

Analisis Kualitas Komunikasi dan Motivasi Kerja Terhadap Kepuasan Pemirsa di TVRI Sulawesi Utara

Agnestia MZ Padita^{1*}, Abdulrahma Dilapanga², Thelma Wawointama³

^{1,2,3} Program Sudi Administrasi Negara Universitas Negeri Manado

Abstrak

Berkembangnya teknologi informasi yang semakin pesat menyebabkan seluruh orang di belahan bumi ini merasa haus akan informasi. Salah satu media massa yang dinilai mampu memberikan informasi kepada masyarakat secara luas yaitu media televisi. Untuk meningkatkan kepuasan pemirsa terhadap penyiaran berita TVRI Sulawesi Utara, maka dibutuhkan seorang penyiar berita yang dinilai memiliki kualitas dan kemampuan sesuai kebutuhan. Disisi lain, kepuasan pemirsa juga dinilai dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor, yaitu kualitas komunikasi dan motivasi kerja. Sehingga, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas komunikasi dan motivasi kerja secara parsial maupun simultan terhadap kepuasan pemirsa TVRI Sulawesi Utara. Metode yang digunakan pada penelitian ini termasuk dalam jenis kuantitatif. Selain itu, penelitian ini menggunakan populasi sebanyak 124 dan sampel sebanyak 55 responden yang diperoleh melalui teknik *random sampling*. Untuk uji analisis dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan regresi linier berganda. Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa secara parsial kualitas komunikasi dan motivasi kerja penyiar berita berpengaruh terhadap kepuasan pemirsa TVRI Sulawesi Utara. Begitu pula pada uji simultan yang menunjukkan bahwa kualitas komunikasi dan motivasi kerja secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pemirsa di TVRI Sulawesi Utara.

Kata Kunci: Penyiar Berita, Kualitas Komunikasi, Motivasi Kerja, Kepuasan Masyarakat.

Copyright (c) 2024 Agnestia MZ Padita

✉ Corresponding author :

Email Address : agneszianette@gmail.com

PENDAHULUAN

Adanya perkembangan teknologi informasi membuat semua orang menginginkan informasi secara akurat. Oleh sebab itu, dibutuhkan media komunikasi yang dinilai mampu untuk memberikan informasi secara luas kepada masyarakat. Salah satu media komunikasi yang dinilai mampu memberikan informasi secara masif kepada masyarakat yaitu media televisi. Dengan media televisi, maka dapat membantu manusia hingga di pelosok daerah untuk bisa menyaksikan dan mengetahui informasi apa saja dan dari belahan dunia mana saja, termasuk dari dunia internasional.

Para pemirsa dapat memperoleh informasi dari televisi melalui beragam program yang ditampilkan, baik itu berupa dialog, TV *quiz*, *talkshow*, dan liputan atau berita. Oleh sebab itu, supaya informasi yang diberikan oleh televisi terkait mampu diterima dengan mudah oleh masyarakat maka dibutuhkan sumber daya yang mumpuni untuk melakukan hal tersebut. Dalam hal ini yaitu seorang penyiar berita yang memberikan informasi terkait suatu peristiwa melalui suatu program yang dibuat oleh televisi terkait.

Berdasarkan (Hoyyima, 2018) menyebutkan bahwa penyiar berita merupakan seseorang yang biasanya menjadi citra dari sebuah program dalam stasiun televisi, yang juga dapat disebut sebagai *ancor* atau pembaca berita. Dikarenakan penyampaian informasi melalui media televisi merupakan komunikasi yang satu arah, maka diperlukan penyiar berita yang mempunyai kompetensi dan kualitas sesuai dengan kebutuhan supaya tujuan penyampaian informasi yang dilakukan dapat berjalan sesuai harapan.

TVRI diketahui telah mengudara sejak tahun 1962, hingga saat ini media pertelevisian itu berusaha memberikan informasi yang menarik, terpercaya dan mendidik melalui program-program yang ditayangkannya. Salah satu bagian dari TVRI pusat yaitu LPP TVRI Sulawesi Utara yang menjadi televisi lokal milik pemerintah di Sulawesi Utara. Dalam memberikan informasi kepada masyarakat, ternyata LPP TVRI Sulawesi Utara ini menghadapi banyak kendala. Tantangan utama yang dihadapi oleh media pertelevisian Sulut tersebut yaitu berkaitan dengan banyaknya karyawan yang belum mendapatkan kesempatan untuk mengikuti pendidikan profesi di bidang masing-masing. Selain itu, fasilitas penunjang pekerjaan yang ada di perusahaan juga dinilai sudah usang dan perlu dilakukan perbaikan.

Meskipun demikian, seorang penyiar berita tetap harus dituntut untuk bersikap profesional di tengah hambatan yang ada. Misalnya, menurut (Wahyudi, 2013) seorang penyiar berita dituntut untuk mempunyai otoritas, kredibilitas, kejelasan, dan kejernihan suara untuk bisa berkomunikasi dengan baik. Selain itu, seorang penyiar berita juga seharusnya memiliki kepribadian yang tinggi, profesional dalam menjalankan pekerjaannya, berpenampilan menarik, dan memiliki volume suara yang prima untuk menyampaikan informasi kepada masyarakat.

Disisi lain, persaingan antar media pertelevisian di Indonesia sendiri dinilai cukup ketat. Oleh sebab itu, untuk melakukan penilaian terhadap kinerja yang telah dilakukan maka dibutuhkan penilaian terhadap kepuasan pemirsa yang menonton TVRI Sulawesi Utara. Terdapat beberapa aspek yang dinilai dapat mempengaruhi tingkat kepuasan pemirsa yaitu kualitas penyiar berita dan motivasi kerja yang diberikan kepada karyawan oleh perusahaan.

Dengan demikian, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana hubungan kualitas komunikasi penyiar berita, motivasi kerja yang diberikan terhadap kepuasan pemirsa yang menonton TVRI Sulawesi Utara.

a. Komunikasi

Disebutkan oleh (Ardianto, 2017t) bahwa komunikasi massa merupakan suatu kegiatan komunikasi yang dilakukan melalui media massa modern, seperti surat

kabar, radio, atau televisi yang bertujuan memberikan informasi kepada masyarakat secara luas. Hal tersebut senada dengan pendapat (Nurudin, 2009) yang menyatakan bahwa komunikasi massa merupakan komunikasi yang dilakukan melalui media massa, baik cetak maupun elektronik.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa hakikat komunikasi masa pada dasarnya ialah transformasi sosial yang luas berkaitan dengan permasalahan-permasalahan manusia di berbagai bidang, perubahan sikap, dan nilai-nilai dalam masyarakat.

b. Media Massa Televisi

Televisi merupakan salah satu media massa yang dinilai paling komunikatif dan sekarang ini masih menjadi *favorit* oleh seluruh pemirsanya yang dari berbagai kalangan. Berdasarkan (Effendy, 1993) mendefinisikan televisi sebagai media komunikasi secara jarak jauh yang menampilkan gambar dan audio, baik melalui kawat ataupun elektromagnetik kawat. Selain itu, televisi juga dinilai sebagai media massa dengan sasaran pemirsanya bisa sangat luas, baik dari lokal, regional, dan internasional.

Dari pemaparan tersebut, maka bisa ditarik kesimpulan bahwa televisi merupakan media massa yang dapat berguna untuk memberikan informasi kepada masyarakat luas. Karena televisi bersifat informatif, maka tayangan akan ditampilkan berupa gambar dan audio supaya pemirsa dapat dengan mudah memahami informasi yang diberikan dan menjadi lebih nyaman untuk menikmati tayangan yang disuguhkan oleh media televisi terkait.

c. Teori *Uses and Gratification* (Penggunaan dan Pemenuhan Kepuasan)

Berdasarkan (Nurudin, 2009) disebutkan bahwa teori penggunaan dan pemenuhan kepuasan merupakan teori yang menyatakan bahwa penggunaan media massa memiliki peran aktif dalam memberikan informasi secara luas kepada khalayak. Teori berpendapat bahwa pengguna atau media pertelevisian memiliki pilihan untuk memuatkan kebutuhan informasi dari masyarakat luas. Sedangkan, menurut Mc-Quail dalam (West, 2013) menyatakan bahwa dalam teori *uses and gratification*, terdapat 4 alasan yang melatarbelakangi audiens dalam menggunakan media massa, antara lain: sebagai pengalihan, sebagai pengganti teman, untuk memperkuat nilai-nilai individu, dan sebagai sumber informasi pemirsa.

Sehingga, dapat disimpulkan bahwa dalam teori *uses and gratification* fokusnya terhadap masyarakat luas yang dinilai mempunyai peran aktif dan selektif dalam menggunakan media massa mana yang sesuai dengan kebutuhannya. Hal tersebut merupakan gambaran dari pemenuhan kebutuhan informasi yang diperlukan oleh pemirsa.

d. Kepuasan

Menurut pendapat Lovelock dalam (Kurnia, 2018) menyebutkan bahwa kepuasan ialah suatu kondisi emosional terkait reaksi yang diberikan seseorang terhadap keputusan tertentu. Sedangkan, Kottler dan Keller dalam (Setiawan, 2019) menyebutkan bahwa kepuasan pelanggan merupakan tingkat kepuasan maupun

ketidakpuasan pelanggan yang diperolehnya dari hasil perbandingan kenyataan dengan harapan yang diinginkannya.

Menurut (Kotler, 2016) disebutkan bahwa terdapat 4 metode yang dapat digunakan perusahaan untuk menentukan tingkat kepuasan konsumen, antara lain: membuat sistem keluhan dan saran, melakukan survei kepuasan konsumen, meminimalisir adanya *ghost shopping*, dan melakukan analisis terhadap kerugian yang dialami pelanggan sebagai bahan evaluasi.

e. Motivasi Kerja

Motivasi menurut Anwar Prabu Mangkunegara dalam (Fadillah, 2013) ialah suatu dorongan kepada karyawan didalam lingkungan kerjanya supaya dapat menjalankan pekerjaan dengan baik, serta dapat mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya. Sedangkan, dalam (Fahima, 2005) disebutkan bahwa motivasi kerja merupakan suatu hal yang dinilai dapat memberikan energi untuk menggerakkan potensi karyawan dalam sebuah perusahaan untuk bisa mencapai tujuan bersama, sekaligus meningkatkan kebersamaan seluruh anggota perusahaan.

f. Penyiar Berita

Seorang penyiar berita menurut Boyd dalam (Baksin, 2006) didefinisikan sebagai seseorang yang memiliki otoritas, kredibilitas, kejelasan, dan kejernihan suara supaya dapat mendorong terjadinya komunikasi yang baik, serta memiliki pribadi yang kuat, profesional, dan memiliki volume suara yang prima. Menurut (Rahman, 2016) dalam bukunya bahwa setidaknya terdapat 7 kriteria yang wajib dimiliki oleh seorang penyiar berita televisi, yaitu: personalitas yang mampu meyakinkan pemirsa, suara dan tata wicara yang sesuai kebutuhan, penampilan fisik yang mendukung, memiliki riwayat edukasi dan pengalaman yang mumpuni, sehat bugar dan daya tahan tubuh tinggi, menguasai teknik penyiaran televisi, dan memiliki latar belakang profesi lainnya dan keterampilan jurnalistik yang mumpuni.

METODOLOGI PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu dengan jenis penelitian kuantitatif. Pada penelitian ini populasi penelitiannya sebanyak 124 orang, dan sampel penelitian sebanyak 55 responden yang diperoleh melalui teknik *random sampling*. Metode pengambilan data pada penelitian ini dilakukan dengan menggunakan kuesioner, penelitian secara langsung, dan studi literatur. Sedangkan, untuk analisis datanya dilakukan dengan menggunakan regresi linier berganda melalui program SPSS ver 23. Analisis data pada penelitian ini dilakukan melalui beberapa pengujian, antara lain: uji validitas data, uji reliabilitas, uji normalitas, uji parsial (uji t), dan uji simultan (uji f).

HASIL PENELITIAN

Analisis pertama yang dilakukan penulis dalam penelitian ini yaitu dengan pengujian validitas data. Uji ini bertujuan untuk mengetahui valid atau tidaknya item pertanyaan yang digunakan pada kuesioner penelitian. Berdasarkan hasil pengujian yang telah dilakukan diketahui bahwa variabel Kualitas Komunikasi (X1), Motivasi Kerja (X2), dan Kepuasan Pemirsa (Y) secara keseluruhan memiliki nilai r hitung $>$

0,361 dan nilai *Sig* $0,00 < 0,05$. Hal tersebut menunjukkan bahwa seluruh item pertanyaan yang digunakan pada item pertanyaan ketiga variabel tersebut dinyatakan **layak** atau **valid**.

Sedangkan, uji reliabilitas penelitian dilakukan dengan mengacu pada nilai *Cronbach's Alpha* pada hasil pengujian. Berdasarkan analisis penulis, hasil uji reliabilitas pada penelitian ini dapat dilihat dari tabel berikut ini:

Tabel 1. Hasil Uji Reliabilitas Penelitian

No.	Variabel	Nilai <i>Cronbach's Alpha</i>	Keterangan
1	Kualitas Komunikasi (X1)	0,899	Reliabel
2	Motivasi Kerja (X2)	0,721	Reliabel
3	Kepuasan Pemirsa (Y)	0,804	Reliabel

Sumber: Data Olahan Penulis, 2022.

Dari tabel di atas dapat kita ketahui bahwa variabel Kualitas Komunikasi (X1), Motivasi Kerja (X2), dan Kepuasan Pemirsa (Y) di TVRI Sulawesi Utara memperoleh nilai *Cronbach's Alpha* sebesar $\geq 0,60$. Oleh sebab itu, dapat disimpulkan bahwa tiap butir instrumen penelitian pada ketiga variabel tersebut dapat dikategorikan **reliabel** atau **dapat diandalkan** untuk digunakan dalam penelitian ini.

Berikutnya yaitu pengujian normalitas data yang berguna untuk mengetahui apakah ada *residual* pada model regresi penelitian yang terdistribusi secara normal. Analisis pengujian ini dapat dilakukan dengan menggunakan ilai *unstandardized residual* dari model regresi yang menggunakan pengujian *One Sample Kolmogrov-Smirnov Test*. Di bawah ini merupakan hasil uji normalitas data yang telah dilakukan penulis:

Tabel 2. Hasil Uji Normalitas Data

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		30
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	4.47680934
Most Extreme Differences	Absolute	.100
	Positive	.100
	Negative	-.087
Test Statistic		.100
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 ^{c,d}

- a. Test distribution is Normal.
- b. Calculated from data.
- c. Lilliefors Significance Correction.
- d. This is a lower bound of the true significance.

Sumber: Data Olahan Penulis, 2022.

Hasil *One Sample Kolmogrov-Smirnov Test* di atas menunjukkan nilai *Sig* sebesar $0,200 > 0,05$. Dengan demikian dapat ditarik kesimpulan bahwa asumsi normalitas dalam model regresi penelitian ini dapat dikatakan berdistribusi secara **normal** atau asumsi normalitasnya **sudah terpenuhi**.

Selanjutnya yaitu pengujian regresi linier berganda yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh antara variabel bebas terhadap variabel terikat dalam penelitian. Hasil uji regresi linier berganda dalam penelitian ini dapat dilihat dari tabel berikut:

Tabel 3. Hasil Uji Regresi Linier Berganda

Variabel	Koefisien Regresi
Konstanta	41,239
X1	-0,226
X2	0,154

Sumber: Data Olahan Penulis, 2022.

Dari tabel 3 di atas menunjukkan bahwa Kualitas Komunikasi (X1) berpengaruh negatif terhadap Kepuasan Pemirsa (Y). Sedangkan, Motivasi Kerja (X2) berpengaruh positif terhadap Kepuasan Pemirsa (Y) di TVRI Sulawesi Utara, dengan persamaan regresi yaitu $Y = 41,239 - 0,226 + 0,154$.

Seluruh pengujian yang dilakukan dalam penelitian ini menggunakan data 55 responden sebagai sampel penelitian. Berdasarkan uji parsial diperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel 4. Hasil Uji Parsial

Model	Coefficients ^a				
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients Beta	t	Sig.
	B	Std. Error			
(Constant)	41.239	7.791		5.293	.000
Kualitas komunikasi penyiar berita	-.226	.107	-.371	-2.103	.045
Motivasi kerja penyiar berita	.154	.179	.151	.859	.398

a. Dependent Variable: Kepuasan Pemirsa di TVRI Sulawesi Utara

Sumber: Data Olahan Penulis, 2022.

Hasil pengujian parsial di atas menunjukkan bahwa variabel Kualitas Komunikasi (X1) memperoleh nilai Sig sebesar $0,045 < 0,05$ dan nilai t hitung $2,103 > 2,052$, berarti bahwa H1 diterima sehingga Kualitas Komunikasi secara parsial berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pemirsa di TVRI Sulawesi Utara. Disamping itu, variabel Motivasi Kerja (X2) memperoleh nilai Sig sebesar $0,398 > 0,05$ dan nilai t hitung $0,859 < 2,052$, berarti H2 ditolak sehingga Motivasi Kerja secara parsial tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pemirsa di TVRI Sulawesi Utara.

Untuk mengetahui pengaruh X1 dan X2 secara bersama-sama terhadap Y, maka dilakukan pengujian simultan. Hasil uji simultan pada penelitian dapat dilihat dari tabel berikut:

Tabel 5. Hasil Uji Simultan

Model	ANOVA ^a				
	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Regression	112.654	2	56.327	2.617	.091 ^b
Residual	581.213	27	21.526		

Total	693.867	29		
-------	---------	----	--	--

a. Dependent Variable: Kepuasan Pemirsa di TVRI Sulawesi Utara

b. Predictors: (Constant), Motivasi kerja Kualitas komunikasi penyiar berita

Sumber: Data Olahan Penulis, 2022.

Hasil uji simultan terhadap data dari 55 responden di atas menunjukkan perolehan nilai $Sig\ 0,091 > 0,05$ dan $f\ hitung\ 2,617 < 4,200$, berarti H_3 ditolak sehingga Kualitas Komunikasi (X1) dan Motivasi Kerja (X2) secara bersama-sama tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pemirsa (Y) di TVRI Sulawesi Utara.

Sedangkan menurut nilai $Rsquare$ diperoleh hasil sebesar 0,162 atau sangat rendah. Hal ini berarti bahwa variabel Kualitas Komunikasi (X1) dan Motivasi Kerja (X2) secara simultan memberikan pengaruh sangat rendah terhadap Kepuasan Pemirsa (Y) di TVRI Sulawesi Utara, dengan hanya sebesar 16,2% sedangkan sisanya sebesar 83,8% dipengaruhi oleh variabel yang lainnya.

SIMPULAN

Berdasarkan pemaparan hasil penelitian di atas, maka dapat disimpulkan beberapa hal, antara lain: variabel Kualitas Komunikasi Penyiar Berita (X1) berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan pemirsa (Y) di TVRI Sulawesi Utara. Sedangkan, variabel Motivasi Kerja Penyiar Berita (X2) tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pemirsa (Y) di TVRI Sulawesi Utara. Terakhir, variabel Kualitas Komunikasi (X1) dan Motivasi Kerja (X2) secara berama-sama tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pemirsa (Y) di TVRI Sulawesi Utara. Pengaruh yang diberikan kedua variabel bebas tersebut sangat rendah yaitu hanya sebesar 16,2%, sedangkan 83,8% lainnya dipengaruhi oleh variabel yang lain.

Referensi :

- Ardianto, E. L. (2017t). *Komunikasi Massa Suatu Pengantar. (Edisi Revisi)*. Bandung: Sembiosa Rekatama Media.
- Baksin, A. (2006). *Jurnalistik Televisi: Teori dan Praktik*. Bandung: Simbiosia.
- Effendy, O. U. (1993). *Televisi Siaran Teori dan Praktek*. Bandung: PT. Citra Adutya Bakti.
- Fadillah, B. H. (2013). Pengaruh Motivasi dan Lingkungan Kerja Terhadap Produktivitas Karyawan Melalui Kepuasan Kerja Karyawan Produksi Bagian Jamur Tradisional Unit Kaligawe PT. Njonja Meneer Semarang. *Diponegoro Journal of Social and Politic*, 1-9.
- Fahima, I. B. (2005). Balanced Scorecard Sebagai Alat Ukur Kinerja dan Alat Pengendali Sistem Manajemen Strategis. *Majalah Ilmiah UNIKOM*.
- Hoyyima, K. (2018). *Cara Mudah Menjadi Presenter TV & Radio*. Yogyakarta: DIVA Press.
- Kotler, P. &. (2016). *Marketing Management (15 th ed.)*. New York: Pearson Education Limited.
- Kurnia, M. &. (2018). Kepuasan Konsumen: Faktor-faktor yang Mempengaruhi. *Economic, Business, Management and Accounting Journal*, 15(1), 112.
- Nurudin. (2009). *Pengantar Komunikasi Massa*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Rahman, A. (2016). *Teknik & Etik Profesi TV Presenter*. Jakarta: Yayasan Pustaka Obor.
- Setiawan, C. (2019). Penerapan Servicescape pada PT. BRI Syariah Kantor Cabang Bengkulu. *Skripsi*, 1-68.
- Wahyudi, T. &. (2013). Hubungan Knowledge dan Perseption Gap Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap RS Semen Gresik. *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia*, 1(4), 319-327.
- West, R. &. (2013). *Pengantar Teori Komunikasi Analisis dan Aplikasi Buku 1 Edisi 3*. Jakarta: Salemba Humanika.

