

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Komunikasi dan masyarakat tidak dapat dipisahkan, oleh karena itu muncul istilah komunikasi massa. Komunikasi massa dapat diartikan dengan interaksi sosial melalui pesan. Pada proses komunikasi massa, terdapat media sebagai alat untuk penyampaian pesan yang disebut media massa. Media massa dapat diartikan sebagai alat komunikasi yang bekerja dalam berbagai skala, mulai dari skala terbatas hingga dapat mencapai dan melibatkan siapa saja di masyarakat, dengan skala yang sangat luas (Morissan, 2010).

Media massa terbagi menjadi dua yaitu, media cetak dan media elektronik. Media cetak adalah media yang terdiri dari lembaran-lembaran kertas, gambar, kata-kata yang tanpa menggunakan energi elektromekanis sedangkan media elektronik adalah semua alat media yang menggunakan energi elektromekanis (Ardianto dkk, 2009). Salah satu media massa yang masih sering digunakan hingga saat ini adalah Televisi. Televisi sebagai sarana komunikasi massa telah mengambil bagian yang sangat penting dalam kehidupan sosial (Balci and Ayhan, 2015). Televisi telah menjadi suatu fenomena besar dan hal ini harus diakui bahwa perannya yang sangat besar dalam membentuk pola pikir dalam kehidupan masyarakat, pengembangan wawasan dan pendapat umum. (Darwanto, 2007). Sejak kemunculannya yang pertama kali pada tahun 1926 oleh John Logie Baird hingga saat ini televisi semakin terasa sebagai bagian tak terpisahkan dari kehidupan. Televisi mampu mengirim pesan secara efektif dengan memusatkan pandangan pemirsa melalui ilustrasi visual, tata gerak, warna dan berbagai bunyi atau suara. Tidak mengherankan televisi memiliki daya tarik luar biasa jika sajian program acara dapat menyesuaikan dengan karakter televisi dan pemirsa yang terpengaruh oleh televisi.

Kebutuhan akan tontonan membuat banyak stasiun TV bermunculan dan saling berkompetisi merebut perhatian pemirsa melalui program-program yang ditayangkan. Hingga saat ini terdapat 17 stasiun TV swasta dalam jaringan mayor (jaringan yang jangkauan siarannya mencakup wilayah dalam tiga zona waktu di Indonesia – WIB, WITA, dan WIT) di Indonesia, yaitu TVRI, RCTI, MNCTV, GTV, iNews, SCTV, Indosiar, ANTV, tvOne, MetroTV, Trans7, TransTV, KompasTV, RTV, MYTV, Jawa PosTV, dan NET. Sejak awal kemunculannya pada tahun 2013, *News and Entertainment Television* atau sering disebut NET TV banyak menyita perhatian masyarakat. NET dianggap memberikan harapan baru dalam dunia pertelevisian, terutama bagi penonton milenial yang sudah jenuh dengan tontonan yang cenderung monoton.

Program acara pada setiap stasiun televisi tidak akan bertahan tanpa adanya loyalitas dari pemirsanya. Program-program tersebut harus memikirkan strategi kreatif untuk terus bertahan dan berkompetisi. Program harus memahami sasaran dan tujuannya untuk dapat mempertahankan loyalitas pemirsa. Berbagai jenis program TV dibuat semata-mata untuk memuaskan pemirsa agar tontonan tidak menjadi monoton dan membosankan. Salah satu program acara yang diminati banyak pemirsa adalah *talkshow*, yaitu suatu acara bincang-bincang yang menyampaikan diskusi atau informasi dengan tema-tema tertentu dan biasanya diselingi beberapa isian menarik seperti kuis, musik, *games*, dan lain-lain. Berdasarkan data dari hasil survey yang dilakukan Komisi Penyiaran Indonesia (KPI) dalam Buku EXPOS edisi 2 tahun 2019, program *talkshow* merupakan salah satu program yang memenuhi standar indeks yang ditetapkan oleh KPI bersamaan dengan program religi, wisata budaya, berita dan anak.

Namun sayangnya dalam kurun 5 tahun terakhir, penonton muda televisi mengalami penurunan sebesar 27%. Dilansir dari *website* resmi Komisi Penyiaran Indonesia (kpi.go.id), anak muda saat ini beralih ke layanan *on-demand* seperti BBC, iPlayer dan Netflix. Oleh karena itu, stasiun televisi saling berlomba untuk mengemas tayangan mereka menjadi lebih menarik terutama bagi para *millennials*. Salah satu upaya ini diusahakan oleh stasiun televisi yang digadang-gadang sebagai

stasiun televisi baru pilihan para *millennials*. Dari berbagai program yang ada, NET TV memiliki program unggulan yang mampu menarik perhatian pemirsanya yaitu, program *talkshow* “Tonight Show” NET TV. Program “Tonight Show” dari NET TV merupakan salah satu yang paling digemari masyarakat. Dapat dilihat dari jumlah pengikut media sosial Instagram mereka di @tonightshow_net yang kini telah diikuti oleh 389.000 pengikut dan 3,3 Juta *subscriber* di kanal Youtube TonightShowNet. NET TV membuat tayangan *talkshow* ini menarik dengan sajian informasi yang dikemas dengan komedi khas dari para pembawa acaranya, sehingga mampu menarik banyak penonton *millennials* untuk menonton televisi. Terbukti, program “Tonight Show” NET TV berhasil menduduki program *talkshow* yang paling banyak ditonton di bulan November-Desember pada tahun 2016 (Prasetio, 2018).

Tonight Show adalah sebuah program gelar wicara malam yang memberikan informasi dan hiburan. Pembawa acaranya sempat mengalami pergantian beberapa kali. Di awal penayangannya ada Arie Untung sebagai *host* utama dan Hesti Purwadinata sebagai *co-host*. Hingga kini, pembawa acaranya ada Vincent Rompies, Desta, Hesti Purwadinata, Enzy Stora dan Marshel Widiyanto. “Tonight Show” NET TV menjadi acara yang meriah diiringi oleh *homeband* mereka yaitu My Own Music di setiap segmen acara baik itu *games*, musik, atau sebagai pengiring. “Tonight Show” NET TV memiliki beberapa program edukasi yang dikemas menarik dengan nuansa komedi. Salah satunya adalah segmen *Tonight’s Clinic*, sebuah segmen tanya-jawab dengan Dokter profesional sesuai dengan bidangnya.

Acara Tonight Show mengundang bintang tamu dari berbagai kalangan, mulai dari aktor, musisi, atlet, *youtuber*, sampai dengan artis manca negara. Program ini tayang setiap hari Sabtu dan Minggu pukul 21.30 WIB. Selain memiliki jumlah pengikut yang banyak di media sosialnya, program “Tonight Show” NET TV sendiri juga telah memenangkan kategori Program Entertainment Variety & Talkshow Terfavorit dalam ajang Panasonic Gobel Awards tahun 2019 dan juga mendapatkan penghargaan emas dalam kategori *The Late Night Favorite* dalam

ajang *Rolling Stone Indonesia Editors' Choice Awards* tahun 2016. Selain itu, “Tonight Show” NET TV juga menjadi nominasi dalam ajang Anugerah Komisi Penyiaran Indonesia 2019 pada kategori Program Televisi *Talkshow* Non Berita.

Upaya untuk mempertahankan pemirsa telah dilakukan dengan pembentukan strategi pemasaran yang kreatif. Berbagai segmen acara yang ada pada “Tonight Show” NET TV menjadi daya tarik tersendiri bagi pemirsa setianya. Pemilihan tema juga mempengaruhi minat penonton. Kualitas acara perlu dipertahankan untuk terus menjaga loyalitas penonton. Kualitas acara merupakan bagian dari kualitas layanan yang harus dipenuhi oleh program televisi. Adhiyanto dan Mudiantono (2012) menyatakan bahwa kualitas layanan yang baik dalam suatu perusahaan akan dapat memberikan rasa puas terhadap pelanggan.

Program-program televisi perlu mengetahui motif pemirsa dalam memilih tontonannya. Seperti yang dikatakan Balci dan Ayhan (2015) dalam teori *Uses and Gratifications*, ada 5 faktor yang mempengaruhi motivasi pemirsa dalam menonton televisi. Faktor *Entertainment/Relaxation*, Faktor *Social Escape and Interaction*, Faktor *Companionship*, Faktor *Information Seeking* dan Faktor *Pass Time*. Sebelumnya telah dilakukan penelitian oleh beberapa peneliti yang berawal pada tahun 1974 oleh Gernberg hingga akhirnya ditemukan titik sepakat bahwa 5 faktor tersebut merupakan faktor yang telah disepakati paling efektif untuk mengetahui motif masyarakat dalam menonton televisi.

Kepuasan penonton merupakan salah satu tolak ukur keberhasilan suatu program tv. Kepuasan (*satisfaction*) adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk (atau hasil) terhadap ekspektasi mereka (Kotler and Keller, 2009). Terciptanya kepuasan pelanggan dapat memberikan manfaat, diantaranya hubungan antara perusahaan dan pelanggan menjadi harmonis, memberikan dasar yang baik bagi pembelian ulang dan terciptanya loyalitas pelanggan, dan membentuk suatu rekomendasi dari mulut ke mulut (Tjiptono, 2008).

Penelitian tentang analisis kepuasan penonton televisi sebelumnya sudah pernah dilakukan, diantaranya oleh Prasetio (2018) tentang Kepuasan Remaja Surabaya Menonton Program Acara *Talkshow* “Tonight Show” NET TV. Dalam penelitiannya didapatkan kesimpulan bahwa teori Uses and Gratification masih signifikan untuk digunakan dalam melihat fungsi media yang ada 4 fungsi. Penonton Remaja Surabaya yang menonton program Tonight Show di NET TV sebagai objek penelitian ini 83 mencapai pada tingkat kepuasan pada motif informasi yang berarti penonton merasa puas terhadap motif informasi dalam menonton program Tonight Show di NET TV.

Selanjutnya, penelitian dengan metode PLS juga telah dilakukan, salah satunya oleh Natalia (2018) tentang Pengaruh Kelengkapan Fitur, Persepsi Kemudahan Penggunaan, Kualitas Informasi, Kualitas Sistem, Persepsi Manfaat Terhadap Kepuasan Penggunaan Serta Dampaknya Terhadap Loyalitas Pengguna Aplikasi Viu. Dari penelitian tersebut didapatkan hasil Kelengkapan Fitur memiliki pengaruh tidak langsung terhadap loyalitas melalui kepuasan pengguna sebesar 13,8%. Kemudahan Penggunaan memiliki pengaruh tidak langsung terhadap loyalitas melalui kepuasan pengguna sebesar 8,2%. Kualitas Informasi memiliki pengaruh tidak langsung terhadap loyalitas melalui kepuasan pengguna sebesar 9,5%. Kualitas Sistem memiliki pengaruh tidak langsung terhadap loyalitas melalui kepuasan pengguna sebesar 6,8%. Persepsi Manfaat memiliki pengaruh tidak langsung terhadap loyalitas melalui kepuasan pengguna sebesar 7,9%.

Structural Equation Modeling (SEM) adalah suatu teknik yang memungkinkan untuk menguji secara simultan hubungan dependen antara variabel terukur (*measured variable*) dan variabel laten (*latent constructs*) serta hubungan antar variabel laten (Hair dkk, 2010). Menurut Wijanto (2008), SEM adalah metode pengembangan dari analisis multivariat yang berpangkal pada analisis faktor, analisis komponen utama, analisis kovarian, dan analisis korelasi. Beberapa asumsi yang harus dipenuhi dalam melakukan analisis SEM adalah asumsi distribusi normal multivariat, multikolinearitas (*singularity*), dan deteksi outlier (Hair dkk, 2010). Jika salah satu dari asumsi tersebut tidak terpenuhi, maka bisa menggunakan

metode SEM-PLS yang memiliki beberapa kelebihan antara lain dapat digunakan untuk ukuran sampel yang relatif kecil dan tidak perlunya asumsi distribusi normal multivariat yang harus dipenuhi seperti pada SEM berbasis kovarian (Sarwono, 2012). *Partial Least Square* (PLS) adalah metode analisis yang bersifat soft modeling karena tidak mengasumsikan data berdistribusi tertentu (*distribution free*) dan dapat digunakan pada jumlah sampel yang kecil (dibawah 100 sampel) sehingga dapat disimpulkan bahwa PLS lebih unggul dibandingkan dengan teknik-teknik SEM lainnya (Wold, 1985).

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, akan dilakukan Analisis Pengaruh Kualitas Acara, Sajian Informasi, dan Hiburan Terhadap Kepuasan Penonton dan Loyalitas Penonton “Tonight Show” NET TV Berdasarkan Metode *Structural Equation Modeling* dengan Pendekatan *Partial Least Square*.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka penelitian ini dirumuskan beberapa masalah, diantaranya :

1. Bagaimana mendeskripsikan pendapat responden berdasarkan jawaban yang dipilih Penonton “Tonight Show” NET TV?
2. Bagaimana memodelkan kepuasan penonton dan loyalitas penonton “Tonight Show” NET TV terhadap pengaruh kualitas acara, sajian informasi, dan hiburan menggunakan metode *Structural Equation Modeling* dengan pendekatan *Partial Least Square*?
3. Bagaimana menganalisis dan menginterpretasikan pengaruh kualitas acara, sajian informasi, dan hiburan terhadap kepuasan penonton dan loyalitas penonton “Tonight Show” NET TV menggunakan metode *Structural Equation Modeling* dengan pendekatan *Partial Least Square*?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Mendeskripsikan pendapat responden berdasarkan jawaban yang dipilih Penonton “Tonight Show” NET TV.

2. Memodelkan kepuasan penonton dan loyalitas penonton “Tonight Show” NET TV terhadap pengaruh kualitas acara, sajian informasi, dan hiburan menggunakan menggunakan metode *Structural Equation Modeling* dengan pendekatan *Partial Least Square*.
3. Menganalisis dan menginterpretasikan pengaruh kualitas acara, sajian informasi, dan hiburan terhadap kepuasan penonton dan loyalitas penonton “Tonight Show” NET TV menggunakan metode *Structural Equation Modeling* dengan pendekatan *Partial Least Square*.

1.4 Manfaat Penelitian

Beberapa manfaat yang dapat diambil dengan adanya penelitian ini antara lain:

- a. Bagi Mahasiswa
 1. Menerapkan teori-teori ilmu statistika dalam menanggulangi permasalahan-permasalahan yang ada di sekitar.
 2. Mengembangkan wawasan keilmuan mengenai metode *Structural Equation Modeling* dengan pendekatan *Partial Least Square*.
 3. Sebagai acuan dan perbandingan bagi penelitian lain yang berminat mengembangkan topik bahasan mengenai analisis pengaruh kualitas acara, sajian informasi, dan hiburan terhadap kepuasan penonton dan loyalitas penonton berdasarkan metode *Structural Equation Modeling* dengan pendekatan *Partial Least Square*.

- b. Bagi pihak terkait

Penelitian ini dapat digunakan sebagai masukan atau referensi bagi NET TV untuk mengetahui kualitas acara, sajian informasi, dan hiburan yang berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan penonton dan loyalitas penonton “Tonight Show” NET TV sehingga dapat dijadikan bahan masukan untuk meningkatkan kualitas acara, sajian informasi, dan hiburan. Serta untuk menayangkan kualitas tontonan yang lebih baik di masa mendatang.

1.5 Batasan Masalah

Penelitian yang dilakukan memiliki batasan yaitu responden yang diteliti hanya penonton acara “Tonight Show” NET TV yang berusia 15-35 tahun dan merupakan masyarakat Kota Surabaya.