

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Kemajuan perekonomian di era globalisasi sekarang ini telah mendorong pertumbuhan berbagai sektor usaha, termasuk salah satunya adalah sektor usaha dibidang produksi. Semakin banyaknya pebisnis yang mendirikan usaha dibidang produksi, menjadikan persaingan usaha dalam bidang ini semakin tinggi pula. Semakin tinggi tingkat persaingan usaha, maka setiap perusahaan harus semakin serius dalam menata manajemen perusahaannya dengan lebih baik serta mampu mengambil inisiatif dengan mengubah cara pelayanan dan kualitas produksinya.

Hal itu dilakukan agar usaha mereka tetap berlanjut dan mampu memenangkan persaingan dengan perusahaan lain. Perdagangan bebas yang terjadi, menyebabkan persaingan yang cukup ketat bagi para produsen produk sejenis. Perubahan gaya hidup, kemajuan pemikiran, membuat konsumen lebih selektif dalam memilih. Sedangkan produk yang ditawarkan juga semakin beragam. Demikian juga yang terjadi pada bisnis media cetak di Indonesia. Adanya otonomi daerah mengakibatkan munculnya berbagai surat kabar lokal. Bahkan surat kabar lokal mampu bersaing dengan surat kabar nasional. Kejadian tersebut mengakibatkan timbulnya persaingan media.

Salah satu aspek yang penting dalam memenangkan persaingan adalah dengan menciptakan kepuasan pada konsumen perusahaan. Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dengan harapannya.¹ Selama dan setelah mengkonsumsi produk atau jasa, konsumen mengembangkan rasa puas atau tidak puas. Hal ini merupakan penilaian *evaluative* pasca pemilihan yang disebabkan oleh pengalaman menggunakan dan mengkonsumsi barang atau jasa tersebut.

¹Umar,Husein.2002. *Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen*. Jakarta : PT Gramedia Pustaka Utama. Hal 23



Kepuasan konsumen (*Customer satisfaction*) bergantung pada perkiraan kinerja produk dalam memberikan nilai, relative terhadap harapan pembeli. Jika kinerja produk jauh lebih rendah dari harapan pelanggan, pembeli tidak terpuaskan. Jika kinerja sesuai dengan harapan, pembeli terpuaskan. Jika kinerja melebihi yang diharapkan, pembeli lebih senang. Perusahaan pemasaran terkemuka akan mencari cara sendiri untuk mempertahankan kepuasan pelanggannya. Pelanggan yang merasa puas akan kembali membeli, dan akan memberi tahu yang lain tentang pengalaman baik mereka dengan produk tersebut. Kuncinya adalah menyesuaikan harapan pelanggan dengan kinerja perusahaan.

Kebutuhan masyarakat terhadap media terus meningkat seiring dengan bertambah banyaknya kebutuhan masyarakat dalam mengkonsumsi informasi. Berbagai informasi disajikan dengan apik oleh media sebagai pemuas rasa ingin tahu bagi masyarakat. Salah satu dampaknya adalah pertumbuhan surat kabar yang cukup pesat. Hal ini dapat dilihat dari maraknya surat kabar lokal yang bermunculan di daerah-daerah di Indonesia. Salah satunya di Pekanbaru, masyarakat disugahi berbagai media cetak lokal yang bisa dijadikan pilihan.

Masing-masing surat kabar memiliki ciri khas yang berbeda tergantung siapa target audiensnya. Redaktur akan menyeleksi berita mana saja yang layak dimuat yang sesuai dengan target audiens. Hal ini bertujuan agar terjalin hubungan yang baik antara media dan masyarakat. Sesuai prinsip komunikasi dua arah, ada saling ketergantungan antara media, pemerintah, dan masyarakat. Karena hubungan antara pembaca dan dengan surat kabar ditentukan oleh berita yang dimunculkan.

Defenisi berita adalah sebuah laporan atau pemberitahuan mengenai terjadinya sebuah peristiwa atau keadaan yang bersifat umum dan baru saja terjadi, yang disampaikan oleh wartawan di media massa.² Suatu berita dalam penyajiannya harus memenuhi unsur penulisan berita, agar berita tersebut menjadi baik serta dapat menarik perhatian khalayak pembacanya. Penggunaan unsur-

² Djuraid, Husnun N. 2007. *Panduan Menulis Berita* : Edisi Revisi. Malang : UMM Press. Hlm 11



unsur penulisan berita sesuai dengan tujuan pemuatan sebuah berita dalam suatu harian adalah agar ia dibaca.³

Media massa hadir di tengah masyarakat untuk mendukung fungsinya, misalnya saja Harian Pekanbaru Pos yang sudah melayani masyarakat Pekanbaru sejak tahun 2000. Semenjak kemunculannya Harian Pekanbaru Pos sudah mendapat perhatian dari masyarakat Pekanbaru dan sekitarnya.

Pekanbaru Pos memberikan kontribusi yang cukup besar terhadap rakyat Pekanbaru melalui pemberitaan-pemberitaanya dan menjadi bagian dari masyarakat Pekanbaru. Namun justru karena hal itu Harian Pekanbaru Pos harus terus menjaga kualitasnya, ditengah persaingan surat kabar sejenis yang bermunculan. Pekanbaru Pos harus bisa memenuhi harapan pembaca karena jika tidak, maka bukan tidak mungkin para pelanggan akan berpindah ke surat kabar lain karena merasa tidak puas. Oleh karena itu, kepuasan pembaca menjadi hal yang penting bagi sebuah media.

Berita yang ingin diteliti dalam penelitian ini adalah berita yang terletak pada halaman utama Harian Pekanbaru Pos. Berita pada halaman utama adalah keseluruhan berita yang dimuat pada halaman utama. Peneliti tertarik untuk meneliti halaman utama pada Harian Pekanbaru Pos didasarkan pada asumsi jika halaman utama adalah halaman terpenting dalam suatu surat kabar. Selain itu, halaman utama juga menjadi faktor pendukung kepuasan pembacanya. Bagi pihak manajemen evaluasi terhadap kepuasan pembaca merupakan tindakan strategis yang perlu dilakukan. Hal ini disebabkan kepuasan pembaca merupakan variabel penting yang menentukan kelangsungan hubungan antara produsen-pelanggan, implikasinya mempengaruhi loyalitas pembacanya.

Jika surat kabar tidak mampu memberikan kepuasan kepada pembacanya, dapat dipastikan dalam waktu dekat akan segera ditinggalkan oleh pembacanya dan berdampak pada kebangkrutan perusahaan. Dalam konteks produk jurnalistik khususnya surat kabar, selain isinya faktor penting yang dapat mempengaruhi minat dan kepuasan pembaca adalah sisi halaman utama-nya. Sebaik apapun

³ Assegaf, Djafar. 1991. *Jurnalistik Masa Kini*. Bandung:PT Remaja Rosdakarya. Hlm 25



isinya, jika halaman utama tidak menarik maka sulit untuk menarik minat orang untuk membelinya, atau membacanya. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa topik kepuasan pembaca terhadap halaman utama, penting untuk dikaji karena halaman utama juga merupakan suatu bentuk komunikasi non verbal yang digambarkan pada bidang untuk menyampaikan sebuah pesan. Hal tersebut juga berlaku pada tata letak halaman utama pada surat kabar merupakan hal sangat penting untuk diperhatikan, karena selain mampu meningkatkan kemenarikan juga dapat digunakan untuk meningkatkan keterbacaan misalnya dengan ilustrasi-ilustrasi dari kronologi berita.

Suatu berita untuk dapat ditampilkan atau layak dimuat dalam surat kabar tentu mengalami proses penyeleksian. Namun, proses ini berbeda ketika suatu berita hendak ditampilkan pada halaman utama karena halaman utama merupakan halaman yang pertama dilihat oleh pembacanya. Selain itu, halaman utama juga sebagai halaman yang diperlihatkan para penjual koran di jalanan untuk menarik para pembelinya. Sehingga hanya berita yang memenuhi kriteria sesuai kebijakan redaksi yang dapat tampil pada halaman utama, dan biasanya hanya berita-berita terbaik, menarik dan yang terjadi saat ini yang dapat tampil pada halaman ini.

Berdasarkan uraian tersebut diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“KEPUASAN PEMBACA TERHADAP HALAMAN UTAMA HARIAN PEKANBARU POS PADA PEGAWAI DI KANTOR KELURAHAN BINA WIDYA PEKANBARU”**

A. Penegasan Istilah

1. Kepuasan

Dalam kamus umum Bahasa Indonesia, kepuasan berasal dari kata "puas" (bentuk kata sifat) yang berarti "merasa senang" (lega, kenyang, dan sebagainya karena sudah merasa secukup-cukupnya atau sudah terpuhi hasrathatinya). Sedangkan "kepuasan" (bentuk kata benda) yang diartikan sebagai suatu perihal atau perasaan puas, kelegaan, dan sebagainya. Faktor penting yang harus diperhatikan saat ini adalah kepuasan khalayak. Jika pelanggan tidak puas, dia akan menghentikan bisnisnya. Semua

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

upayadilakukan untuk mencapai mutu dan memberikan pelayanan yang unggul tidakada artinya sama sekali jika tidak berusaha untuk memuaskan pelanggan. Definisi kepuasan sangatlah sederhana. Seorang pelanggan merasa puas jika kebutuhannya, secara nyata atau hanya anggapan, terpenuhi atau melebihi harapannya. Lalu, bagaimana bisa mengetahui kebutuhan, keinginan, dan harapan pelanggan? Bertanya kepada pelanggan! Tepat sekali.

Selanjutnya kepuasan dalam penelitian ini lebih dimaksudkan pada terpenuhinya kebutuhan kepuasan pembaca surat kabar. Untuk mencapai kepuasan tersebut setiap individu bersifat aktif dan selektif dalam menggunakan atau memilih jenis media yang sesuai dengan kebutuhan agar tercipta kepuasan.⁴

2. Pembaca

Membaca adalah aktivitas yang kompleks dengan mengarahkan sejumlah besar tindakan yang terpisah-pisah meliputi : orang harus menggunakan pengertian dan khayalan, mengamati, dan mengingat-ingat. Membaca sebagai kegiatan berpikir, mengolah apa saja yang diterima dari kalimat yang dibaca. Membaca adalah kegiatan meresepsi, menganalisis, dan menginterpretasi yang dilakukan oleh pembaca untuk memperoleh pesan yang hendak disampaikan oleh penulis dalam media tulisan. Kegiatan membaca meliputi membaca nyaring dan membaca dalam hati⁵

3. Halaman Utama

Halaman utama merupakan halaman terpenting dalam sebuah surat kabar, sehingga pembaca akan tertarik dengan sebuah berita yang disajikan oleh suatu surat kabar hanya dengan melihat halaman utama surat kabar tersebut. Sedangkan Pekanbaru Pos adalah sebuah salah satu media Harian Umum yang terkemuka di Kota Pekanbaru.⁶

⁴ <https://kbbi.web.id/puas>

⁵ <https://id.wikipedia.org/wiki/Membaca>

⁶ Sumber pekanbaru pos

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

4. Kantor Kelurahan Bina Widya Pekanbaru

Sebuah kantor instansi di bawah naungan Pemerintahan Kota Pekanbaru yang terletak di jalan Abdurrahman-Melati, Kecamatan Tampan.⁷

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan pembatasan masalah tersebut, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah Bagaimana kepuasan pembaca di Kantor Kelurahan Bina Widya terhadap halaman utama Harian Pekanbaru Pos?

C. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Untuk mengetahui kepuasan pembaca di Kantor Kelurahan Bina Widya terhadap halaman utama Harian Pekanbaru Pos.

2. Manfaat Penelitian

a) Secara teoritis

Hasil penelitian diharapkan dapat menambah kajian pemikiran bagi pengembangan ilmu komunikasi terutama Jurnalistik yang berkaitan dengan tingkat kepuasan pembaca pada surat kabar harian.

b) Secara praktis

Menambah wawasan pengetahuan bagi khalayak mengenai tingkat kepuasan pembaca surat kabar.

c) Secara akademis

Untuk memperoleh gelar sarjana S.1 Komunikasi Pada Fakultas Dakwah Dan Komunikasi

D. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan dapat dijelaskan sebagai berikut:

⁷ Kantor kelurahan Bina Widya Pekanbaru

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB I : PENDAHULUAN

Pada bab ini berisikan tentang latar belakang, rumusan masalah tujuan dan kegunaan penelitian serta penegasan istilah

BAB II : TINJAUAN TEORI

Pada bab ini berisikan tentang teori yang berkaitan dengan kelayakan berita

BAB III : METODE PENELITIAN

Pada bab ini berisikan tentang jenis penelitian, objek penelitian, informan penelitian, sumber data, teknik pengumpulan data, teknik analisis data dan sistematika penulisan

BAB IV : GAMBARAN UMUM PENELITIAN

Pada bab ini berisikan tentang gambaran umum lokasi penelitian

BAB V : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini berisikan tentang hasil penelitian mengenai kepuasan pembaca

BAB VI : PENUTUP

Pada bab ini berisikan mengena