dan perasaan secara langsung kemudian menginterpretasikan pengetahuan dari suatu peristiwa yang akan diteliti. Proses yang dilakukan untuk menyeleksi atau memperoleh data harus objektif, nyata dan dapat dipertanggungjawabkan.

Pengamatan di penelitian ini diperlukan untuk mengamati a) formulasi, b) implementasi, c) evaluasi, pada Radio Republik Indonesia RRI Bandung untuk meningkatkan kualitas penyiar di era digital.

1.7.1.3 Dokumentasi

Dokumentasi menurut Sugiyono (2015:329) adalah metode yang digunakan untuk memperoleh data dan informasi berupa buku, arsip, dokumen, nomor naskah dan gambar berupa laporan untuk mendukung dalam penelitian ini. Dokumentasi sebagai penunjang dan penambah bukti dari sumber lain, seperti wawancara. Dokumentasi biasanya berupa data langsung yang diperoleh dari lokasi penelitian yang meliputi foto hasil observasi, maupun laporan selama penelitian.

Dalam penelitian tersebut memperoleh hasil rekaman suara dan foto momen peneliti melakukan wawancara dan observasi langsung di lokasi penelitian. Selain itu dokumentasi berupa informasi data yang ada yaitu berupa data sekunder yang berkaitan dengan penelitian dan dapat dijadikan sebagai penunjang berupa a) formulasi, b) implementasi, c) evaluasi dalam penelitian ini.

1.7.2 Teknik Penentuan Keabsahan Data

Dalam penentuan Teknik validitas data yang digunakan memperoleh triangulasi data. Triangulasi data adalah sebuah cara yang digunakan dari sumber data yang berbeda seperti dokumen, arsip, wawancara, observasi, atau juga dengan mewawancarai lebih dari satu objek yang diyakini memiliki sudut pandang berbeda.

Triangulasi sumber untuk menguji kredibilitas data dilakukan dengan cara mengecek data yang diperoleh dari berbagai sumber. Pengecekan keabsahan data dengan sumber menurut Moleong (2011:330) dapat diketahui dengan cara:

1. Perbandingan hasil data yang diperoleh dari observasi berupa wawancara.

2. Bandingkan apa yang dikatakan seseorang di depan umum dengan apa yang dikatakan secara pribadi.
3. Bandingkan situasi penelitian dengan apa yang selalu dinyatakan.
4. Bandingkan sudut pandang seseorang dengan ide dan pendapat orang lain.
5. Membandingkan hasil wawancara dengan isi dokumen terkait.

1.7.3 Teknik Analisis Data

Analisis data dalam penelitian kualitatif dilakukan pada saat pengumpulan data dan setelah pengumpulan data selesai dalam jangka waktu tertentu. Data yang akan diperoleh kemudian diolah secara sistematis, mulai dari observasi, wawancara, penyuntingan, klarifikasi, reduksi dan penyajian serta penutupnya (Sugiyono, 2015: 91100).

1. Tahap reduksi data yang dapat diperoleh di lapangan ditulis dalam bentuk uraian atau laporan secara rinci.
2. Tahap penyajian data yang dapat diperoleh dari informasi yang terkumpul sehingga dapat menghasilkan kesimpulan. Tahap ini sering digunakan untuk menyajikan data naratif.
3. Tahap penarikan kesimpulan/verifikasi Kesimpulan atau verifikasi untuk mengetahui makna dari data yang terkumpul.

Langkah ketiga dalam analisis penelitian kualitatif adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi. Kesimpulan awal bersifat sementara dan akan berubah jika tidak ditemukan bukti yang kuat untuk mendukung tahap pengumpulan data selanjutnya. Tetapi jika kesimpulan tersebut didukung oleh fakta yang benar dan konsisten ketika peneliti terjun ke lapangan untuk mengumpulkan informasi, maka kesimpulan yang dikemukakan adalah kesimpulan yang teruji dengan benar.



uin

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUNAN GUNUNG DJATI
BANDUNG