

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang.

Dalam era globalisasi ini persaingan bisnis menjadi sangat tajam, baik di pasar domestik (nasional) maupun di pasar internasional/global. Untuk memenangkan persaingan, perusahaan harus mampu memberikan kepuasan kepada para pelanggannya, misalnya dengan memberikan produk yang mutunya lebih baik, harganya lebih murah, penyerahan produk yang lebih cepat dan pelayanan yang lebih baik daripada para pesaingnya. Kini setiap konsumen tidak lagi hanya membeli satu produk, tetapi juga segala aspek jasa atau pelayanan yang melekat pada produk tersebut. Sehingga dengan demikian dapat dilihat bahwa pelayanan merupakan faktor yang penting didalam suatu usaha yang bersifat jasa.

Masalah pelayanan umum memiliki peranan yang sangat besar karena menyangkut kepentingan umum atau kepentingan masyarakat umum. Menurut Gronross yang dikutip dari Ratminto (2005:2), pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antar konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen atau pelanggan.

Sedangkan menurut Pariatra (1989:373) pelayanan pada masyarakat adalah kegiatan dari organisasi yang dilakukan untuk mengamalkan dan mengabdikan diri pada masyarakat. Berdasarkan definisi-definisi tersebut dapat disimpulkan bahwa pelayanan pada hakikatnya adalah serangkaian kegiatan, karena merupakan suatu

proses, pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh kegiatan orang dalam masyarakat.

Perkembangan dunia informasi pada saat ini cukup pesat, seiring dengan hal tersebut kebutuhan masyarakat akan ketersediaan kesempatan mengakses informasi pun menjadi mengemuka. Hal ini kemudian melahirkan kebutuhan lain yang mengiringi kebutuhan informasi yaitu kebutuhan masyarakat akan ketersediaan media yang tidak hanya memberikan manfaat edukatif namun juga memiliki manfaat dalam hal ini memberikan hiburan kepada masyarakat. Sejak paruh abad ke-20, semenjak media tidak lagi bersifat konvensional (mediacetak), telah dikembangkan bentuk media - media baru yang dengan tanpa memakan waktu yang lama kemudian menjadi primadona bagi masyarakat dunia saat itu, diawali dengan lahirnya media audio (radio), dan disusul dengan lahirnya media audio/visual (televisi) pada beberapa paruh waktu setelahnya. Yang menarik kemudian, sejak televisi ditemukan dan mulai dikembangkan dengan begitu cepat memberi dampak yang begitu signifikan terhadap pendirian stasiun Televisi. Jika amerika disebut sebagai salah satu yang menjadi pelopornya maka hal ini tidaklah dapat disangkal kebenarannya.

Dari uraian diatas, dapat kita pahami pula bahwa kepemilikan pesawat televisi sangat berpengaruh terhadap pendirian stasiun televisi yang menyiarkan berbagai program acara untuk pemilik pesawat televisi tersebut. Hampir seluruh stasiun Televisi diseluruh dunia berlomba – lomba membuat program dan menyajikannya kepada seluruh khalayak diseluruh dunia.

Disatu sisi, hal ini merupakan sebuah kemajuan yang sangat berarti dalam dunia informasi, dilain sisi hal yang demikian ini justru telah membuat masyarakat menjadi “keranjinan” untuk menonton siaran televisi. Dalam satu hari misalnya, ada sebagian kalangan masyarakat yang justru menghabiskan waktunya hanya dengan menonton siaran Televisi favoritnya.

Pada fase selanjutnya, ketersediaan program yang disiarkan stasiun Televisi, menjadi semakin variatif dengan segmentasi yang beragam (anak-anak, remaja, dan orang dewasa), tapi justru ketersediaan program ini malah melahirkan rasa tidak puas, dan membuat sebagian masyarakat menginginkan sesuatu yang lebih eksklusif lagi, hal inilah yang kemudian melahirkan ide untuk membangun suatu bentuk stasiun televisi yang dianggap merupakan representasi dari keinginan khalayak yang kemudian disebut dengan siaran televisi berjarangan/TELEVISI KABEL .

Televisi kabel atau *cable television* adalah penyiaran acara televisi lewat isyarat frekuensi radio yang ditransmisikan melalui serat optik yang tetap atau kabel coaxial dan bukan lewat udara seperti siaran televisi biasa yang harus ditangkap televisi (*over – the-air*). Selain acara televisi, acara radio FM, internet, dan telepon juga dapat disampaikan lewat kabel.

STV (Selat Panjang Tv Kabel) ini baru beroperasi atau berdiri pada bulan 5 tahun 2014. Adapun system kerja tv kabel STV ini adalah berlangganan dengan channel-channel premium yang bekerja sama dengan konten *Vopaidar* seperti Orange TV dan *ICTA*. Dengan jumlah karyawan pada saat ini 8 orang yang terdiri dari :

Tabel 1.1
Jumlah Pegawai

NO	Jumlah	Tugas
1	1 orang	Pemimpin
2	2 orang	Teknisi
3	2 orang	Operator / studio
4	2 orang	Penagih
5	1 orang	Pengawas

Sumber : Data perusahaan 2016 PT. Ardian Media Tama Selatpanjang

Dari awal berdirinya STV 2014 hingga sat ini 2016 bulan September sudah tercatat memiliki pelanggan yang menggunakan jasanya tv kabel tersebut berjumlah 700 pelanggan. 700 pelanggan tersebut hanya seputaran atau sekitar daerah Selatpanjang Timur tidak mencakup keseluruhan kabupaten Meranti. Biaya awal pemasangan Rp. 250.000 dan sementara biaya perbulannya Rp. 50.000/pelanggan.

Selma berjalan 5 tahun ini masih banyak saja masyarakat / pelanggan yang menunggak dengan berbagai alasan. Dari data lapangan yang saya dapat dari total pelanggan saat ini berjumlah 700 pelanggan hamper 40%nya menunggak. Bias dikatakan 210 pelanggan yang menunggak dengan berbagai alasan dan salah satunya alasan dari pelanggan mengapa mereka menunggak yaitu ingin melakukan pembayarannya di bulan depan jadi sekaligus 2 bulan pembayaran.

Tabel 1.2

Persentase Pelanggan yang Menunggak

Total Pelanggan	% Pelanggan Menunggak
700 pelanggan	40%

Sumber : data perusahaan 2016

Dari data lapangan banyak juga dijumpai pelanggan yang ingin atau langsung melakukan pembayaran sekaligus untuk beberapa bulan kedepan padahal belum jatuh tempo. Hanya saja jika dibandingkan data pelanggan yang menunggak lebih banyak jika dibandingkan dengan pelanggan yang ingin membayar sekaligus untuk beberapa bulan kedepan.

Televise kabel/*cable television* adalah penyiaran acara televise lewat isyarat frekuensi radio yang ditranamisikan melalui serat optic yang tetap atau kabel *coaxial* dan bukan lewat udara seperti siaran televise biasa yang harus ditangkap televise (*over-the-air*). Selain acara televise, acara radio fm, internet dan telepon juga dapat disampaikan lewat kabel.

Mendirikan stasiun penyiaran seperti televise berarti harus memiliki *sense of belonging* terhadap kebudayaan masyarakat dari local penyiaran tersebut. Seluruh hal tersebut harus diperhitungkan dahulu oleh pemilik media dalam mendapatkan gambaran jasa penyiaran seperti apa yang disukai masyarakat dan mendapatkan keuntungan bagi stasiun penyiaran seperti tv. Publik menaruh harapan sanat tinggi terhadap televise lokal. Paket tayangan yang bermateikan social, budaya, pariwisata, ekonomi, pendidikan dan kedaerahan menjadi suatu kebutuhan bagi seluruh lapisan masyarakat dalam upaya optimalisasi pembangunan

daerah. Sehingga kehadiran televise local menjadi solusi penting untuk hal tersebut. Selain itu dala, perspektif otonomi daerah, kehadiran tv local dapat mengurangi sentralisme informasi dan bisnis.

Televise local yang memiliki postioning sebagai media daerah, memuat *content* (berita, music, hiburan, program kesenian, kebudayaan, hingga potensi ekonomi local) dan mengemas penyajian dengan mengedepankan kearifan local yang mencakup permasalahan daerah, baik dari isu yang dibawa maupun dari bahas yang digunakan. Walaupun mempunyai ciri khas dari segi pengemasan isu mupun bahasa pada perkembangannya televise local masih belum mampu untuk menjadi alternative tontonan bagi masyarakat. Padahal masyarakat sesungguhnya menaruh harapan begitu tinggi terhadap tv lokal.

Lembaga penyiaran memiliki pengaruh besar dalam pembentukkan pendapat, sikap dan prilaku khalayak. Karena itu, setiap lembaga penyiaran memiliki tanggungjawab dalam menjaga nilai moral, tata susila, budaya, kepribadian dan kesatuan bangsa. Lembaga penyiaran juga mempunyai tugas social untuk menjaga integritas nasional. Tv local sebagai lembaga penyiaran di daerah, di tuntutan mampu menyukseskan amanah otonomi daerah dengan mengembangkan muatan atau isi positif berbasis kearifan local daerah duntuk pengembangan dan pembangunan daerah.

Lembaga penyiaran media televise memiliki *ideology* dalam segala bentuk yang ditmpilkan akan berdampak pada persepsi seseorang atau masyarakat yang melihat eksistennya sebagai alat penyebar peradaban. Ideology yang dimiliki

media bukan hanya untuk menyakini realitas, namun juga cara dasar untuk mendefinisikan realitas, sehingga ideology tidak hanya berhubungan dengan persoalan politik. Ideology terkait dengan konsep-konsep seperti “pandangan dunia”, “system keyakinan” dan “nilai-nilai”. Namun, makna ideology lebih luas dari konsep tersebut.

Sejauh ini permasalahan yang sering dihadapi oleh para petugas penagih STV adalah masyarakat/pelanggan yang menunggak dalam bahasa melayu “*tandak bayo*” atau bahkan ada yang lari setiap kali mau ditagih dan terlalu bamyk sekali alasan pelanggan kepada petugas penagih seperti “*kami jarang hidupkan tv, ngape sering tidak ade sinyal, kadang siaran die timbul tenggelam make die kami malas bayo, bulan depan aje kesini lagi,dan bapak pegi besok aje kesini lagi, nantilah saya bayo eee*”. pembayaran dilakukan pada setiap tanggal yang ditetapk n atau pada tanggal pemasangan awal.

Masyarakat memiliki derajat kebutuhan yang tinggi terhadap media televise, sehingga mau tidak mau media televise harus seoptimal mungkin menjadi produk informasi yang produktif dan edukatif. Kebutuhan akan sumber daya manusia dalam memenuhi kebutuhan informasi ini juga turut memajukan dunia pendidikan dalam rangka bidang komunikasi. Masyarakat local juga dapat mempunyai akses yang lebih mudah untuk menjangkau media, mereka dapat memanfaatkan media televise local untuk dijadikan ruang public guna mendiskusikn persoalan-persoalan di wilyahnya.

Mengacu pada keunikan industri media massa (televisi) dan melihat kondisi dilematis wajah industri penyiaran televisi lokal inilah kemudian menjadi dasar pemikiran mengapa persoalan memproduksi program televisi yang bersifat budaya lokal bisa menjadi ajang persoalan bisnis dan idealisme media televisi yang menarik untuk dikaji dan diteliti. Atas penjelasan tersebut penulis tertarik untuk melakukan penelitian mengenai *Analisis Komunikasi Interpersonal Petugas Tagihan dengan pelayanan STV (Selat Panjang TV Kabel) Selatpanjang Timur PT. Ardia Media Tama Selat Panjang Kabupaten Kepulauan Meranti.*

B. Identifikasi Permasalahan Penelitian.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan maka perumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Bagaimanakah komunikasi interpersonal petugas tagihan STV dengan pelanggan?
2. Apakah factor pendukung dan penghambat komunikasi interpersonal petugas tagihan?

C. Fokus Penelitian.

Berdasarkan latar belakang diatas untuk membatasi agar tidak terlalu meluasnya pembahasan dalam judul ini, maka pembahasan hanya fokus kepada :

1. Bentuk komunikasi interpersonal petugas tagihan dengan pelanggan.
2. Faktor pendukung dan penghambat komunikasi interpersonal petugas tagihan STV tersebut.

D. Rumusan Masalah.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan maka identifikasi permasalahan penelitian ini yaitu :

1. Apakah komunikasi interpersonal petugas tagihan STV dengan pelanggan?
2. Faktor pendukung dan penghambat komunikasi interpersonal petugas tagihan STV tersebut.

E. Tujuan dan Manfaat.

1. Tujuan.

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah :

- a. Untuk menganalisis komunikasi interpersonal petugas tagihan STV.
- b. Untuk mengetahui factor pendukung dan penghambat komunikasi interpersonal petugas tagihan STV.

2. Manfaat Penelitian.

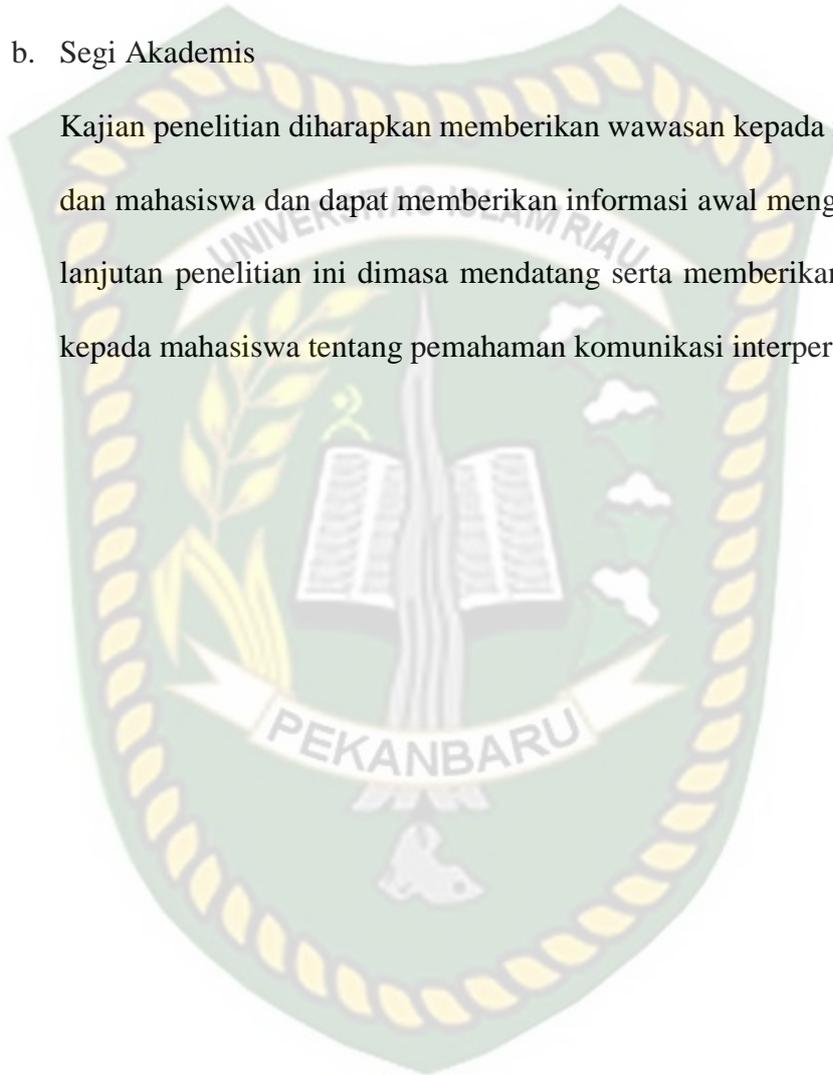
- a. Segi Teoritis

Dapat member gambaran kepada mahasiswa mengenai analisis komunikasi interpersonal dan dapat diterapkan kepada media

komunikasi lainnya. Selain itu kajian penelitian ini dapat berkontribusi memperkaya informasi mengenai komunikasi interpersonal, khususnya komunikasi interpersonal petugas tagihan tv kabel.

b. Segi Akademis

Kajian penelitian diharapkan memberikan wawasan kepada masyarakat dan mahasiswa dan dapat memberikan informasi awal mengenai kajian lanjutan penelitian ini dimasa mendatang serta memberikan informasi kepada mahasiswa tentang pemahaman komunikasi interpersonal.



Dokumen ini adalah Arsip Miik :

Perpustakaan Universitas Islam Riau