

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan media penyiaran di Indonesia mengalami peningkatan yang cukup pesat seiring dengan kemajuan teknologi informasi dan komunikasi. Media televisi sebagai salah satu sarana penyampaian informasi, edukasi, dan hiburan dituntut untuk mampu menyajikan program-program yang berkualitas agar dapat memenuhi kebutuhan masyarakat. Persaingan yang semakin ketat antar lembaga penyiaran mendorong setiap stasiun televisi untuk terus meningkatkan kualitas program, baik dari segi isi, teknik produksi, maupun kualitas visual yang ditampilkan kepada penonton. Dalam industri penyiaran, kualitas visual merupakan salah satu aspek yang memiliki peranan penting karena menjadi kesan pertama yang diterima oleh masyarakat ketika menyaksikan suatu program televisi. Oleh karena itu, setiap unsur yang mendukung tampilan visual suatu program harus dipersiapkan secara optimal agar mampu menghasilkan tayangan yang profesional dan menarik.

Salah satu unsur penting dalam mendukung kualitas visual suatu program televisi adalah penampilan individu yang tampil di depan kamera. Penampilan yang dimaksud tidak hanya berkaitan dengan busana yang dikenakan, tetapi juga mencakup tata rias wajah atau *Make-up* yang disesuaikan dengan kebutuhan produksi. Penampilan yang rapi, bersih, serta sesuai dengan konsep program dapat meningkatkan kepercayaan diri seseorang ketika tampil di depan kamera sekaligus memberikan kesan profesional kepada penonton. Sebaliknya, penampilan yang kurang sesuai dapat mengurangi kualitas visual suatu tayangan serta memengaruhi kenyamanan individu yang tampil di depan kamera. Oleh karena itu, pelayanan *Make-up* menjadi salah satu bagian yang tidak dapat dipisahkan dari proses produksi program televisi.

Dalam dunia broadcasting, pelayanan *Make-up* memiliki fungsi yang lebih luas dibandingkan sekadar mempercantik penampilan. *Make-up* digunakan untuk menyesuaikan karakter wajah dengan pencahayaan studio, jenis kamera, konsep program, serta durasi produksi yang berlangsung. Tata rias yang tepat mampu mengurangi pantulan cahaya berlebih pada wajah, menyamarkan kekurangan pada kulit, serta mempertahankan tampilan agar tetap segar selama proses produksi berlangsung. Dengan demikian, pelayanan *Make-up* menjadi salah satu faktor yang berkontribusi terhadap kualitas visual suatu tayangan televisi dan mendukung kelancaran proses produksi.

POLRI TV merupakan salah satu media penyiaran yang dikelola oleh Divisi Hubungan Masyarakat Kepolisian Negara Republik Indonesia (Divisi Humas Polri). POLRI TV berfungsi sebagai media komunikasi publik yang menyampaikan berbagai informasi mengenai kegiatan, kebijakan, serta pelayanan kepolisian kepada masyarakat melalui berbagai program siaran. Dalam proses produksinya, POLRI TV melibatkan berbagai pihak yang tampil di depan kamera, khususnya presenter dan narasumber. Sebelum proses produksi berlangsung, presenter dan narasumber memperoleh pelayanan *Make-up* agar penampilan mereka sesuai dengan standar visual yang dibutuhkan dalam kegiatan penyiaran. Oleh karena itu, kualitas pelayanan *Make-up* menjadi salah satu faktor penting yang mendukung keberhasilan penyelenggaraan program di POLRI TV.

Pelayanan *Make-up* yang diberikan kepada presenter dan narasumber tidak hanya dituntut menghasilkan riasan yang baik, tetapi juga harus dilaksanakan secara tepat waktu. Ketepatan waktu merupakan salah satu aspek penting karena seluruh rangkaian produksi televisi telah disusun berdasarkan jadwal yang telah ditetapkan. Setiap tahapan produksi, mulai dari persiapan peralatan, gladi bersih, proses *Make-up*, hingga pelaksanaan siaran, saling berkaitan satu sama lain. Apabila salah satu tahapan mengalami keterlambatan, maka akan berdampak terhadap keseluruhan proses produksi. Oleh sebab itu, *Make-up* artist dituntut mampu menyelesaikan proses *Make-up* sesuai dengan waktu yang telah dijadwalkan sehingga presenter maupun narasumber memiliki waktu yang cukup untuk melakukan persiapan sebelum tampil di depan kamera.

Konsep ketepatan waktu dalam pelayanan dapat dijelaskan melalui teori SERVQUAL yang dikemukakan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988). Teori SERVQUAL menjelaskan bahwa kualitas pelayanan dipengaruhi oleh lima dimensi utama, yaitu tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy. Salah satu dimensi yang paling relevan dengan penelitian ini adalah reliability atau keandalan. Reliability menunjukkan kemampuan penyedia jasa dalam memberikan pelayanan secara tepat, akurat, konsisten, serta sesuai dengan waktu yang telah dijanjikan kepada pengguna jasa. Dalam konteks pelayanan *Make-up* di POLRI TV, reliability tercermin dari kemampuan *Make-up* artist untuk memberikan pelayanan sesuai jadwal produksi tanpa mengurangi kualitas hasil *Make-up* yang diberikan. Semakin baik tingkat keandalan pelayanan yang diberikan, maka semakin besar kemungkinan pengguna jasa akan merasa puas terhadap pelayanan tersebut.

Selain ketepatan waktu, kualitas hasil *Make-up* juga menjadi faktor yang menentukan keberhasilan pelayanan. Kualitas hasil *Make-up* tidak hanya dinilai dari aspek estetika, tetapi juga dari kesesuaian tata rias dengan karakter wajah pengguna jasa, pencahayaan studio, jenis kamera, serta konsep program yang akan diproduksi. *Make-up* yang berkualitas harus mampu memberikan tampilan yang natural, rapi, tahan lama, serta tetap terlihat baik ketika ditampilkan melalui kamera beresolusi tinggi. Hasil *Make-up* yang sesuai dengan kebutuhan produksi akan meningkatkan rasa percaya diri presenter maupun narasumber sehingga mereka dapat tampil lebih optimal selama proses siaran berlangsung. Sebaliknya, hasil *Make-up* yang kurang sesuai dapat menyebabkan ketidaknyamanan, menurunkan rasa percaya diri, bahkan mengurangi kualitas visual program yang disajikan kepada masyarakat.

Pelayanan yang berkualitas pada dasarnya akan memberikan pengalaman positif kepada pengguna jasa. Kepuasan pengguna jasa merupakan salah satu indikator keberhasilan suatu pelayanan karena mencerminkan tingkat kesesuaian antara harapan pengguna dengan pelayanan yang diterima. Menurut Philip Kotler dan Kevin Lane Keller (2016), kepuasan pelanggan merupakan perasaan senang atau kecewa yang muncul setelah seseorang membandingkan antara kinerja produk atau jasa yang diterima dengan harapan yang dimilikinya.

Apabila pelayanan yang diterima sesuai bahkan melebihi harapan, maka pengguna jasa akan merasa puas. Sebaliknya, apabila pelayanan yang diterima berada di bawah harapan, maka pengguna jasa akan merasa kurang puas. Dalam penelitian ini, kepuasan pengguna jasa *Make-up* diartikan sebagai tingkat kepuasan presenter dan narasumber terhadap pelayanan *Make-up* yang diterima sebelum pelaksanaan kegiatan siaran di POLRI TV.

Kepuasan pengguna jasa *Make-up* tidak hanya dipengaruhi oleh hasil akhir riasan yang diterima, tetapi juga dipengaruhi oleh keseluruhan proses pelayanan. Pengguna jasa akan memberikan penilaian terhadap keramahan *Make-up* artist, kenyamanan selama proses *Make-up*, ketepatan waktu pelayanan, kebersihan peralatan, hingga kualitas hasil *Make-up* yang diterima. Oleh karena itu, pelayanan *Make-up* merupakan suatu proses yang harus mampu memenuhi kebutuhan pengguna jasa secara menyeluruh. Semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan pengguna jasa terhadap pelayanan tersebut.

Untuk memperoleh gambaran awal mengenai kondisi pelayanan *Make-up* di POLRI TV, peneliti melakukan pra survei terhadap 15 responden dengan menggunakan kuesioner yang terdiri atas enam pernyataan. Pernyataan tersebut mencakup ketepatan waktu *Make-up* artist dalam memulai pelayanan, ketepatan penyelesaian proses *Make-up* sebelum siaran, kerapihan hasil *Make-up*, kesesuaian hasil *Make-up* dengan kebutuhan pengguna, ketahanan hasil *Make-up* selama siaran berlangsung, serta tingkat kepuasan terhadap pelayanan *Make-up* yang diterima. Berdasarkan hasil pra survei, mayoritas responden memberikan jawaban setuju pada seluruh pernyataan yang diajukan. Namun demikian, masih terdapat beberapa responden yang memberikan jawaban netral, terutama pada pernyataan yang berkaitan dengan ketepatan waktu pelayanan dan ketahanan hasil *Make-up*. Secara keseluruhan diperoleh total skor sebesar 355 dari skor maksimal 450, atau sebesar 78,89%. Hasil tersebut menunjukkan bahwa pelayanan *Make-up* di POLRI TV telah dinilai cukup baik oleh responden, namun masih terdapat beberapa aspek yang perlu ditingkatkan sehingga menjadi dasar bagi peneliti untuk mengkaji lebih lanjut pengaruh ketepatan waktu dan kualitas hasil *Make-up* terhadap kepuasan pengguna jasa *Make-up*.

Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Carlota Batres, Aurélie Porcheron, Sandra Courrèges, dan Richard Russell (2021) dengan judul *Professional Versus Self-Applied Make-up: Do Make-up Artists Add Value?* menjelaskan bahwa *Make-up* yang dilakukan oleh *Make-up* artist profesional mampu memberikan hasil visual yang lebih baik dibandingkan *Make-up* yang dilakukan sendiri. Selain itu, penelitian yang dilakukan oleh Gita Marsha Andella dan Dewi Lutfiati (2020) menjelaskan bahwa hasil *Make-up* presenter televisi harus mampu menciptakan tampilan yang rapi, tahan lama, dan sesuai dengan pencahayaan studio agar presenter terlihat lebih profesional di depan kamera.

Penelitian lain yang dilakukan oleh Masuku, Joesah, dan Kusuma (2024) menunjukkan bahwa ketepatan waktu pelayanan memiliki pengaruh terhadap kepuasan pengguna jasa karena pelayanan yang dilakukan sesuai jadwal dapat meningkatkan kenyamanan dan persepsi positif pengguna jasa terhadap pelayanan yang diterima.

Berdasarkan penelitian terdahulu tersebut, sebagian besar penelitian hanya membahas kualitas pelayanan atau hasil *Make-up* pada pelanggan umum dan jasa *Make-up* pengantin. Sementara itu, penelitian mengenai pengaruh ketepatan waktu dan kualitas hasil *Make-up* terhadap kepuasan presenter televisi, khususnya di POLRI TV, masih jarang dilakukan. Selain itu, penelitian sebelumnya belum secara khusus menggabungkan variabel ketepatan waktu dan kualitas hasil *Make-up* terhadap kepuasan presenter dalam konteks dunia *broadcasting*. Oleh karena itu, penelitian ini memiliki kebaruan pada objek penelitian dan variabel yang digunakan.

Penelitian ini penting dilakukan untuk mengetahui pengaruh ketepatan waktu dan kualitas hasil *Make-up* terhadap kepuasan presenter di POLRI TV. Hasil penelitian diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi bagi pihak terkait dalam meningkatkan kualitas pelayanan *Make-up* presenter sebelum siaran berlangsung. Selain itu, penelitian ini juga diharapkan dapat memberikan manfaat bagi pengembangan ilmu komunikasi dan *broadcasting*, khususnya yang berkaitan dengan pelayanan *Make-up* presenter televisi.

1.2 Idensifikasi Masalah

Berdasarkan uraian di atas, dapat diidentifikasi beberapa masalah sebagai berikut:

1. Ketepatan waktu pelayanan *Make-up* merupakan aspek penting dalam mendukung kelancaran proses siaran di POLRI TV sehingga perlu diketahui pengaruhnya terhadap kepuasan pengguna jasa *Make-up*.
2. Kualitas hasil *Make-up* menjadi salah satu faktor yang memengaruhi penampilan presenter dan narasumber, sehingga perlu diketahui pengaruhnya terhadap kepuasan pengguna jasa *Make-up*.
3. Berdasarkan hasil pra survei masih terdapat responden yang memberikan penilaian netral terhadap aspek ketepatan waktu pelayanan dan ketahanan hasil *Make-up*.
4. Belum diketahui secara empiris pengaruh ketepatan waktu pelayanan dan kualitas hasil *Make-up* terhadap kepuasan pengguna jasa *Make-up* di POLRI TV.

1.3 Pembatasan Masalah

1. Penelitian ini dilakukan di POLRI TV.
2. Penelitian ini hanya membahas pengaruh ketepatan waktu pelayanan (X1) dan kualitas hasil *Make-up* (X2) terhadap kepuasan pengguna jasa *Make-up* (Y).
3. Responden penelitian adalah presenter dan narasumber yang menggunakan jasa *Make-up* di POLRI TV sebanyak 30 responden.

1.4 Rumusan Masalah

1. Apakah ketepatan waktu *Make-up* berpengaruh terhadap kepuasan pengguna jasa *Make-up* di POLRI TV?
2. Apakah kualitas hasil *Make-up* berpengaruh terhadap kepuasan pengguna jasa *Make-up* di POLRI TV?
3. Apakah ketepatan waktu dan kualitas hasil *Make-up* secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna jasa di POLRI TV?

1.5 Tujuan Penelitian

1. Mengetahui pengaruh ketepatan waktu *Make-up* terhadap kepuasan pengguna jasa *Make-up* di POLRI TV.
2. Mengetahui pengaruh kualitas hasil *Make-up* terhadap kepuasan pengguna jasa *Make-up* di POLRI TV.
3. Mengetahui pengaruh ketepatan waktu dan kualitas hasil *Make-up* secara simultan terhadap kepuasan pengguna jasa *Make-up* di POLRI TV.

1.6 Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan referensi mengenai ketepatan waktu, kualitas hasil *Make-up*, dan kepuasan pengguna jasa *Make-up* dalam industri penyiaran televisi.

2. Manfaat Praktis

a) Bagi POLRI TV

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi bagi pihak POLRI TV dalam meningkatkan kualitas pelayanan *Make-up*, khususnya dari aspek ketepatan waktu pelayanan dan kualitas hasil *Make-up* sehingga mampu meningkatkan kepuasan pengguna jasa *Make-up*.

b) Bagi *Make-up* Artist

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan bagi *Make-up* artist dalam meningkatkan profesionalisme pelayanan, baik dari aspek ketepatan waktu, kualitas hasil *Make-up*, maupun pelayanan kepada presenter dan narasumber sehingga mampu memberikan pelayanan yang lebih optimal.

c) Bagi Peneliti

Sebagai sarana menambah pengalaman dan pengetahuan dalam penelitian ilmiah.