

Analisa Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Kualitas Siaran TV Digital

Analysis of Public Satisfaction Levels Regarding the Quality of Digital TV

Adra Adela, Puji Santoso

Program Studi Ilmu Komunikasi, Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara, Medan,
Indonesia

Email: adraadelaaa@gmail.com

ABSTRACT

Television production is a broadcasting process that produces audiovisual material containing program content, produced in the production department and broadcast by a group of professionals in their respective fields, working professionally based on television criteria to be aired through television media targeted at the general public. This study aims to analyze the level of public satisfaction with the quality of digital TV broadcasts. The time the author used for this research was carried out in February 2024 in the Karang Berombak Village, Environment X, Alley XVIII, Medan. The data collection techniques used by the author in this study were interviews and observations. The data analysis carried out in this study used the Uses and Gratifications Theory. The result of this research is that digital TV broadcast users provide a personal integrative effect. Digital TV content can influence how individuals interact with others and understand societal perspectives.

Keywords: Television, Digital TV Broadcasting, Uses and Gratifications

ABSTRAK

Produksi televisi merupakan sebuah proses penyiaran yang menghasilkan materi berbentuk audio visual yang berisi program-program acara, di bagian produksi dan disiarkan oleh sekelompok orang dengan profesinya masing-masing dan di kerjakan secara profesional berdasarkan kriteria pertelevisian untuk disiarkan melalui media televisi yang ditujukan kepada khalayak banyak. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisa tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas siaran TV Digital. Waktu yang digunakan penulis untuk penelitian ini dilaksanakan pada bulan Februari 2024 di Kelurahan Karang Berombak, Lingkungan X, Lorong XVIII, Medan. Teknik Pengumpulan data yang digunakan penulis pada penelitian ini adalah wawancara dan observasi. Analisa data yang dilakukan dalam penelitian ini menggunakan Teori Uses and Gratifications. Hasil penelitian ini adalah masyarakat pengguna siaran TV digital memberikan efek integratif pribadi. Konten TV digital dapat mempengaruhi cara individu berinteraksi dengan orang lain dan memahami perspektif masyarakat.

Kata Kunci: Televisi, Siaran TV Digital, Teori Uses and Gratifications

Pendahuluan

Selama puluhan tahun televisi sebagai media massa merupakan media yang paling digemari sebagai media hiburan dan informasi karena sifatnya yang audio visual, televisi dapat menghadirkan acara musik, film, sinetron, *variety show*, *reality show* serta acara lainnya (Abdullah, 2018). Produksi televisi merupakan sebuah proses penyiaran yang menghasilkan materi berbentuk audio visual yang berisi program-program acara, di bagian produksi dan disiarkan oleh sekelompok orang dengan profesinya masing-masing dan di kerjakan secara profesional berdasarkan kriteria pertelevisian untuk disiarkan melalui media televisi yang ditujukan kepada khalayak banyak (Kustiawan, 2022).

Penyiaran televisi adalah media komunikasi yang dapat dipandang dan didengar oleh massa atau masyarakat umum, yang menyampaikan informasi dan gagasan secara terbuka maupun secara tertutup, yang berisi program yang berkesinambungan dan teratur (Ernawati, 2020). Televisi merupakan salah satu media visual dan auditif dengan tingkat jangkauan luas sebagai media komunikasi dalam menyampaikan beragam informasi, pembelajaran serta hiburan tanpa ada batasan usia, mencakup seluruh lapisan masyarakat mulai anak-anak, para remaja bahkan orang dewasa (Suwardi, 2022).

Dengan beralih ke TV Digital, masyarakat akan menikmati kualitas siaran TV yang lebih baik karena gambarnya lebih bersih, suaranya lebih jernih dan teknologi yang lebih canggih, selain itu pilihan konten siaran bagi masyarakat juga akan menjadi semakin banyak dan beragam jenisnya, dan dapat dinikmati secara gratis karena siaran TV Digital bersifat *free to air* dan bukan TV berlangganan, jadi masyarakat tidak perlu berlangganan ataupun menggunakan kuota paket data internet (Emidari, 2023).

ASO adalah singkatan dari *analog switch off*. Program ASO adalah penutupan atau pemberhentian siaran analog yang beralih ke siaran digital. Siaran TV analog di Indonesia telah mengudara selama hampir 60 tahun, program ASO dilaksanakan oleh Menteri Komunikasi dan Informatika (Menkominfo) secara bertahap di beberapa wilayah di Indonesia (Ayu Rifka, 2022). Gultom (2018) mengatakan pada 17 Juni 2015, periode *Analog Switch Off* (ASO) yang digunakan untuk transisi dari penyiaran analog ke digital resmi berakhir, semua negara harus melakukan ASO pada tahun 2015 untuk memenuhi tujuan *Millennium Development Goals* (MDGs), sesuai dengan target ITU (*International Telecommunications Union*).

Digitalisasi penyiaran televisi merupakan momen yang tidak dapat dihindari dan menjadi konsekuensi secara global, otoritas telekomunikasi dunia Internasional *Telecommunication Union (ITU)* menegaskan bahwa peralihan teknologi digital menjadi keniscayaan mengingat *multiflier effect* dari penghentian siaran televisi analog terrestrial (*Analogue Switch Off/ASO*) akan berkontribusi bagi pembangunan berkelanjutan (Agus Setianingsih, 2021). Penelitian ini menggunakan teori *uses and gratification* (teori penggunaan dan kepuasan) ini mampu menelaah alasan masyarakat menggunakan media tertentu atau kompetisi antara satu media dengan media lainnya (Fiska, 2020). Teori *Uses and Gratifications* (Kebutuhan dan Kepuasan) pada awalnya muncul karena adanya kritikan terhadap teori *Bullet* yang dikembangkan oleh Wilbur Schramm pada tahun 1930-an, sebelumnya teori *bullet* menyatakan bahwa khalayak media dianggap sebagai khalayak pasif yang mudah dipengaruhi oleh media (Humaizi, 2018). Herbert Blumer dan Elihu Katz adalah orang pertama yang memperkenalkan teori ini Teori *uses and gratifications* milik Blumer dan Katz ini mengatakan bahwa penggunaan media memainkan peran aktif untuk memilih dan menggunakan media tersebut, dengan kata lain pengguna media itu adalah pihak yang aktif dalam proses komunikasi (Nugroho, 2018).

Metode Penelitian

Penelitian ini merupakan studi kualitatif yang bertujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan pelanggan terhadap siaran TV digital dalam perspektif teori *uses and gratification*. Sehingga sampel penelitian dipilih secara purposive dengan melibatkan masyarakat Kelurahan Karang Berombak, Lingkungan X, Lorong XVIII, yang berlatar belakang berbeda. Metode analisis yang digunakan yakni metode analisis kualitatif yang lebih menekankan analisis pada proses penyimpulan deduktif dan induktif serta analisis terhadap dinamika, hubungan antara yang diamati dengan menggunakan ilmiah, dimana data dikumpulkan melalui wawancara non terstruktur secara online maupun offline dan juga dokumentasi. Lokasi penelitian merupakan suatu tempat atau wilayah dimana penelitian akan dilakukan. Adapun penelitian dilakukan di Kelurahan Karang Berombak, Lingkungan X, Lorong XVIII, Medan. Waktu yang digunakan dalam penelitian ini di mulai pada bulan Februari 2024 sampai dengan Mei 2024.

Hasil Penelitian dan Pembahasan

TV Digital memiliki keunggulan dalam menyampaikan informasi dan hiburan dengan cara yang menarik dan interaktif dalam bentuk program-program televisi yang disiarkan melalui sinyal digital. Efek TV digital dalam menyebarkan informasi dapat dikaitkan dengan teori uses and gratifications. Teori ini menekankan bahwa khalayak mengkonsumsi media untuk memenuhi kebutuhan tertentu, seperti hiburan, informasi, atau interaksi sosial. Teori uses and gratification menyimpulkan bahwa khalayak dianggap aktif memilih media yang ia gunakan sesuai kebutuhan yang ingin dipenuhi dari keinginannya. Jika dilihat dari berbagai aspek, Menurut Elihu Katz keperluan-keperluan khalayak dikategorikan sebagai kebutuhan dalam teori uses and gratification dalam pencarian informasi di TV digital adalah sebagai berikut:

1. Efek Kognitif

Efek kebutuhan kognitif dalam meningkatkan kualitas siaran TV digital dapat dijelaskan melalui teori uses and gratifications. Teori ini menyoroti bahwa individu mengkonsumsi media untuk memenuhi kebutuhan spesifik mereka, termasuk kebutuhan kognitif seperti mencari informasi, pengetahuan, atau pemahaman untuk memuaskan kebutuhan yang diinginkannya. Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dalam penelitian yang menggunakan efek kognitif ini, para pengguna TV digital menunjukkan kepuasan yang cukup terhadap penggunaan perangkat tersebut. Dalam konteks efek kognitif, para responden menyampaikan bahwa penggunaan TV digital telah memberikan dampak positif pada pemahaman kognitif mereka. Secara khusus, para responden menyatakan bahwa kualitas gambar yang tinggi dan resolusi yang jelas pada TV digital telah meningkatkan pemahaman visual mereka. Mereka melaporkan bahwa pengalaman menonton tayangan dengan gambar yang tajam dan detail membantu mereka dalam memperoleh informasi dengan lebih baik.

2. Efek Afektif

Kebutuhan ini berkaitan dengan kebutuhan estetis, hal yang dapat menyenangkan dan pengalaman-pengalaman emosional. Berbagai media komunikasi dalam hal ini dapat dijadikan sebagai alat untuk memuaskan kebutuhan afektif misalnya, televisi, radio, dan komputer. Efek afektif dalam penelitian ini adalah variabel yang digunakan untuk mengukur respons emosional atau perasaan yang dirasakan oleh masyarakat terhadap kualitas siaran TV digital. Efek afektif melibatkan evaluasi subjektif tentang pengalaman emosional dan perasaan positif atau negatif

yang timbul saat menonton siaran TV digital. Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dalam penelitian ini, dapat disimpulkan bahwa pengguna TV digital menunjukkan tingkat kepuasan yang relatif tinggi terkait dengan efek afektif yang mereka alami saat menonton siaran. Responden secara umum melaporkan pengalaman emosional yang positif, seperti kegembiraan, kekaguman, dan kepuasan yang timbul akibat cerita atau adegan yang menarik dalam siaran TV digital.

3. Efek Integratif

Dalam penelitian ini, efek integratif merujuk pada dampak yang timbul dari kemampuan siaran TV digital dalam menggabungkan berbagai elemen dan aspek yang berkontribusi pada pengalaman menonton secara keseluruhan. Efek ini terjadi ketika elemen-elemen yang berbeda, seperti konten, presentasi visual dan audio, kualitas teknis, serta variasi program, dapat saling berpadu secara harmonis sehingga menciptakan pengalaman menonton yang kohesif dan memuaskan. Ketika siaran TV digital memiliki efek integratif yang baik, artinya siaran tersebut mampu menyatukan berbagai unsur dengan baik. Misalnya, konten yang disajikan memiliki keterkaitan yang jelas dan alur cerita yang terstruktur dengan baik. Berdasarkan hasil wawancara dalam penelitian ini, ditemukan bahwa pengguna TV digital menunjukkan tingkat kepuasan yang memuaskan terkait dengan efek integratif yang mereka alami saat menggunakan layanan tersebut. Wawancara dengan responden mengungkapkan bahwa mereka merasakan pengalaman menonton yang terpadu dan menyenangkan, di mana berbagai elemen dan aspek dalam siaran TV digital saling berinteraksi secara harmonis.

4. Efek Integratif Sosial

Efek integratif sosial dalam penelitian ini merujuk pada dampak yang timbul dari kemampuan siaran TV digital dalam menyatukan dan menghubungkan masyarakat melalui pengalaman menonton yang terintegrasi secara sosial. Efek ini terjadi ketika siaran TV digital mampu menciptakan ikatan sosial antara individu-individu yang mengonsumsi siaran tersebut, baik secara langsung maupun tidak langsung. Dalam konteks penelitian ini, efek integratif sosial dievaluasi dengan menganalisis sejauh mana siaran TV digital mampu menyediakan konten yang relevan dan menarik bagi masyarakat, serta memfasilitasi interaksi dan keterlibatan sosial. Berdasarkan hasil wawancara dalam penelitian ini mengenai efek integratif sosial pada pengguna

TV digital, dapat disimpulkan bahwa pengguna tersebut telah mencapai tingkat kepuasan yang memadai. Wawancara dengan partisipan menunjukkan bahwa mereka merasakan adanya efek integratif sosial yang signifikan dalam pengalaman menonton siaran TV digital, yang berkontribusi pada kepuasan mereka.

5. Efek Pelepasan

Efek pelepasan dalam penelitian ini merujuk pada dampak yang tercipta ketika pengguna mengalami rasa puas dan kelegaan setelah menggunakan atau mengonsumsi siaran TV digital. Efek ini terjadi ketika pengalaman menonton siaran TV digital memberikan pengguna kepuasan yang memadai dan memenuhi harapan serta kebutuhan mereka. Dalam konteks penelitian ini, efek pelepasan dievaluasi dengan menganalisis sejauh mana siaran TV digital mampu memenuhi harapan dan kebutuhan masyarakat, serta memberikan pengalaman menonton yang memuaskan. Faktor-faktor yang dapat mempengaruhi efek pelepasan termasuk kualitas konten yang disajikan, presentasi visual dan audio yang menarik, serta kualitas teknis siaran. Berdasarkan hasil wawancara dalam penelitian ini mengenai efek pelepasan pada pengguna TV digital, dapat disimpulkan bahwa pengguna tersebut telah mencapai tingkat kepuasan yang memadai. Wawancara dengan narasumber menunjukkan bahwa mereka merasakan efek pelepasan yang signifikan setelah mengonsumsi siaran TV digital, yang berpengaruh pada kepuasan mereka. Partisipan dalam penelitian ini melaporkan bahwa pengalaman menonton siaran TV digital memberikan mereka rasa puas yang tinggi dan perasaan kelegaan. Mereka menyatakan bahwa konten yang disajikan dalam siaran tersebut memenuhi harapan dan kebutuhan mereka. Konten yang dianggap asli, relevan, dan beragam pada siaran TV digital menjadi faktor yang penting dalam menciptakan efek pelepasan yang positif. Pengguna merasa puas dengan kualitas konten yang disajikan, yang memenuhi minat dan preferensi mereka.

Meskipun penyebaran informasi melalui siaran TV digital dapat dianggap efektif, penting untuk diingat bahwa keefektifan tersebut dapat dipengaruhi oleh berbagai faktor, termasuk kualitas konten, objektivitas penyajian, dan preferensi masyarakat itu sendiri. Selain itu, dengan kemajuan teknologi dan perubahan perilaku konsumsi media, penting untuk mengakui bahwa ada banyak saluran dan platform lain yang juga memainkan peran penting dalam penyebaran informasi kepada masyarakat. Temuan dalam penelitian ini menurut Katz keperluan – keperluan

khalayak dikategorikan sebagai keperluan kognitif, keperluan afektif, keperluan integratif, keperluan integratif sosial dan keperluan pelepasan (*escapism*). Dan efek-efek tersebut berawal dari para penggunanya dalam mencari informasi yang diinginkan.

Pemilihan TV digital bagi penonton adalah karena kebutuhan mereka dalam mencari informasi. Informasi yang dicari di Indonesia bahkan di negara lain dalam siaran TV digital yang akan disampaikan melalui penyebaran informasi. Selain itu TV digital memiliki sejumlah keunggulan yang membuatnya menjadi pilihan yang menarik bagi masyarakat. Dari kualitas gambar dan suara yang lebih baik hingga pilihan konten yang lebih banyak, interaktivitas, dan efisiensi penyiaran. TV digital terus memperkaya pengalaman menonton masyarakat. Dengan perkembangan teknologi yang terus berlanjut, TV digital terus menghadirkan inovasi dan peningkatan yang lebih baik dalam menjangkau dan memenuhi kebutuhan pemirsa.

Penggunaan siaran TV digital dalam masyarakat dapat dianalisis melalui pendekatan teori Uses and Gratifications. Teori ini mengemukakan bahwa individu memilih dan menggunakan media berdasarkan kebutuhan mereka untuk memperoleh kepuasan. Dalam konteks TV digital, masyarakat mengambil peran aktif dalam memilih dan mengonsumsi konten yang sesuai dengan preferensi dan minat mereka. Melalui siaran TV digital, masyarakat memenuhi berbagai kebutuhan mereka. Misalnya, kebutuhan informasi terpenuhi melalui akses mudah terhadap berita dan perkembangan terkini di tingkat lokal, nasional, dan global. Masyarakat juga menggunakan TV digital sebagai sumber hiburan untuk mengisi waktu luang dan menghilangkan stres. Mereka dapat memilih dari beragam program yang tersedia, seperti acara realitas, drama, komedi, atau pertunjukan musik.

Selain itu, TV digital digunakan sebagai alat pembelajaran dan pengembangan pribadi. Program-program edukatif yang disiarkan melalui siaran TV digital memberikan kesempatan bagi masyarakat untuk memperoleh pengetahuan baru dalam berbagai bidang. Penggunaan TV digital juga memungkinkan masyarakat untuk terlibat secara sosial. Mereka dapat berpartisipasi dalam program interaktif, memberikan tanggapan, atau berbagi pengalaman dengan sesama pemirsa. Dalam konteks teori Uses and Gratifications, masyarakat memiliki kebebasan untuk memilih konten yang mereka konsumsi dan menggunakan TV digital sebagai sarana untuk memenuhi kebutuhan mereka. Melalui interaksi dengan siaran TV digital, mereka dapat memperoleh kepuasan dan membangun keterlibatan sosial dengan orang lain. Dengan demikian,

penggunaan TV digital dalam masyarakat dapat dipahami sebagai respons terhadap kebutuhan individu yang beragam, serta sebagai sarana untuk memperoleh kepuasan dan memenuhi kebutuhan komunikasi dan hiburan.

Penutup

Dari penelitian yang berjudul Analisis Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Kualitas Siaran TV Digital, peneliti dapat mengambil kesimpulan bahwa efek yang didapat oleh pengguna siaran TV digital sebagai media penyebaran informasi meliputi efek kognitif yang mempengaruhi pemikiran, pengetahuan, dan pemahaman individu melalui informasi yang diperoleh dari TV digital. Efek afektif atau efek berkhayal, TV digital dapat mempengaruhi imajinasi dan kreativitas individu dengan konten yang menarik dan kreatif. Efek integratif pribadi, konten TV digital dapat menjadi bagian dari identitas dan nilai-nilai individu, serta mempengaruhi pandangan dunia mereka. Integratif sosial, penggunaan TV digital dapat mempengaruhi cara individu berinteraksi dengan orang lain dan memahami perspektif mereka. Dan efek pelepasan memengaruhi emosi dan perasaan individu melalui konten yang ditayangkan, seperti kegembiraan, sedih, atau ketakutan. Peneliti menyimpulkan kegunaan TV digital sangat efektif karena mudah diakses secara gratis maupun berbayar dan TV digital sangat mengikuti perkembangan zaman. Hambatan yang dialami oleh pengguna siaran TV digital dalam menyebarkan informasi berkaitan dengan teknis. Tetapi sedikit dari masyarakat Kelurahan Karang Berombak, Lingkungan X, Lorong XVIII yang mengalami kesalahan teknis pada TV digital dan bisa diatasi.

Ucapan Terimakasih

Peneliti ingin menyampaikan penghargaan dan terima kasih yang sebesar-besarnya atas diterbitkannya jurnal berjudul "Analisa Tingkat Kepuasan Masyarakat terhadap Kualitas Siaran TV Digital". Jurnal ini memberikan wawasan yang sangat berharga dan mendalam mengenai persepsi masyarakat terhadap siaran televisi digital, yang merupakan topik penting dalam era digitalisasi saat ini. Penelitian yang disajikan dalam jurnal ini memberikan data dan analisis yang komprehensif, yang sangat membantu kami dalam memahami aspek-aspek kunci yang mempengaruhi kepuasan penonton. Temuan-temuan yang diungkapkan tidak hanya memberikan gambaran yang jelas mengenai tingkat kepuasan, tetapi juga mengidentifikasi area yang

memerlukan perbaikan untuk meningkatkan pengalaman menonton. Terima kasih kepada seluruh tim penulis dan peneliti yang telah bekerja keras untuk menghasilkan karya ilmiah ini. Kami sangat menghargai dedikasi dalam menyajikan informasi yang akurat dan relevan. Semoga jurnal ini dapat menjadi referensi penting bagi para peneliti, praktisi, dan pembuat kebijakan dalam upaya terus meningkatkan kualitas siaran televisi digital di masa depan.

Daftar Pustaka

- Abdullah. (2018). Media Televisi Di Era Internet. *ProTVF*, 2 (1), 101. <https://doi.org/10.24198/ptvf.v2i1.19880>
- Kustiawan. (2022). Media Penyiaran, Pengelolaan Dan Pemasaran Media Televisi Dan Online. *Journal of Islamic Studies*, 1, 101–105.
- Ernawati. (2020). Pembatasan Konten Digital Pada Media Netflix oleh Komisi Penyiaran Indonesia. *Perspektif*. <https://jurnal-perspektif.org/index.php/perspektif/article/view/754>
- Suwardi. (2022). Implementasi Siaran TV Sekolah Sebagai Media Informasi Efektif di LKP Fitri Pandeglang. *Aksara: Jurnal Ilmu Pendidikan* <https://ejournal.pps.ung.ac.id/index.php/Aksara/article/view/1203>
- Emidari. (2023). Strategi Komunikasi Pemasaran Televisi Lokal JTV dalam Tahap Awal Pelaksanaan Analog Switch Off (ASO). *Jurnal Ilmu Komputer Dan* <http://ejournal.sisfokomtek.org/index.php/jikom/article/view/852>
- Ayu Rifka. (2022). *ASO Adalah Analog Switch Off, Ketahui Cara Mengubah dan Kelebihannya*. Liputan 6. <https://www.liputan6.com/hot/read/5115814/aso-adalah-analog-switch-off-ketahui-cara-mengubah-dan-kelebihannya?page=3>
- Gultom. (2018). *Digitalisasi Penyiaran Televisi di Indonesia*.
- Agus Setianingsih. (2021). Peran Desain Kebijakan: Digitalisasi Penyiaran Televisi di Indonesia. *Kolaborasi: Jurnal Administrasi* <https://journal.unismuh.ac.id/index.php/kolaborasi/article/view/5603>
- Fiska. (2020). *Teori Used and Gratification: Konsep dan Lima Asumsi Dasar*. Gramedia. <https://www.gramedia.com/literasi/teori-used-and-gratification/>
- Humaizi. (2018). *Uses and Gratifications Theory*. Art Design, Publishing & Printing.
- Nugroho. (2018). Motif dan Kepuasan Mahasiswa Dalam Menonton Pogram Kick Andy (

Analisa Teori Uses and Gratifications Pada Mahasiswa FISKOM UKSW) Saat ini , siaran televisi di Indonesia sudah mengalami banyak perkembangan . Tercatat , ada sebelas stasiun televisi yang t. *Jurnal Penelitian Sosial Cakrawala*, 289–325.

Yuniarto, T. (2022). *Digitalisasi Penyiaran di Negara-Negara Maju*. Kompas Pedia. <https://kompaspedia.kompas.id/baca/paparan-topik/digitalisasi-penyiaran-di-negara-negara-maju>

Zeithaml. (2018). *Services marketing : integrating customer focus across the firm*.