

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Menurut Astrid Susanto sebagaimana yang dikutip oleh Onong Uchjana Effendy, mengatakan bahwa Media massa memungkinkan komunikasi berlangsung dalam jarak jauh. Media tersebut adalah alat yang ditempatkan dalam proses komunikasi untuk melipatgandakan tulisan (surat kabar) atau menerjemahkan ke dalam pemandangan dan pendengaran (televisi, film) atau pendengaran saja (radio)". (Effendy, 1987: 14)

Memasuki penghujung dasawarsa 1990-an perkembangan media massa, baik berupa surat kabar, televisi, film, dan radio semakin membawa pengaruh besar dalam kehidupan masyarakat Indonesia. Hal ini disebabkan oleh semakin pesatnya perkembangan teknologi informasi dan komunikasi yang mampu menembus dimensi ruang, waktu dan budaya. Dari beberapa jenis media massa tersebut, pada penelitian ini peneliti akan berfokus pada televisi. Kehadiran televisi sebagai salah satu jenis media massa mempunyai pengaruh yang besar terhadap kehidupan manusia. Hal ini disebabkan oleh adanya sifat pokok yang dimiliki siaran televisi, yaitu selain dapat dilihat juga dapat didengar serta sifat-sifat lainnya seperti langsung, simultan, intim, dan nyata. (Schultze, 1985: 23)

Televisi memiliki kekuatan yang mampu memberikan daya ingat yang lebih lama kepada penggunanya, karena selain dapat dilihat televisi pun dapat didengar, sehingga bahwa siaran televisi telah mampu dan menguasai perhatian massa yang lebih meluas. Menurut Schultze, Televisi sebagai salah satu media informasi elektronik, saat ini sudah menjadi kebutuhan yang biasa untuk dinikmati setiap hari. Hal ini terbukti bahwa hampir setiap rumah sudah memiliki pesawat televisi. Para antropolog yang mempelajari sisa-sisa kebudayaan abad 20 menyatakan bahwa masyarakat saat ini adalah masyarakat penonton televisi terbesar, artinya televisi merupakan alat yang mendominasi waktu luang manusia. (Schultze, 1985: 24)

Daya tarik media televisi yang sedemikian besar, mengakibatkan pola-pola kehidupan rutinitas manusia sebelum muncul televisi menjadi berubah total sama

sekali. Menurut Onong Uchjana Effendy dalam bukunya yang berjudul “*Televisi Siaran Teori & Praktek*”, Televisi merupakan media dari jaringan komunikasi dengan ciri-ciri yang dimiliki komunikasi massa, berlangsung satu arah, komunikatornya melembaga, pesannya bersifat umum, sasarannya membentuk keserempakan, komunikannya heterogen, dan memiliki tiga fungsi yaitu fungsi penerangan, fungsi pendidikan, dan hiburan”. (Effendy, 1993: 21)

Sangat berpengaruhnya media televisi terhadap kehidupan masyarakat Indonesia khususnya, membuat industri televisi merupakan suatu industri yang memiliki prospek yang baik di masa mendatang, sejak bergulirnya UU nomor 32 Tahun 2002 tentang penyiaran, dunia penyiaran di Indonesia mengalami perubahan yang berarti. Pertumbuhan penyiaran televisi baik di kota maupun di daerah meningkat sangat pesat. Adanya regulasi tersebut menjadi payung bagi eksistensi Televisi lokal, sehingga memicu lahir dan tumbuhkembangnya Televisi lokal di berbagai daerah di Indonesia. Dengan munculnya berbagai macam televisi swasta, secara tidak langsung menimbulkan persaingan dalam hal menarik perhatian pemirsa, ditambah lagi fakta bahwa suatu stasiun televisi pada dasarnya tidak saja harus bersaing dengan seluruh stasiun televisi lainnya yang berada dalam suatu wilayah siaran yang sama, namun juga dengan televisi berlangganan, dan VCD/DVD, juga internet dengan teknologi konvergensi yang semakin berkembang menjadi media penyiaran streaming, yang semuanya berupaya untuk merebut perhatian dan waktu audien, sehingga hal itu merupakan tuntutan bagi perusahaan televisi untuk dapat memberikan sajian tayangan yang menarik perhatian pemirsa. Hal ini tentu saja bukanlah merupakan hal yang mudah, mengingat banyaknya stasiun televisi baik nasional maupun lokal. Dari banyaknya stasiun televisi nasional maupun lokal yang ada di Indonesia peneliti lebih berfokus pada stasiun televisi Klojen Televisi Jember (KJTV Jember), sebuah stasiun Televisi lokal berbasis Televisi Berlangganan (TV kabel) yang berdomisili di Kabupaten Jember, khususnya pada program acara “Religi Penyejuk Hati”. Sebuah stasiun televisi lokal berlangganan di Kabupaten Jember yang memilih diferensiasi sebagai televisi yang mengupayakan pencerahan masyarakat dalam segala aspek kehidupan dengan fondasi ajaran Agama Islam.

Dengan berbagai latar belakang diatas menjadi menarik untuk meneliti bagaimana eksistensi, atau kondisi kualitas industri Televisi lokal, di tengah perkembangan kuantitasnya yang cukup besar. Klojen Televisi Jember (KJTV Jember) adalah salah satu stasiun televisi lokal swasta yang berbasis televisi berlangganan (TV kabel) di Kabupaten Jember. Sebagai wadah kreatifitas masyarakat Kabupaten Jember, Klojen Televisi Jember (KJTV Jember) menitikberatkan program acaranya pada upaya pencerahan masyarakat dalam segala aspek kehidupan dengan fondasi ajaran Agama Islam.

Stasiun televisi ini dapat diakses melalui saluran TV kabel PT. Klojen Jember. Memiliki slogan "Kreasi Untuk Negeri" ditujukan dengan upaya memberikan kreasi serta ide kreatif yang dimiliki untuk menyuguhkan warna baru di dalam dunia pertelevisian Indonesia terutama di Kabupaten Jember. Klojen Televisi Jember (KJTV Jember), sebagai Televisi lokal yang memiliki program acara "Religi Penyejuk Hati" memiliki saingan dengan TV nasional maupun Televisi lokal lainnya yang memiliki program acara yang berkonsep sama. Penelitian ini mencoba untuk mengetahui bagaimana eksistensi Klojen Televisi Jember (KJTV Jember) dengan cara melihat antara Hubungan Program Siaran "Religi Penyejuk Hati" di Klojen Televisi Jember (KJTV Jember) dengan Loyalitas Pelanggan TV Kabel PT. Klojen Jember. Dengan adanya program acara "Religi Penyejuk Hati" apakah terdapat hubungan program acara tersebut dengan loyalitas Pelanggan TV Kabel PT. Klojen Jember sebagai lembaga penyiaran berlangganan guna kelangsungan hidup lembaga tersebut.

Banyaknya stasiun televisi yang menampilkan format acara Tausiyah Islami menjadi suatu ajang kompetisi bagi stasiun televisi lainnya untuk menampilkan acara Tausiyah Islami yang menarik dan bermanfaat bagi pemirsa. Tidak hanya sebatas materi ajaran agama Islam, yang di bahas dalam program acara "Religi Penyejuk Hati" juga memberikan suatu manfaat dan mempengaruhi sikap pemirsa televisi untuk menjadi penonton setia (loyal).

Manusia sebagai makhluk sosial dalam kenyataannya tidak dapat lepas dari interaksi antar mereka. Interaksi antar manusia ditimbulkan oleh bermacam-macam hal yang merupakan dasar dari peristiwa sosial yang lebih luas. Kejadian dalam masyarakat pada dasarnya bersumber pada interaksi seorang individu

dengan individu lainnya. Dapat dikatakan bahwa tiap-tiap orang dalam masyarakat adalah sumber dan pusat psikologis yang berlangsung pada kehidupan orang lain (Mahmudah, 2010: 55).

Agama bagi sebagian besar orang menjadi kebutuhan yang paling esensial di antara kebutuhan-kebutuhan lainnya karena agama adalah kebutuhan mendasar dari manusia yang menginginkan kedamaian dan kebahagiaan. Agama memiliki peranan vital dalam kehidupan manusia, mengatur tatanan kehidupan secara pribadi sekaligus memberikan kontribusi yang sangat meyakinkan bagi kehidupan dan tatanan struktur sosial kemasyarakatan. Dilihat dari perannya, maka agama mengatur pemeluknya untuk senantiasa berada dalam rel-rel yang telah ditentukan. Sementara itu, aturan yang terdapat dalam agama (Islam) mencakup seluruh aspek kebutuhan manusia, baik manusia sebagai makhluk individu dengan berbagai kebutuhan dan egonya, maupun manusia sebagai makhluk sosial yang senantiasa berhubungan dengan orang lain. Keyakinan terhadap agama memberikan efek bagi setiap individu karena agama mampu menggairahkan semangat hidup seseorang, meluaskan kepribadian, memperbaiki daya hidup, serta mampu memberikan makna dan kemuliaan baru pada hal-hal yang biasa dalam kehidupan. (Saefullah, 2008: 161)

Dari sini peneliti menitik beratkan penelitian atau pembahasan pada isi atau *content* pada program acara “Religi Penyejuk Hati” dengan mencoba meneliti lebih dalam apa yang terdapat di dalam program acara tersebut guna mengetahui hubungan dengan pelanggan TV Kabel PT. Klojen Jember, yang pada akhirnya menjadikan para pelanggan tersebut menonton program acara “Religi Penyejuk Hati”, dan memberikan sebuah keuntungan kepada stasiun televisi tersebut, disini yang di maksud adalah stasiun Klojen Televisi Jember (KJTV Jember). Menurut Jill Griffin (2005) adalah: *How to earn it to keep*. Bahwa loyalitas pelanggan cenderung lebih dekat dengan perilaku (behavior) bukan sikap (attitude). Dengan demikian jika seorang pelanggan telah membeli dua atau tiga kali produk yang sama maka otomatis telah dimasukkan sebagai pelanggan yang loyal.

Program acara “Religi Penyejuk Hati” ini bertujuan memberikan informasi mengenai ajaran agama Islam. Program yang dikemas dalam bentuk kegiatan

ceramah agama kurang lebih berdurasi 90 menit yang ditayangkan setiap hari pukul 05.00 WIB dan 18.00 WIB dengan sasaran khalayak penonton semua umur.

Berdasarkan uraian tersebut di atas, setelah melaksanakan kegiatan penelitian di Klojen Televisi Jember (KJTV Jember) akan menguji fenomena yang tengah terjadi di sana, pada akhirnya Peneliti merasa tertarik untuk menuliskan skripsi dengan rumusan masalah : “HUBUNGAN PROGRAM SIARAN “RELIGI PENYEJUK HATI” DI KLOJEN TELEVISI JEMBER (KJTV JEMBER) DENGAN LOYALITAS PELANGGAN TV KABEL PT. KLOJEN JEMBER”

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka rumusan masalah yang diajukan adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana Hubungan Program “Religi Penyejuk Hati” Di Klojen Televisi Jember (KJTV Jember) Dengan Loyalitas Pelanggan TV Kabel PT. Klojen Jember?
2. Apa saja faktor-faktor yang mempengaruhi Loyalitas Pelanggan TV Kabel PT. Klojen Jember?
3. Metode apa yang digunakan Tim Produksi Program “Religi Penyejuk Hati” Di Klojen Televisi Jember (KJTV Jember) untuk mempengaruhi Loyalitas Pelanggan TV Kabel PT. Klojen Jember?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

1. Mengetahui Hubungan Program “Religi Penyejuk Hati” Di Klojen Televisi Jember (KJTV Jember) Dengan Loyalitas Pelanggan TV Kabel PT. Klojen Jember.
2. Mengetahui Faktor-faktor yang mempengaruhi Loyalitas Pelanggan TV Kabel PT. Klojen Jember.
3. Mengetahui Metode yang digunakan Tim Produksi Program “Religi Penyejuk Hati” Di Klojen Televisi Jember (KJTV Jember) untuk mempengaruhi Loyalitas Pelanggan TV Kabel PT. Klojen Jember.

## **1.4 Manfaat Penelitian**

Berdasarkan tujuan yang ada, maka suatu penelitian diharapkan mempunyai manfaat dari hasil penelitian. Dalam hal ini terdapat dua manfaat yang diperoleh dari penelitian ini, yaitu secara akademis dan praktis :

#### **A. Manfaat Akademis**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan suatu manfaat bagi perkembangan ilmu pengetahuan terutama di bidang ilmu komunikasi dan dapat dijadikan sebagai referensi bagi penelitian selanjutnya. Khususnya pada komunikasi massa. Penelitian ini juga diharapkan dapat menjadi informasi tentang Hubungan Program Siaran “Religi Penyejuk Hati” Di Klojen Televisi Jember (KJTV Jember) Dengan Loyalitas Pelanggan TV Kabel PT. Klojen Jember.

#### **B. Manfaat Praktis**

Dapat memberikan masukan secara evaluasi terhadap kekurangan serta kelemahan Program Acara “Religi Penyejuk Hati” demi meningkatkan loyalitas pelanggan TV Kabel PT. Klojen Jember serta dapat meningkatkan rating program acara “Religi Penyejuk Hati” di Klojen Televisi Jember (KJTV Jember).

### **1.5 Hipotesis**

1. Ada hubungan antara program siaran “Religi Penyejuk Hati” Di Klojen Televisi Jember (KJTV Jember) dengan loyalitas pelanggan TV Kabel PT. Klojen Jember.
2. Faktor kemasan acara, faktor durasi acara, faktor kualitas peralatan produksi berpengaruh positif terhadap loyalitas pelanggan TV kabel PT. Klojen Jember.
3. Metode menghadirkan tokoh ulama yang cukup dikenal, memberikan materi yang bermanfaat dengan dikemas secara simpel dan mudah dipahami, mengutamakan kualitas gambar dan suara adalah metode yang berpengaruh positif terhadap loyalitas pelanggan TV kabel PT. Klojen Jember.