

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Seiring dengan berkembangnya zaman banyak sekali kemajuan serta perubahan yang didukung oleh perkembangan teknologi. Salah satunya media cetak yang saat ini telah jarang diminati dan tergantikan oleh media digital atau internet. Pola pikir manusia era modern ini ingin sesuatu yang lebih cepat, dan mudah dijangkau. Hal ini merupakan salah satu ancaman bagi perusahaan yang bergerak di media cetak karena semakin banyak media online yang mudah dijangkau dan dapat diakses di mana saja. Nielsen (2017: 6) Semakin banyaknya persaingan di era globalisasi ini membuat perusahaan media cetak dituntut untuk mengikuti perubahan keinginan konsumen. yang sebelumnya minat baca pada media cetak yang cenderung tinggi sekarang mengalami penurunan, sehingga para pekerja di media cetak harus meningkatkan pelayanan dan kualitas dari berita yang dihasilkan.

Kualitas produk yang dihasilkan oleh jurnalis harus sesuai dengan apa yang dibutuhkan oleh para pelanggan. Kualitas berita tersebut harus didukung dengan berita yang sesuai fakta yang ada dan dibahas secara lebih mendetail. Oleh karena itu untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan divisi pemasaran PT Jawa Pos Koran lebih mengutamakan kepuasan pelanggan. Yuliawan (2017:135) Hasil yang diperoleh dari faktor-faktor kualitas pelayanan yaitu kehandalan, responsif, keyakinan, empati, dan wujud berpengaruh signifikan dalam menunjang atau memberikan kepuasan.

Kotler (2010:10) mendefinisikan kepuasan pelanggan sebagai “sejauh mana anggapan kinerja produk atau jasa memenuhi harapan pembeli”. Bila kinerja produk lebih rendah daripada harapan pelanggan, maka pelanggan akan merasa tidak sesuai dengan yang diharapkan atau apabila melebihi harapan pelanggan, maka pelanggan akan merasa puas. Kepuasan pelanggan pengaruhnya sangat besar bagi perusahaan. Jika pelanggan tersebut kurang puas terhadap produk yang dihasilkan dan tidak sebanding dengan biaya yang dikeluarkan maka pelanggan tidak akan tertarik untuk membeli kembali atau berlangganan dengan produk

tersebut. Begitupun sebaliknya, jika pelanggan merasa puas dengan terhadap produk yang dihasilkan maka pelanggan tersebut akan tertarik untuk membeli kembali produk tersebut atau mungkin berlangganan tanpa harus ditawarkan berulang-kali.

Di Divisi Pemasaran PT Jawa Pos Koran, para staf pemasaran bertugas mensurvei pelanggan melalui telepon dan mengkonfirmasi apakah pelanggan tersebut masih berlangganan koran koran dari PT Jawa Pos Koran atau sudah berhenti berlangganan. Apabila pelanggan tersebut telah berhenti berlangganan koran maka para staff pemasaran menanyakan alasan berhenti berlangganan serta menawarkan program promo yang sedang berlaku. Jika pelanggan tersebut masih berlangganan maka melanjutkan untuk mensurvei pelanggan tentang konten berita yang disajikan PT Jawa Pos Koran.

Para staff pemasaran mensurvei pelanggan untuk menanyakan tentang berita yang disukai maupun tidak disukai pelanggan, tentang bagaimana kondisi koran saat sampai ditempat pelanggan, menanyakan penilaian untuk kople, rubrik maupun headline yang diterbitkan PT Jawa Pos Koran. Staff pemasaran juga mengkonfirmasi data pelanggan dengan menanyakan alamat, umur, nomor telepon dan juga tanggal lahir pelanggan. Setelah selesai mengkonfirmasi data pelanggan, para staff pemasaran meminta kritik dan saran dari pelanggan.

Berdasarkan uraian di atas maka judul untuk tugas akhir ini yaitu “Evaluasi Hasil Penilaian Tingkat Kepuasan Pelanggan terhadap Konten Berita PT Jawa Pos Koran”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas maka rumusan masalah yang dapat dikemukakan adalah bagaimana hasil penilaian pelanggan terhadap konten berita yang diterbitkan oleh PT Jawa Pos Koran.

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penulisan tugas akhir ini adalah untuk Mengetahui hasil penilaian pelanggan terhadap konten berita yang diterbitkan di PT Jawa Pos Koran dan dapat mengevaluasi hasil tersebut. Dengan demikian penulis dapat “mengetahui penilaian kepuasan pelanggan terhadap konten berita PT Jawa Pos Koran ”.

1.4 Manfaat Penulisan Tugas Akhir

Manfaat penulisan tugas akhir bagi beberapa pihak adalah sebagai berikut:

1. Bagi penulis, dapat menerapkan pengetahuan yang diperoleh selama menempuh studi, serta mendapatkan pengalaman dan pembelajaran yang belum pernah didapatkan sebelumnya.
2. Bagi Universitas, dapat dijadikan sebagai bahan referensi koleksi pustaka di Perpustakaan Universitas Airlangga khususnya Fakultas Vokasi Administrasi Perkantoran dan menjalin kerjasama antara PT Jawa Pos Koran dengan Fakultas Vokasi Universitas Airlangga.
3. Bagi perusahaan, hasil penulisan tugas akhir ini diharapkan dapat membantu dan dapat memberikan kemudahan bagi PT Jawa Pos Koran untuk mengetahui hasil evaluasi dari survey pelanggan.

1.5. Metode Pengumpulan data

Menurut Yusuf (2014:338), metode pengumpulan data deskriptif kualitatif adalah pengumpulan data lunak (*soft data*) dengan pendekatan kualitatif yang berupa penelitian lapangan (*field research*) data berupa hasil wawancara survei pelanggan melalui telepon atau pengamatan mengenai masalah. Teknik pengumpulan data yang dilakukan adalah sebagai berikut:

1. Studi Lapangan (*field research*)

Studi lapangan adalah penelitian secara langsung pada perusahaan yang bersangkutan dengan maksud memperoleh data dan informasi yang diperlukan dengan cara:

- (a). Wawancara (*interview*)

Metode ini dilakukan untuk mengumpulkan data dengan cara tanya jawab secara langsung kepada pihak yang bersangkutan untuk mendapatkan informasi dari hasil kepuasan pelanggan PT Jawa Pos Koran.

- (b). Pengamatan (*observation*)

Dalam metode ini pengamatan dilakukan dengan cara survei ke pelanggan melalui telepon, pelanggan yang sudah memiliki data di telepon oleh staff pemasaran dan diberikan pertanyaan mengenai kritik atau saran untuk konten yang diterbitkan PT Jawa Pos Koran.

1.6 Sistematika Penulisan Tugas Akhir

Dalam penulisan tugas akhir ini, sistematika penulisan yang digunakan adalah sebagai berikut:

BAB 1 PENDAHULUAN

Bab ini merupakan bagian pendahuluan yang menjelaskan tentang latar belakang yang berisi alasan saya memilih, rumusan masalah, tujuan, manfaat, metode pengumpulan data, dan sistematika penulisan tugas akhir.

BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA

Bab 2 ini berisi tentang teori yang digunakan untuk mendukung pembahasan tugas akhir.

BAB 3 HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab 3 ini menjelaskan tentang gambaran umum PT Jawa Pos Koran, beserta penjelasan mengenai deskripsi hasil dan pembahasan tentang kepuasan pelanggan di PT Jawa Pos Koran.

BAB 4 Kesimpulan dan Saran

Bab ini merupakan bagian akhir dalam penulisan tugas akhir berisi kesimpulan yang diperoleh, dan saran untuk penelitian selanjutnya.