

# Membangun Kualitas Layanan Penyiaran *Streaming* Program Liga Inggris Mola TV Berdasarkan Persepsi *Audiens*

Nur Iqbal Azshari, Renty Yuniarti

Prodi Ilmu Komunikasi

STIKOM, Interstudi

Jakarta, Indonesia

iqbalazsharirun@gmail.com, renty.yuniarti@yahoo.com

**Abstract**— In the current era where everything is all digital can allow everyone to be able to access whatever they want to see and enjoy, the current phenomenon is the increased accessibility of streaming video-based shows in Indonesia which is a potential for Mola Tv as Broadcaster Streaming TV to optimize One of its flagship programs is the English League so that it can be optimally accessed by the audience. This study aims to determine the quality of streaming services for the English League Mola TV program based on audience perceptions. This study uses a descriptive qualitative method by conducting in-depth interviews with trusted informants, to find out their streaming service to Mola Tv as streaming television in broadcasting the English League. The results of this study show a good response from interviewed informants to provide responses and what strategies are carried out to build the quality of streaming services for the English League Mola Tv Streaming based on audience perceptions. League as the official channel of the Premier League on Mola Sports TV, There is a very important point for Mola TV's creative strategy in packaging Premier League programs so that viewers have the perception that Mola TV is a quality streaming TV in broadcasting sports programs, especially the English League, Apart from broadcasting all Premier League matches in HD quality, Mola TV displays original shows which will be made directly from the London studio, every week with unique and interactive content.

**Keywords**—Audience Perception, Quality of Broadcasting Service, Streaming Television.

**Abstrak**—Di era sekarang yang semua serba digital dapat memungkinkan setiap orang untuk bisa mengakses apa saja yang mereka mau lihat dan nikmati, Fenomena yang terjadi saat ini adalah meningkatnya aksesibilitas tayangan berbasis streaming video di Indonesia yang merupakan potensi bagi Mola Tv sebagai Broadcaster Streaming TV untuk dapat mengoptimalkan salah satu program unggulannya yaitu Liga Inggris agar dapat diakses oleh Audiens secara optimal. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas layanan penyiaran Streaming program Liga Inggris Mola Tv berdasarkan persepsi Audiens. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif Kualitatif dengan melakukan wawancara mendalam kepada Informan terpercaya, untuk mengetahui layanan Streaming mereka terhadap Mola Tv sebagai televisi Streaming dalam menayangkan Liga Inggris. Hasil penelitian ini menunjukkan respon yang baik dari informan yang diwawancara untuk memberikan tanggapan serta strategi apa yang dilakukan untuk membangun kualitas layanan penyiaran Streaming Liga Inggris Mola Tv berdasarkan persepsi Audiens, dalam hasil

wawancara pula dapat diketahui bahwa Mola Tv mempunyai legalitas dengan bekerjasama langsung dengan Production Premier League sebagai saluran resmi Premier League yang ada di Mola Sports TV, Ada point yang sangat penting bagi strategi kreatif Mola TV dalam mengemas program Liga Inggris agar pemirsa memiliki persepsi bahwa Mola TV adalah TV Streaming yang berkualitas dalam menayangkan program olahraga khususnya Liga Inggris, selain menayangkan semua pertandingan Liga Inggris dengan kualitas HD, Mola TV menampilkan tayangan original yang akan dibuat langsung dari studio London, setiap minggunya dengan konten yang unik dan interaktif .

**Kata Kunci**—Persepsi Audiens, Kualitas Layanan Penyiaran, Televisi Streaming.

## I. PENDAHULUAN

Melihat era yang sekarang sudah mengalami perkembangan teknologi informasi yang jauh melesat membuat masyarakat setiap waktu selalu mengejar informasi dan untuk mengetahui hal-hal baru yang ada di luar dengan menjadikan masyarakat itu sendiri ialah masyarakat yang haus akan informasi terbaru dari luar (Suryadi, 2013). Masyarakat saat ini sudah mendapat informasi apa yang mereka inginkan untuk mengakses semua media baru yang bisa diterima dan bersumber dari internet, yang kita lihat dari segi media sendiri terbagi menjadi 3 bagian yaitu media televisi & radio, media koran & majalah, serta media online atau website (Severin, 2008). Dari sekian banyaknya media modern yang sekarang ada saat ini televisi menjadi pilihan utama dari sebagian masyarakat untuk menghabiskan waktunya di depan televisi, namun efek dari kebiasaan menonton televisi membuat hubungan atau interaksi terhadap orang-orang terdekat menjadi berkurang karena mempunyai kepuasan atau keasikan saat menonton televisi (Anshari, 2019).

Sehubungan dengan stasiun televisi, kualitas layanan dapat diartikan sebagai kesan keseluruhan pemirsa terhadap inferioritas atau keunggulan relatif dari stasiun dan programnya. Seperti halnya perusahaan jasa lainnya, kualitas layanan stasiun televisi dapat dinilai menggunakan skala SERVQUAL yang dikembangkan oleh (Parasuraman, 1998). Skala menilai kualitas layanan dalam hal persepsi pelanggan tentang tangibility, reliability, responsiveness, assurance dan empati penyedia pelayanan / layanan.

Di Indonesia sendiri masyarakat baru bisa menikmati televisi pada tahun 1960an, saat itu TVRI menjadi stasiun televisi yang pertama mengudara untuk menemani masyarakat Indonesia tepatnya pada 17 Agustus 1962 (Junaedi, 2014). Dengan hadirnya TVRI saat itu membuat bibit baru di industri pertelevisian makin banyak dan bermunculan ke permukaan, membuat masyarakat mempunyai banyak pilihan untuk mencari informasi, hiburan, edukasi hingga kebudayaan yang semuanya ada dari televisi sebagai sumber yang favorit saat itu. Sebelum banyak orang mengenal kemajuan industri streaming seperti saat ini, dahulu kita harus mengunduh file video beserta audionya agar bisa menikmati tayangan streaming melalui internet yang dikemas secara utuh lewat dokumen yang sudah disediakan oleh komputer secara otomatis. (Nur et al., 2010)

Kelebihan berbasis media streaming terletak di dalam kemudahan dengan cara mengakses agar bisa menonton acara hingga menayangkan sebuah acara atau program jika dilihat dari perkembangan teknologi internet, yang sekarang ini kita temui sudah banyak dilakukan, mudahnya akses untuk menayangkan suatu program televisi membuat masyarakat bisa memproduksi dan menyiarkan suatu program berbasis streaming (Chaidir, 2018). Fenomena yang masih terjadi hingga saat ini adalah banyak dari sebagian kalangan remaja masih kurang informasi terhadap perkembangan televisi streaming yang sudah jauh melesat, bukan hanya di televisi saja tetapi sudah dapat dinikmati kapan pun dimana pun dengan membawa Smartphone yang dimiliki masing-masing (Suryadi, 2013).

Globalisasi Industri Media Televisi adalah bagian penting dari proses globalisasi sepakbola karena setidaknya dua hal, pertama televisi menjadi penting melalui apa yang disebut sebagai pembelian hak siar pertandingan sepak bola internasional, laporan majalah Forbes yang dikutip di atas misalnya menunjukkan bahwa kejayaan tim-tim raksasa Eropa itu turut disumbang oleh kontrak penyiaran pertandingan melalui siaran televisi langsung ke seluruh dunia (Rizca Haqqu, 2020).

Liga Premier Inggris menjadi candu yang sulit ditinggalkan. Di Indonesia pembeli hak siar tersebut adalah stasiun-stasiun televisi swasta yang tentu bersedia membayar tinggi agar bisa memperebutkan rating dalam kompetisi yang sangat ketat. Karena nilai jualnya siaran langsung berbagai liga utama Eropa hadir di stasiun televisi Indonesia. (Armando, 2016)

Pada 2014 penggemar sepakbola bisa menyaksikan Liga Inggris (di SCTV dan Indosiar serta beberapa Channel asing di televisi berbayar), Liga Spanyol (RCTI), Liga Italia (Kompas TV), Liga Jerman (Kompas TV), Piala Champions (SCTV), Piala UEFA (SCTV), dan juga piala dunia (ANTV dan TV One). Selain sebagai pembeli hak siar, televisi swasta Indonesia memiliki arti penting bagi industri sepakbola global sebagai media yang mempromosikan dan membangun kebutuhan penonton Indonesia pada produk industri sepakbola. Stasiun-stasiun televisi komersial memilih untuk membeli hak siar

pertandingan liga Eropa itu karena daya tariknya bagi penonton pria yang pada gilirannya meningkat daya jual program kepada para pengiklan. (Armando, 2016).

Liga Inggris yang musim 2019-2020 ini hanya bisa disaksikan lewat Aplikasi streaming Mola Tv yang hadir di tengah masyarakat Indonesia, Munculnya steaming video online membuat para TV konvensional khawatir terlihat dari traffic sources bahwa Streaming Video Online telah di download 77,8 % pengguna di Google Play Store. (SimilarWeb, 2020)

Mola TV merupakan sebuah aplikasi konten media televisi streaming yang kontennya dapat diakses melalui Mobile Device maupun Device Box televisi yang saat ini berupaya untuk mengintegrasikan layanan televisi streamingnya dengan media konvensional diantaranya melalui tayangan program eksklusif Liga Inggris 2019/2020 yang merupakan program hasil kerjasama saluran media Matrix & TVRI sebagai mitra penyiaran yang akan menayangkan beberapa pertandingan sepak bola khusus untuk tayangan Liga Utama Inggris (Farid, 2019).

Persepsi ialah suatu proses yang didahulukan untuk menguji diri seseorang didalam penginderaan, yakni suatu proses yang diterima individu itu sendiri melalui sikap perilaku yang bisa dirasakan oleh lawan bicara dalam membahas hal lain dari setiap perbincangan yang ada. Dalam hal ini yang dapat berkaitan dengan yang lainnya, persepsi bisa mencakup dalam hal penerimaan stimulus yang dirasakan pula karena keterkaitan yang ada atau penerjemahan agar penafsiran stimulus yang telah diorganisasi dengan cara yang dapat mempengaruhi perilaku serta bisa membentuk perilaku, sehingga orang dapat menyimpulkan tingkah orang lain bisa jadi itu adalah hal yang sesuai karena keadaan orang itu sendiri (Arif, 2015).

Persepsi tayangan televisi streaming Revolusi Industri 4.0 ditandai dengan perubahan yang begitu cepat era digital saat ini. Beberapa negara lain juga turut serta dalam mewujudkan konsep Industri 4.0 namun menggunakan istilah yang berbeda seperti Factories, Industrial Internet of Things, Manufacturing. Tujuan dari era 4.0 industri tiap negara dalam menghadapi pasar global yang sangat dinamis. Kondisi tersebut diakibatkan oleh pesatnya perkembangan pemanfaatan teknologi digital di berbagai bidang. Televisi harus cepat beradaptasi dalam informasi apapun dengan mudah untuk dapat situasi yang ada hanya untuk hal mengubah konsumsi menggunakan media televisi. Hal ini menuntut stasiun televisi untuk terus menghadirkan inovasi, dalam kreativitas program tayangan tetap harus memperhatikan kualitas tayangan yang mendidik bagi masyarakat di segala umur/usia. (Iin Soraya, 2019)

Menurut (Brown, n.d.), studi tentang pengaruh media sangat penting karena tiga alasan. Pertama, anak muda menghabiskan lebih banyak waktu dengan unsur media daripada di sekolah atau dengan orang tua mereka. Kedua, media penuh dengan penggambaran yang mengagungkan perilaku orang dewasa berisiko seperti minum berlebihan

dan pergaulan bebas. Ketiga, orang tua dan agen sosialisasi lainnya punya bisa dibalang melalaikan tanggung jawab mereka ketika harus mengarahkan pemuda menjauh dari bentuk-bentuk berisiko perilaku, sehingga memungkinkan pengaruh media yang lebih mendasar. Selanjutnya penelitian bukti menunjukkan bahwa konten televisi memiliki kemampuan untuk mempengaruhi perilaku, sikap, keyakinan, nilai, pengetahuan dan keterampilan kognitif (Moeller, 1996).

Berdasarkan uraian tersebut, maka Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana Mola TV membangun kualitas layanan penyiaran Streaming Program Liga Inggris dengan mempertimbangkan persepsi audiens.

## II. LANDASAN TEORI

### A. Globalisasi Industri Media Penyiaran Televisi.

Sebagaimana yang banyak digambarkan sebelumnya, deregulasi penyiaran di Indonesia pada kurun waktu 1990 tidak hanya terbatas pada pembukaan kesempatan bagi pihak swasta untuk membuka stasiun televisi komersial, namun juga untuk menawarkan jasa televisi berbayar (*pay tv*) melalui siaran satelit. Memang dimasa Orde Baru dan awal era Reformasi perkembangan jasa penyiaran ini sangat lambat Ketika itu, hanya ada satu pelaku jasa penyiaran berbayar dengan jumlah pelanggan hanya ratusan ribu (Pradyanti et al., 2018).

Namun sejak awal abad 21, kompetisi televisi berbayar secara signifikan menjadi ketat, pada awal 2015 terdapat sekitar 17 perusahaan televisi berbayar dengan sekitar 3 juta pelanggan resmi di seluruh Indonesia. (Techno.okezone.com, 2014).

Dibandingkan dengan negara tetangga seperti Malaysia di mana ada 5 juta pelanggan dari 30 juta penduduk persentase pelanggan televisi berbayar di Indonesia relatif terbatas, di perkirakan setiap pelanggan mewakili keluarga beranggotakan 5 orang, maka penonton televisi berbayar di Indonesia baru mencapai 15 juta dari total penduduk 240 juta orang (Rimra & Wiharti, 2008).

Ini memang jumlah yang terbatas, namun jasa televisi berbayar ini tetap memiliki arti penting dalam isu imperealisme media karena sejumlah faktor. Pertama jumlah pelanggannya terus tumbuh karena peningkatan daya ekonomi masyarakat dan kejenuhan penonton terhadap isi siaran televisi *free-to-air*. Kedua yang menjadi pelanggan adalah kalangan yang paling disasar oleh produsen-produsen barang dari pusat kapitalisme dunia. Ketiga jasa televisi berbayar yang menawarkan puluhan *Channel* siaran sekaligus secara tak terhindarkan lebih mudah ditumpangi produsen program asing daripada televisi *free-to-air*. (Armando, 2016)

Di Indonesia sebenarnya ada salah kaprah yang lazim mengenai televisi berbayar ini, banyak sekali orang menganggap jasa penyiaran berbayar ini adalah jasa televisi kabel. Padahal yang sebenarnya dominan di Indonesia adalah televisi satelit, yang membedakan kedua jenis jasa penyiaran itu adalah teknologi distribusi dan transmisi

penyiarannya. Televisi satelit seperti Indovision (Anshari, 2019).

### B. Televisi Streaming.

*Streaming* merupakan hal yang bisa merubah pola pikir dari setiap orang untuk meringkas sesuatu apa yang dilihat dan dimengerti pada setiap tayangan yang ada, dengan *streaming* pula kebiasaan lama yang takut akan ketinggalan jam tayang pada suatu program menjadi tidak dikhawatirkan oleh setiap orang di zaman sekarang, karena tayangan dari program yang kita inginkan akan bisa dilihat dilain waktu dengan memutar kembali tayangan yang sudah lewat di jam tayang program tersebut dan inilah kebiasaan yang sekarang sudah bisa dinikmati oleh kebanyakan orang karena mengandalkan tayangan *streaming*. (Ramadhan et al., 2009)

Untuk bisa menjelaskan beberapa point yang perlu diperhatikan untuk pengiriman video *Streaming* ialah dengan cara kita menggunakan video hitam-putih akan memakan *Bandwidth* lebih kecil daripada jika kita melakukan konferensi lalu menggunakan video berwarna (Esti & Hartanti, 2015).

*Streaming* merupakan bidang yang menarik untuk bisa ditelaah lebih jauh dengan biaya yang cukup murah dengan semakin murahnya peralatan elektronik bisa berdampak terhadap kelangsungan menikmati media elektronik. Aplikasi dari *Video Streaming* yang utama bisa didapatkan melalui ruangan atau bahkan informasi untuk mengirimkan komunikasi agar berjalan baik melalui jaringan kabel telepon atau saluran ISDN atau bisa dengan gelombang radio menurut (Kurniawan et al., 2014).

Video yang baik biasanya dikirim langsung melalui kecepatan *Frame* per detik sekitar 30 fps. *Streaming* sebenarnya adalah proses pengiriman data yang dilakukan secara kontinu alias terus menerus yang dilakukan melalui unsur media penyiaran serta media internet untuk ditampilkan oleh aplikasi *Streaming* pada klien. Kenapa disebut *Streaming*? *Stream* berasal dari bahasa Inggris yang dimaknai layaknya sungai yaitu proses yang tidak pernah terhenti jika diibaratkan sebagai air sungai yang terus mengalir, namun jika air sungai itu sudah mengering maka semuanya tidak bisa teraliri dengan baik. (Diwi et al., 2014).

*Streaming* terdiri atas sistem audio dan video. Secara sederhana file audio-video menghasilkan bagian yang terdiri atas dua bagian. Sesuai dengan namanya ada audio dan ada video. Keduanya dapat tergabung dalam satu file yang sering kita pakai, contohnya file multimedia dengan format AVI atau format MPEG. *Streaming* berhubungan dengan teknik pengecilan suatu ukuran *File* yang bisa kita sebut *Convert* data atau dikecilkan ukuran file itu agar disesuaikan (Library Bina Nusantara, 2008).

### C. Persepsi Audiens Terhadap Kualitas Layanan Penyiaran Program Televisi.

Televisi sebagai media yang hampir satu abad menjadi Media Massa paling disukai saat ini mulai terganggu

(*disrupted*) oleh kehadiran media baru atau *New Media*, yakni media sosial. Media baru ini semakin berkembang di Tanah Air yang menjadikan Indonesia sebagai salah satu negara pengguna internet tertinggi di dunia. (Abdullah & Puspitasari, 2018)

Hampir setengah dari penduduk, Indonesia saat ini menjadi pengguna internet, mereka mengakses internet umumnya dari telepon pintar atau *Smartphone*. Khalayak Media Massa Indonesia pun (khususnya generasi muda) sekarang sudah beralih dalam penggunaan media, bukan hanya media cetak yang semakin tidak laku, tetapi juga mempengaruhi media televisi. Pola menonton TV pun telah berubah. Penonton tidak sepenuhnya terpaku oleh jam siaran dan waktu siaran. Di era internet orang bisa menonton TV kapan saja dan dimana saja. Selain itu, menonton acara TV pun tidak harus selalu dari pesawat televisi, tetapi banyak penonton, khususnya generasi milenial yang menonton melalui *Gadget*, *Smartphone* atau laptop. (Abdullah & Puspitasari, 2018)

Siaran Televisi pun saat ini diatur dan diawasi dengan sangat ketat oleh pemerintah melalui Komisi Penyiaran Indonesia, tetapi media sosial terlihat masih sangat bebas karena belum adanya peraturan yang spesifik, Penonton bisa menonton apa saja termasuk tontonan yang sangat dilarang untuk disiarkan di televisi, melalui media sosial sebuah tontonan terlarang dengan sangat mudah dan bebas dapat ditonton oleh siapa saja (Abdullah, Aceng, 2018) .

Oleh karena itu, memahami perilaku penonton - apakah mereka puas, apa yang memuaskan mereka dan bagaimana mempertahankan mereka - sangat penting bagi stasiun TV. Seperti yang dijelaskan oleh (Reddy, 1996), tidak pernah ada kebutuhan yang lebih mendesak untuk menjadwalkan program TV *Prime-Time* dengan hati-hati untuk memaksimalkan peringkat dan keuntungan jaringan. Kepuasan *Audiens* ialah kepuasan penonton televisi merupakan respon pemenuhan penonton terhadap suatu pengalaman televisi, atau sebagian darinya (Dennis, 2010) .

(Lo, 2007) menyelidiki anteseden dan konsekuensi kepuasan penonton dalam penyiaran televisi. Mereka menemukan bahwa anteseden kepuasan penonton meliputi harapan penonton televisi, keterlibatan, keterhubungan dan kinerja program. Di sisi lain, ulangi niat menonton, pemirsa suara, dan kemungkinan untuk menonton iklan yang disematkan tampaknya menjadi beberapa konsekuensi dari kepuasan penonton.

Penyajian program TV, sering disebut sebagai program, juga terbukti mempengaruhi kepuasan penonton (Gardial, Clemons, Woodurff, Schumann, & Burns, 1994) . Pemograman adalah proses yang melibatkan pemilihan, penjadwalan, promosi dan evaluasi program di stasiun penyiaran, saluran langganan atau layanan online (Ferguson, 2013) .

Keterlibatan penonton mengacu pada persepsi penonton tentang relevansi suatu program televisi berdasarkan kebutuhan, nilai, dan minat yang melekat (Zaickowsky, 1994) sedangkan keterkaitan adalah tingkat intensitas hubungan yang dikembangkan penonton dengan karakter

dan pengaturan kontekstual sebuah acara. Program (Russell, 2004) .

(Palmer, 2004) menegaskan bahwa kualitas layanan dan tingkat kepuasan yang diperoleh dari kualitas layanan menjadi faktor pembeda terpenting di hampir setiap sub sektor jasa. Kualitas Layanan (Siddiqi, 2011) menegaskan bahwa kualitas layanan merupakan salah satu faktor penentu keberhasilan yang mempengaruhi daya saing suatu organisasi. (Fogli, 2006) mendefinisikan kualitas layanan sebagai kesan keseluruhan pelanggan terhadap inferioritas atau superioritas relatif dari suatu organisasi dan layanannya.

Namun, kelemahan utama dari skala *SERVQUAL* adalah begitu agak abstrak. Selain itu, hasil yang diperoleh dari analisis tersebut mungkin dapat dipertanyakan sehubungan dengan stasiun televisi karena pemirsa mungkin tidak memiliki kesempatan untuk mengunjungi atau berinteraksi secara fisik dengan stasiun televisi yang bersangkutan.

Karenanya pemirsa mungkin tidak dapat menilai stasiun televisi menggunakan dimensi *SERVQUAL*. Konsekuensinya, telah disarankan bahwa lebih baik menganalisis kepuasan konsumen pada tingkat atribut, daripada pada tingkat produk (Dennis, 2010). (Mittal, Ross, 1998) Menurut mereka, menilai suatu produk pada tingkat atributnya menawarkan banyak manfaat bagi peneliti konsumen dan praktisi pemasaran. Pertama, mereka berpendapat bahwa konsumen paling mungkin untuk mengevaluasi pengalaman kepuasan pasca pembelian sehubungan dengan atribut produk. Kedua, mereka percaya bahwa konsumen terkadang mengalami perasaan campur aduk terhadap suatu produk, sehingga ekspektasi produk secara keseluruhan sebagai rujukan tidak berhasil menangkap sifat sebenarnya dari kepuasan konsumen.

Media televisi merupakan bagian yang tidak dapat terpisahkan dari kehidupan masyarakat di Indonesia. Hampir semua rumah mempunyai televisi terutama dipulau Jawa. Hasil dari beberapa lembaga riset ternama menjelaskan bahwa penggunaan media televisi masih sangat diminati dikalangan masyarakat. Akan tetapi seiring perkembangan jaman, hadirnya media baru dengan platform digital serupa tahun ke tahun semakin meningkat dan mendominasi. (Rizca Haqqu, 2020)

Terutama dikalangan anak muda, karakter media baru yang lebih fleksibel membuat keberadaan media baru tersebut semakin digandrungi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa adanya perubahan pola penggunaan media konvensional ditunjukkan oleh hasil rendahnya tingakat penggunaan media televisi dengan indikasi khalayak mulai beralih menonton program televisi melalui platform digital lain seperti youtube, dibutuhkan sinergisitas, kreatifitas, dan kualitas program yang baik agar media televisi masih dapat terus eksis menghadapi pesatnya perkembangan teknologi di era digital (Rizca Haqqu, 2020).

#### D. *Streaming Broadcasting Pada Tayangan Liga Inggris.*

Untuk merealisasikan visi dan misi itu, *TVRI* antara lain

memperbaiki konten siarannya, dengan variasi program yang kian beragam, antara lain dengan menyiarkan Liga Primer Inggris (*English Premier League*) sejak 10 Agustus 2019 lalu. Selama musim kompetisi 2019/2020, *TVRI* menyiarkan 76 pertandingan. Siaran Liga Inggris *TVRI* itu bekerjasama dengan *Mola TV*, sebagai pemegang lisensi hak siar Liga Primer Inggris di Indonesia. *Mola TV* menunjuk *TVRI* sebagai *official broadcaster*, dengan kesepakatan kerjasama selama dua musim kompetisi. “Kami sudah *MoU* dan kontrak resmi selama dua waktu . Kerjasama dengan *Mola TV* bagian dari layanan ke publik. Ini bukan soal uang. Basisnya kepercayaan dan olahraga sudah jadi kebutuhan publik. Terkait dengan pendanaannya seperti apa, ini ada aturannya,” demikian Direktur Utama *TVRI*, Helmy Yahya, Rabu 21 Juni 2019 Sumber : <https://ekonomi.bisnis.com> & (Sanjaya, 2020) .

Televisi merupakan medium paling efektif dengan menyebarkan tayangan streaming secara global. Pertandingan sepakbola adalah program yang paling banyak disiarkan televisi di seluruh dunia agar semua kebutuhan olahraga bisa dinikmati siapa saja. Karena itu *TVRI* tertarik menyiarkan Liga Primer Inggris (*English Premier League*), salah satu liga sepakbola paling kompetitif di dunia pada musim kompetisi 2019/2020. Penayangan Liga Primer Inggris di *TVRI* merupakan kerjasama dengan *Mola TV*, pemegang lisensi siaran di Indonesia (Sanjaya, 2020).

Kualitas Layanan Televisi Definisi Kesan keseluruhan pemirsa terhadap kualitas layanan televisi tersebut dan programnya (Isibor, 2018).

Kualitas pelayanan sebuah stasiun televisi dapat dinilai dengan menggunakan skala *SERVQUAL*; Skala tersebut menilai kualitas layanan

persepsi pelanggan yang meliputi 5 aspek yaitu :

1. Reliability
2. Responsiveness
3. Assurance
4. Empathy
5. Tangible

### III. METODE

Penelitian deskriptif kualitatif ditujukan untuk mengumpulkan informasi dengan tajam serta aktual dan terperinci lalu menggambarkan sesuatu gejala yang terjadi, mengkaji apa yang menjadi persoalan atau mengamati kondisi dan melihat praktek perilaku yang berlaku didalamnya, memutuskan dengan hasil perbandingan atau mengevaluasi permasalahan yang ada terjadi, melihat kondisi apa yang dilakukan oleh orang lain dalam menghadapi masalah yang dihadapi dan belajar dari apa yang mereka rasakan untuk mengetahui rencana yang kita pakai dan keputusan apa yang diambil saat waktu yang akan datang untuk menghadirkan pembaharuan dalam menyelesaikan masalah yang ada (Jalaluddin, 2009: 25).

Dokumentasi diperlukan sebagai pelengkap atau penunjang informasi untuk menguatkan didalam penelitian sumber data primer yang nanti pada penelitian ini berupa hasil dokumentasi, hasil wawancara yaitu foto bersama

informan, dan hasil wawancara yang utuh serta akurat lewat rekaman. Sumber data sekunder pada penelitian ini berupa data internal studi jurnal terdahulu, dan *Literature* atau juga teori – teori buku yang sudah sering dipakai yang dikemukakan (Sugiyono, 2014: 136).

Peneliti menggunakan jenis penelitian deskriptif kualitatif karena penelitian ini mengungkapkan data yang aktual dan terperinci mengenai penelitian. Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dan utama untuk penelitian ini dan harus dilakukan, karena tujuan yang utama dari penelitian adalah mendapatkan data yang valid untuk bisa dijadikan pegangan peneliti saat menjelaskan. (Satori, 2013)

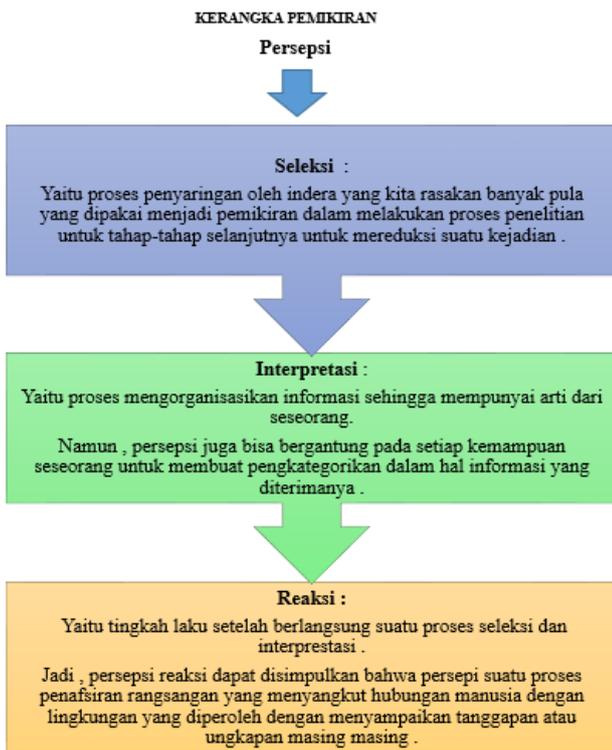
Tanpa mengetahui teknik pengumpulan data yang baik, maka peneliti tidak akan mendapatkan data yang memenuhi standar data yang ditetapkan untuk bisa digunakan, oleh karena itu point utama dari penelitian pengumpulan data harus terjun langsung di lapangan melihat situasi yang terjadi (Sugiyono, 2008: 62).

Dengan wawancara mendalam terhadap informan, maka peneliti bisa menelusuri hal yang lebih mendalam dan kongkrit tentang target objek penelitian untuk menginterpretasikan situasi dan kejadian yang ada, hal ini bisa ditemukan dalam observasi langsung maka hal ini juga tidak bisa ditemukan kalau tidak melalui observasi. (Sugiyono, 2014)

Dengan hal demikian dilakukan formula wawancara mendalam (*indepth interview*) adalah suatu proses meraih informasi untuk kepentingan penelitian dengan melakukan dialog langsung antara peneliti sebagai pewawancara dengan target informan yang informasinya untuk diketahui saat observasi dilakukan (Satori, 2013: 130).

TABEL 1. DATA INFORMAN PENELITIAN

KARAKTERISTIK INFORMAN	INFORMAN 1	INFORMAN 2
Nama Informan	Ayi Farid Wadji	Abudzar Nicola
Jabatan / Posisi Pekerjaan	Head Off Distribution And Broadcast Operation Mola Tv	Social Media Mola TV



**Gambar 1.** Kerangka Pemikiran

Sumber: (Arif, 2015)

#### IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

##### A. Hasil Wawancara

Wawancara dilakukan kepada 2 informan terpercaya yaitu, Ayi Farid Wadji sebagai Head Off Distribution And Broadcast Operation Mola Tv sebagai informan 1 untuk mengetahui kualitas layanan penyiaran streaming program Liga Inggris Mola Tv berdasarkan persepsi audiens, lalu ada Abudzar Nicola sebagai Social Media Mola Tv untuk informan 2 yang akan menjelaskan tentang bagaimana meningkatkan kualitas layanan streaming Mola Tv berdasarkan persepsi audiens.

Menurut pak Ayi sebagai kepala distribusi penyiaran Mola Tv bisa dikatakan minat audiens terhadap aplikasi streaming Mola Tv begitu tinggi dengan banyak yang mengakses Mola Tv untuk bisa menyaksikan pertandingan Liga Inggris , tentu juga dalam hal ini kami mempunyai strategi yang bisa di lakukan Mola TV menampilkan 380 pertandingan setiap musim di bawah merek Mola Sports-nya, ditawarkan sebagai saluran Premier League yang berdedikasi dan platform OTT serta video on-demand, selain pertandingan langsung. Mola Sports juga siap menyiarkan program lifestyle bertema sepak bola seputar Liga Inggris.

Dalam hal ini juga disampaikan oleh Mas Abu sebagai social media Mola Tv menurut Mas Abu strategi yang dilakukan Mola Tv sebagai TV Broadcaster Liga Inggris, kita mengambil semua pertandingan full untuk satu musim Liga Inggris jadi untuk semua fans klub Premier League

bisa menyaksikan semua laga klub kesayangannya di decoder Mola Tv, Mola Tv pun juga bersama dengan TV swasta untuk musim ini dengan Net TV, untuk mempermudah akses kepada audience yang akan menyaksikan pertandingan Liga Inggris.

Pak Ayi juga menjamin dalam hal sinyal tayangan streaming Liga Inggris ia menyatakan Liga Inggris di Mola TV dapat disaksikan melalui berbagai sarana di antaranya melalui parabola, perangkat streaming full HD Mola Polytron, aplikasi mobile dan situs Mola TV yang sudah banyak diketahui oleh audiens Mola Tv, jadi kami yaitu Mola TV ingin memberikan pelayanan yang baik serta aksesibilitas yang mudah kepada audiens pengguna aplikasi streaming Mola Tv agar bisa menikmati tayangan Liga Inggris.

Dalam hal menjaga mutu kualitas konten dari tayangan yang ada di MolaTv Mas Abu menjamin mutu kualitas konten bisa lewat sosial media khususnya Instagram jadi selain kita posting live match Liga Inggris. Kita juga bikin materi seputar Feature feature Liga Inggris yang pastinya update. Soal bursa transfer pemain yang pindah dari klub 1 ke klub yang lainnya juga selalu kita masukan menjadi konten di Sosial Media agar terlihat lebih menarik untuk audiens dan tidak membosankan.

Dalam hal ini oleh Pak Ayi sedikit menjelaskan menurutnya Konten Liga Inggris Mola TV diambil langsung dari sumbernya yaitu Premier League Production, yang sudah pasti mempunyai kualitas bagus dengan standar Full HD yang akan menjaga mutu dari konten yang Mola Tv tayangkan. Pak Ayi juga menyatakan kalau standar yang diterapkan untuk menjaga mutu kualitas konten program Liga Inggris agar tetap terjaga baik dengan Teknis penyiaran yang canggih dengan standar Full HD.

Mas Abu sebagai divisi social media Mola Tv menjelaskan, pastinya ada standart srandart konten mana yang layak kita buat, seperti feature feature juga kita bikin utamakan yang betul betul engga semua media online bikin, tapi ada juga yang beritanya sama tetapi karena kita tv Broadcaster gimana caranya materi kita bisa naik duluan ketimbang media online lainnya yang memberitakan materi Liga Inggris, hal hal seperti ini lah yang menjadi perhatian khusus bagi kita Mola Tv karena sumber utama berita tentang Highligt pertandingan Liga Inggris kita punya semua untuk bisa di tayangkan di konten aplikasi Streaming Mola Tv dengan mutu yang baik .

Membahas tentang aplikasi Streaming Mola Tv apa yang diharapkan Mola Tv dalam memberikan program tayangan Liga Inggris menurut Pak Ayi agar masyarakat dapat menikmati semua pertandingan Liga Inggris dengan legal, mudah, lengkap dan berkualitas . Sama dalam hal ini Mas Abu juga meyakinkan agar tidak ada lagi streaming ilegal yang membuat audiens menjadi terbelakang pola berpikinya karena terbiasa melihat tayangan dari situs bajakan streaming yang tidak resmi serta sumber yang tidak jelas

Selanjutnya Pak Ayi menjelaskan tentang bagaimana harapan Mola TV dengan konsep tayangan streaming tv di

Indonesia, khususnya pada tayangan olah raga sepak bola, menurut Pak Ayi Mola TV punya misi membangun manusia Indonesia yang dapat bersaing di era global lewat acara-acara edukasi dan kompetisi, konsepnya adalah menggabungkan elemen live TV, on-demand viewing, interaktif dan media social .

Dalam hal ini juga tentang konsep tayangan Mola Tv di Indonesia, menurut Mas Abu mungkin harapan nya kita menjadi tv masa depan, karena di Mola Tv selain tayangan Olahraga Sepakbola kita juga ada Film, Original Content Mola atau Program program yg dibuat Mola sendiri, dan acara acara anak yang berisikan edukasi serta hiburan.

Ada point yang sangat penting bagi strategi kreatif Mola TV dalam mengemas program Liga Inggris agar pemirsa memiliki persepsi bahwa Mola TV adalah TV Streaming yang berkualitas dalam menayangkan program olahraga khususnya Liga Inggris, Pak Ayi dalam hal ini menjelaskan juga apa yang dilakukan menurutnya selain menayangkan semua pertandingan Liga Inggris dengan kualitas HD, Mola TV menampilkan tayangan original yang akan dibuat langsung dari studio London, setiap minggunya dengan konten yang unik dan interaktif .

Menurut Mas Abu dalam hal ini untuk strategi kreatif mengemasnya kita bisa menayangkan komentator komentator atau pandit pandit mantan pemain Liga Inggris di Studio London saat pertandingan berlangsung, dan kita juga membuat Hilight semua pertandingan, jadi yang belum nonton klub jagoannya bisa diliat lewat highlight yang sudah ada di aplikasi Streaming Mola Tv.

## V. KESIMPULAN

Mola Tv sebagai media *Streaming* baru yang ada di Indonesia ingin memberikan pelayanan yang baik agar bisa memberikan akses secara luas kepada audiens untuk bisa menikmati tayangan Liga Inggris yang hanya disiarkan di Aplikasi Streaming Mola Tv, oleh karena itu Mola Tv serius dalam hal menjaga legalitas tayangan *Streaming* dan mempunyai konsep tayangan yang original dengan bekerja sama langsung oleh pihak Premier League yang berada di London.

Mola Tv juga ingin memastikan audiens Indonesia menonton tayangan yang resmi, bukan dari situs bajakan yang ada di sumber internet yang bisa membuat kerugian bagi Mola Tv karena kontennya di akses secara illegal hal ini yang menjadi perhatian serius agar semua berjalan secara baik dari segi tayangan Streaming yang Mola Tv hadirkan bisa maksimal untuk di nikmati oleh audiens yang ada di Indonesia.

Dari penelitian ini pula kita dapat mengetahui faktor yang merubah polarisasi kebiasaan audiens dalam menyaksikan suatu tayangan baik itu streaming atau tidak yang terpenting bagi mereka adalah kepuasannya sudah terpenuhi untuk bisa menonton tayangan yang mereka inginkan.

Banyak dari audiens yang mengetahui aplikasi Streaming Mola Tv dari orang per orang sehingga menjadi keuntungan besar bagi Mola Tv bisa menarik banyak

peminat saat muncul di Indonesia dan menjadi televisi Streaming , mungkin dibeberapa kesempatan Mola Tv pernah promosi di media atau jumpa pers untuk mengenalkan Mola Tv kepada masyarakat Indonesia .

Ada sebagian besar audiens yang mengikuti perkembangan dunia digital yang ada di industri televisi agar tidak ketinggalan hal hal baru dari teknologi yang semakin hari mengalami perkembangan yang maju, di era sekarang ada juga sebagian audiens yang tidak mengikuti perkembangan dunia digital untuk mengenal teknologi secara lebih jauh dan yang akan memberikan pengetahuan lebih kepada individu dalam hal digitalisasi televisi *Streaming*.

Dengan majunya teknologi dibanyak bidang apapun itu seperti televisi salah satunya, memberikan perubahan kepada audiens melalui kebiasaan menonton televisi streaming yang sebelum hanya menonton televisi nasional dengan saluran itu itu aja. Audiens banyak yang sudah tau juga aplikasi streaming Mola Tv untuk menyaksikan Liga Inggris dengan kualitas gambar yang bagus , jauh sebelum Mola Tv ada banyak televisi swasta yang menayangkan pertandingan Liga Inggris dan punya banyak penggemar , tentu salah satu alasan audiens rela mengikuti perkembangan televisi streaming di Mola Tv karena ada club favoritnya yang bertanding di Liga Inggris .

Banyak audiens yang berharap Mola Tv ke depan nya bisa menayangkan pertandingan olahraga yang lainnya agar semua bisa merasakan keasyikan menonton tayangan Streaming di aplikasi Mola Tv, ada harapan juga agar banyak audiens bisa terbiasa di era yang sekarang serba digital dan modern untuk bisa mengakses tayangan secara streaming. Yang memang sudah bergeser era nya dari menonton hanya lewat televisi sekarang bisa disaksikan lewat aplikasi *Streaming* yang terdapat di handphone masing masing dengan konten tayangan yang lebih menarik serta praktis untuk bisa disaksikan kapan saja sesuai dengan jadwal pertandingan Liga Inggris itu sendiri .

Mola Tv dengan konsep tayangan *Streaming* tv di Indonesia, khususnya pada tayangan olah raga sepak bola, punya misi membangun manusia Indonesia yang dapat bersaing di era global lewat acara-acara edukasi dan kompetisi, konsepnya adalah menggabungkan elemen live TV, on-demand viewing, interaktif dan media social.

Hal paling penting Mola Tv sebagai Televisi *Streaming* yang sekarang sudah banyak diketahui banyak audiens terus melakukan pembenahan di segala sector agar Mola Tv semakin berkembang dan dapat bersaing dengan Televisi Swasta yang sudah lebih dahulu berada di Indonesia, ada harapan besar untuk kedepannya Mola Tv bisa menjadi Televisi masa depan bagi masyarakat Indonesia dengan tayangan yang berkualitas dan mengedukasi.

## DAFTAR PUSTAKA

- [1] Abdullah, Aceng, L. P. (2018). Media Televisi Di Era Internet.
- [2] Abdullah, A., & Puspitasari, L. (2018). Selama puluhan tahun televisi sebagai media massa merupakan media yang paling digemari sebagai media hiburan dan informasi . menghadirkan acara musik , film , sinetron , melibatkan para selebritis idola khalayak . Begitu pun acara olahraga , orang tanpa h. 2.

- [3] Anshari, I. N. (2019). Sirkulasi Film dan Program Televisi di Era Digital: Studi Kasus Praktik Download dan Streaming melalui Situs Bajakan. *Komuniti: Jurnal Komunikasi dan Teknologi Informasi*, 10(2), 88–102. <https://doi.org/10.23917/komuniti.v10i2.7125>
- [4] Arif, S. (2015). Rumusan Persepsi. Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta. [http://digilib.uin-suka.ac.id/16669/2/09730087\\_bab-i\\_iv-atau-v\\_daftar-pustaka.pdf](http://digilib.uin-suka.ac.id/16669/2/09730087_bab-i_iv-atau-v_daftar-pustaka.pdf)
- [5] Armando, A. (2016). Televisi Indonesia Di Bawah Kapitalisme. In PT. Kompas Media Nusantara , Jalan Palmerah Selatan No.26-28.
- [6] Brown, S. dan. (n.d.). Studi tentang pengaruh media sangat penting. (1995).
- [7] Chaidir, I. (2018). Rancangan Bangun Video Streaming Menggunakan Red5 Sebagai Media Server Berbasis Protokol Rtp. *Jurnal Ilmu Pengetahuan dan Teknologi Komputer*, 4(1), 49–54.
- [8] Dennis, G. &. (2010a). Kepuasan Audiens Kepuasan penonton televisi merupakan respon pemenuhan penonton .
- [9] Dennis, G. &. (2010b). Menganalisis kepuasan konsumen pada tingkat atribut.
- [10] Diwi, A. I., Rumani, R. M., & Wahidah, I. (2014). Analisis Kualitas Layanan Video Live Streaming pada Jaringan Lokal Universitas Telkom Quality of Service Analysis for Live Streaming Video Services on Telkom University Local Network. 207–216.
- [11] Esti, L., & Hartanti, P. (2015). Kebijakan Media Televisi Di Era Media Baru. 4(1).
- [12] Farid, A. (2019). Linear Channels Mola Tv.
- [13] Ferguson, E. &. (2013). Pemrograman adalah proses yang melibatkan pemilihan, penjadwalan, promosi dan evaluasi program di stasiun penyiaran .
- [14] Fogli. (2006). Mendefinisikan kualitas layanan sebagai kesan keseluruhan pelanggan.
- [15] Gardial, Clemons, Woodurff, Schumann, & Burns, 1994. (1994). Penyajian program TV, sering disebut sebagai program, juga terbukti mempengaruhi kepuasan penonton .
- [16] Iin Soraya, D. P. K. (2019). Persepsi Tayangan Televisi. Universitas BSI Jakarta.
- [17] Jalaluddin, R. (2009). Metode Penelitian Komunikasi. PT Remaja.
- [18] Junaedi, F. (2014). Komunikasi Massa Pengantar Teoritis. In Santusta.
- [19] Kurniawan, E., Sani, A., & Pustaka, T. (2014). Analisis Kualitas Real Time Video Streaming Terhadap Bandwidth Jaringan Yang Tersedia. *Singuda ENSIKOM*, 9(2), 92–96.
- [20] Library Bina Nusantara. (2008). Definisi Streaming & Pengertian. <http://library.binus.ac.id/eColls/eThesisdoc/Bab2/2008-1-00078-IF BAB 2.pdf>
- [21] Lo, L. dan. (2007). Menyelidiki anteseden dan konsekuensi kepuasan penonton dalam penyiaran televisi .
- [22] Mittal, Ross, & B. (1998). Menilai suatu produk pada tingkat atributnya menawarkan banyak manfaat bagi peneliti konsumen dan praktisi pemasaran.
- [23] Moeller. (1996). Televisi memiliki kemampuan untuk mempengaruhi perilaku, sikap, keyakinan, nilai, pengetahuan dan keterampilan kognitif.
- [24] Nur, I. R., Engineering, E., Kunci, K., Broadcast, S., Abstraksi, T., Streaming, S., Televisi, B., Pack, S. U. L., & Delphi, S. P. (2010). Streaming broadcast televisi di dalam suatu jaringan.
- [25] Palmer, O. dan. (2004). kualitas layanan dan tingkat kepuasan yang diperoleh dari kualitas layanan menjadi faktor pembeda.
- [26] Parasuraman, B. dan Z. (1998). Kualitas layanan stasiun televisi dapat dinilai menggunakan skala SERVQUAL.
- [27] Pradyanti, A., Siti, N., & Hidayah, E. (2018). Etika Dalam Program Hiburan Televisi : Analisis Program Hiburan Waktu Indonesia Bercanda Net Tv. 1(2), 91–102. <https://jurnal.polibatam.ac.id/index.php/DECA/article/view/792/562>
- [28] Ramadhan, F., Virgono, A., & Wahidah, I. (2009). Desain Dan Implementasi Live Streaming Televisi Menggunakan Adaptive H264Encoding. *SemnasIF, 2009(semnasIF)*, 38–46.
- [29] Reddy. (1996). Menjadwalkan program TV prime-time dengan hati-hati untuk memaksimalkan peringkat dan keuntungan jaringan .
- [30] Rimra, I. L., & Wiharti, W. (2008). Pemanfaatan Jaringan Komputer Sebagai Aplikasi Pendistribusian Siaran Televisi Menggunakan Teknologi Video Streaming. *Poli Rekyasa*, 3(2), 53–59. <http://repo.polinpdg.ac.id/549/>
- [31] Rizca Haqq, F. A. E. (2020). EKSISTENSI MEDIA TELEVISI ERA DIGITAL DIKALANGAN REMAJA. <http://journals.usm.ac.id/index.php/jdsb>
- [32] Russell, N. & H. (2004). Tingkat intensitas hubungan yang dikembangkan penonton dengan karakter dan pengaturan kontekstual sebuah acara.
- [33] Sanjaya, ( Makroen. (2020). Streaming Broadcasting. Universitas Sahid.
- [34] Satori, D. d. (2013). Metodologi Penelitian Kualitatif . In Alfabeta.
- [35] Severin, W. J. (2008). Teori Komunikasi Sejarah , Metode & Terapan Di Dalam Media Massa. In Terjemahahn Sugeng Hariyanto , Kencana.
- [36] Siddiqi. (2011). Kualitas layanan.
- [37] SimilarWeb. (2020). Streaming video online membuat para TV konvensional khawatir.
- [38] Sugiyono. (2008). Memahami Penelitian Kualitatif . In CV Alfabeta.
- [39] Sugiyono. (2014). Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif , Kualitatif , dan R&D. In Alfabeta.
- [40] Suryadi, I. (2013). Kajian Perilaku Menonton Tayangan Televisi dan Pendidikan Literasi Media pada Remaja. *Academica*, 5(1), 973–986.
- [41] Techno.okezone.com, I. co. &. (2014). Infovesta.com. Infovesta.com & techno.okezone.com
- [42] Zaickowsky. (1994). Keterlibatan penonton mengacu pada persepsi penonton tentang relevansi suatu program.