

KESENJANGAN KEPUASAN PEMIRSA TELEVISI PADA PROGRAM SERIAL DRAMA INDIA “GOPI” DI ANTV DAN “GANGAA SEASON 2” DI SCTV (STUDI KASUS PADA WARGA TAMBAKSARI SELATAN RT. 02 SURABAYA)

Nurul Aini¹
Arif Darmawan²
Sukma Ari Ragil Putri³

ABSTRACT

The Indian Drama series is one of the television programming that is now the focus of television viewers. ANTV can be regarded as a pioneer television station the emergence of Indian drama series. SCTV also took part in broadcasting an Indian drama series program. Two Indian drama series that have aired simultaneously on two television stations are Gopi in ANTV and Gangaa Season 2 on SCTV. From the existence of the problem, the researcher wanted to know how big the satisfaction expected, the satisfaction obtained, and the gap of satisfaction in the drama series of India Gopi in ANTV and Gangaa Season 2 in SCTV. This research uses using and gratifications theory by using data analysis of Palmgreen discrepancy, which is used to know the gap of satisfaction. The results show that in general the Indian Gopi drama series in ANTV is superior to Gangaa Season 2 in SCTV, as evidenced by 13 types of needs, Gopi is superior with 11 types of needs with the highest percentage of which is included in the high category of 91.23%. While Gangaa Season 2 is only able to give satisfaction to the respondents as many as 10 types of needs, with the largest percentage included in the medium category, namely 87.72%.

Keywords: *Satisfaction Gap, Indian Drama Series.*

ABSTRAK

Serial Drama India merupakan salah satu program acara televisi yang kini tengah menjadi sorotan. ANTV bisa dikatakan sebagai stasiun televisi pelopor munculnya serial drama India. SCTV juga ikut menayangkan program acara serial drama India. Dua serial drama India yang memiliki jam tayang secara bersamaan pada dua stasiun televisi tersebut adalah Gopi di ANTV dan Gangaa Season 2 di SCTV. Peneliti ingin mengetahui seberapa besar kepuasan yang diharapkan, kepuasan yang diperoleh, serta kesenjangan kepuasan pada serial drama India Gopi di ANTV dan Gangaa Season 2 di SCTV. Penelitian ini menggunakan teori *uses and gratifications* dengan menggunakan analisis data *discrepancy* dari Palmgreen, yang digunakan untuk mengetahui kesenjangan kepuasan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara umum serial drama India Gopi lebih unggul dibandingkan Gangaa Season 2 di SCTV, terbukti dari 13 jenis kebutuhan, Gopi lebih unggul dengan 11 jenis kebutuhan dengan presentase terbesar yang termasuk dalam kategori tinggi yakni 91,23%. Sedangkan Gangaa Season 2 hanya mampu memberikan kepuasan pada responden sebanyak 10 jenis kebutuhan, dengan presentase terbesar yang termasuk dalam kategori sedang, yakni 87,72%.

Kata Kunci : Kesenjangan Kepuasan, Serial Drama India.

¹Nurul Aini., mahasiswa Prodi S-1 Ilmu Komunikasi, FISIP Untag Surabaya

²Arif Darmawan, dosen Prodi S-1 Ilmu Komunikasi, FISIP Untag Surabaya

³Sukma Ari Ragil Putri, dosen Prodi S-1 Ilmu Komunikasi, FISIP Untag Surabaya

PENDAHULUAN

Media massa dalam perkembangannya kini memiliki berbagai macam jenis, salah satunya adalah media elektronik. Contoh media elektronik sendiri seperti televisi, radio, dan internet. Tidak dapat dipungkiri bahwasanya dari banyak media massa yang ada, televisi menjadi salah satu media yang banyak digunakan saat ini.

Perkembangan televisi terbilang cepat, terlihat dari semakin banyaknya stasiun televisi swasta yang bermunculan dan mengudara secara nasional maupun lokal. Dengan semakin banyaknya stasiun televisi tersebut, maka akan semakin memicu iklim komersial di industri media televisi.

Berdasarkan hasil rating yang dilaporkan Nielsen *Television Audience Measurement* (TAM) atas pengukuran kepemirsaaan yang dilakukan di 11 kota di Indonesia pada tahun 2015, salah satu program acara yang memiliki daya tarik tinggi bagi pemirsanya adalah program acara Serial. Dari beberapa program acara Serial, Serial drama India lah yang saat ini tengah menjadi sorotan pemirsa televisi setiap harinya. ANTV adalah stasiun televisi yang bisa dikatakan sebagai pelopor munculnya serial drama India. Tidak ingin kalah dengan ANTV, seperti biasanya acara-acara sejenisipun bermunculan mewarnai layar kaca pemirsa, salah satunya adalah SCTV yang juga ikut menayangkan program acara serial drama India. Dua judul serial drama India yang tayang di ANTV dan SCTV dengan jam tayang yang sama yaitu Gopi di ANTV dan Gangaa Season 2 di SCTV. Dari adanya kesamaan *genre* dan jam tayang serta besarnya respon yang diberikan responden menjadikan kedua serial drama India ini menarik untuk diteliti.

Namun dalam penggunaan sebuah media televisi tertentu seringkali

terjadi adanya kesenjangan kepuasan antara apa yang diharapkan khalayak media dengan tingkat kepuasan nyata yang diperoleh khalayak media setelah mengkonsumsi media tersebut. Oleh karena itu, peneliti ingin meneliti kesenjangan kepuasan pada kedua program acara serial drama India tersebut.

Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan diatas, maka perumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Seberapa besar kepuasan yang diharapkan (*Gratifications Sought*) Warga Tambaksari Selatan RT. 02 sebelum menonton tayangan Serial drama India Gopi di ANTV dan Gangaa Season 2 di SCTV?
2. Seberapa besar kepuasan yang diperoleh (*Gratifications Obtained*) Warga Tambaksari Selatan RT. 02 setelah menonton tayangan Serial drama India Gopi di ANTV dan Gangaa Season 2 di SCTV?
3. Seberapa besar kesenjangan kepuasan (*Gratifications Discrepancy*) yang diperoleh Warga Tambaksari Selatan RT. 02 setelah menonton tayangan Serial drama India Gopi di ANTV dan Gangaa Season 2 di SCTV?

Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui seberapa besar kepuasan yang diharapkan (*Gratifications Sought*) Warga Tambaksari Selatan RT. 02 sebelum menonton tayangan Serial drama India Gopi di ANTV dan Gangaa Season 2 di SCTV.
2. Untuk mengetahui seberapa besar kepuasan yang diperoleh (*Gratifications Obtained*) Warga Tambaksari Selatan RT. 02 setelah menonton tayangan Serial drama India Gopi di ANTV dan Gangaa Season 2 di SCTV.

3. Untuk mengetahui seberapa besar kesenjangan kepuasan (Gratifications Discrepancy) yang diperoleh Warga Tambaksari Selatan RT. 02 setelah menonton tayangan Serial drama India Gopi di ANTV dan Gangaa Season 2 di SCTV.

KAJIAN PUSTAKA

Komunikasi Massa

Komunikasi massa adalah suatu proses dimana organisasi media memproduksi pesan-pesan (messages) dan mengirimkan kepada publik dan melalui proses tersebut, sejumlah pesan akan digunakan atau dikonsumsi audiens (Panuju R, 1997:117).

Ada banyak motif yang mendorong seseorang untuk mengkonsumsi media massa sebagai salah satu alat pemenuh kebutuhannya. Seperti Mc Quail (Kriyantono, 2006: 211-212) yang mengategorikan motif pengonsumsi media sebagai berikut :

1. Motif informasi; pengguna dikatakan memiliki motif informasi apabila
 - a. Dapat mengetahui berbagai peristiwa dan kondisi yang berkaitan dengan lingkungan masyarakat terdekat
 - b. Dapat mengetahui berbagai informasi mengenai peristiwa dan kondisi yang berkaitan dengan keadaan dunia
 - c. Dapat mencari bimbingan menyangkut berbagai masalah
 - d. Dapat mencari bimbingan menyangkut berbagai pendapat
 - e. Dapat memperoleh rasa damai melalui penambahan pengetahuan
2. Motif identitas pribadi; pengguna dikatakan memiliki motif identitas pribadi apabila mereka :
 - a. Dapat menemukan penunjang nilai-nilai yang berkaitan dengan pribadi diri sendiri
 - b. Dapat mengidentifikasi diri dengan nilai-nilai lain dalam media

- c. Memperoleh nilai lebih sebagai seorang mahasiswa
3. Motif integrasi dan identitas sosial; pengguna dikatakan memiliki motif integrasi dan interaksi sosial apabila mereka;
 - a. Memperoleh pengetahuan yang berkenaan dengan empati sosial
 - b. Dapat menemukan bahan percakapan dan interaksi sosial dengan orang lain di sekitarnya
 - c. Dapat menjalankan peran sosial sebagai mahasiswa
 - d. Keinginan untuk dekat dengan orang lain
 - e. Keinginan untuk dihargai dengan orang lain
4. Motif hiburan; pengguna dikatakan memiliki motif hiburan apabila mereka;
 - a. Dapat melepaskan diri dari permasalahan
 - b. Bisa bersantai dan mengisi waktu luang
 - c. Bisa menyalurkan emosi
 - d. Bisa mendapatkan hiburan dan kesenangan

Teori *Uses and Gratifications*

Salah satu dari teori komunikasi massa yang populer dan sering digunakan sebagai kerangka teori dalam mengkaji realitas komunikasi massa adalah *Uses and Gratifications*.

Asumsi bahwa khalayak aktif mencari pemenuhan kebutuhan individualnya melalui media massa melahirkan pendekatan baru dalam penelitian komunikasi, yaitu pendekatan berdasarkan asas manfaat dan kepuasan yang disebut Teori *Uses and Gratifications*.

Herbert Blumer dan Elihu Katz adalah orang pertama yang mengenalkan teori ini. Teori *Uses and Gratifications* (kegunaan dan kepuasan) ini dikenalkan tahun 1974 dalam bukunya *The Uses of Mass Communications : Current Perspective on Gratification Research*. Teori *Uses and Gratifications* milik Blumer dan Katz ini mengatakan bahwa pengguna media memainkan peran aktif

untuk memilih dan menggunakan media tersebut.

Teori *Uses and Gratification* adalah salah satu teori komunikasi dimana titik berat penelitian dilakukan pada pemirsa sebagai penentu pemilihan pesan dan media. Teori ini kemudian berkembang menjadi empat model pendekatan yaitu model Katz, model Windahl, model Rosengreen, dan model Palmgreen.

***Gratification Sought* (Kepuasan yang diharapkan)**

Gratification Sought didefinisikan sebagai kepuasan yang dicari atau diinginkan individu ketika mengkonsumsi suatu jenis media tertentu (radio, tv, koran). Dalam *Gratifications Sought* dianggap tidak ada perbedaan mengenai jenis dan bentuk media massa, tetapi lebih kepada harapan-harapan khalayak yang diwujudkan lewat pengalaman mereka terhadap berbagai bentuk media massa. Dalam penelitian ini, *Gratification Sought* merupakan kebutuhan yang diharapkan pemenuhan kepuasannya dari program acara serial drama India Gopi di ANTV dan Gangaa Season 2 di SCTV.

***Gratification Obtained* (Kepuasan yang diperoleh)**

Gratification Obtained merupakan kepuasan yang nyata yang diperoleh seseorang setelah mengonsumsi suatu jenis media tertentu. Pada *Gratification Obtained*, tingkat kepuasan menunjuk pada seberapa jauh serial drama India Gopi di ANTV dan Gangaa Season 2 di SCTV memberikan sumbangan berupa kepuasan nyata yang diperoleh responden setelah menonton keduanya.

***Gratifications Discrepancy* (Kesenjangan Kepuasan)**

Gratifications Discrepancy merupakan perbedaan perolehan kepuasan yang terjadi antara skor GS (*Gratifications Sought*) dan GO (*Gratifications Obtained*) dalam

mengonsumsi media tertentu (Kriyantono, 2006:207-208). Diukur dengan menyilangkan nilai *Gratifications Sought* dengan nilai *Gratifications Obtained* yang diperoleh sehingga akan nampak kesenjangan kepuasan yang dialami responden setelah menonton program acara Serial drama India Gopi di ANTV dan Gangaa Season 2 di SCTV.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif, yang ditujukan untuk menggambarkan fenomena-fenomena apa adanya. Penelitian deskriptif tidak memberikan perlakuan, manipulasi, tetapi menggambarkan suatu kondisi apa adanya. Dalam penelitian ini deskriptif yang dimaksud adalah deskriptif kuantitatif karena gambarannya menggunakan ukuran, jumlah, atau frekuensi (Syaodih, 2006: 73) tentang tingkat kesenjangan kepuasan.

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian survei, yakni survei tentang kepuasan yang diharapkan dan kepuasan yang diperoleh dalam menonton Gopi dan Gangaa Season 2, dengan menggunakan kuisioner sebagai instrumen pengumpulan datanya. Tujuannya untuk memperoleh informasi tentang sejumlah responden yang dianggap mewakili populasi tertentu (Kriyantono, 2007: 60).

Populasi dalam penelitian ini adalah warga Tambaksari Selatan RT. 02. Berdasarkan data yang diperoleh peneliti dari Ketua RT 02 Tambaksari Selatan, diketahui bahwa jumlah warga Tambaksari Selatan RT. 02 adalah 133 orang dengan rincian responden perempuan (51%) dan laki-laki (49%).

Sesuai dengan populasi sebanyak 133 warga dan dengan menggunakan rumus Taro Yamane dengan presisi 10% dengan tingkat kepercayaan 90%, maka didapatkan

hasil sampel sebanyak 57 warga. Pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan metode acak sederhana (*simple random sampling*).

Pengukuran dalam penelitian ini dituangkan dalam kuisisioner dengan menggunakan skala Likert, yaitu skala yang digunakan untuk mengukur tanggapan responden terhadap objek penelitian ini, responden diminta untuk memberikan tanda checklist (√) pada alternatif jawaban sesuai dengan skalanya untuk masing-masing pertanyaannya.

Teknik yang digunakan untuk memperoleh data dan informasi yang objektif pada penelitian yakni dengan kuisisioner yang berisi daftar pertanyaan/ Pernyataan untuk memperoleh data primer mengenai permasalahan yang diteliti, serta observasi dengan mengadakan pengamatan langsung ke lokasi penelitian yakni Tambaksari Selatan RT. 02, dan studi pustaka yakni data yang

relevan, serta catatan hasil observasi, dan dokumen data jumlah warga yang diperoleh dari ketua RT 02 Tambaksari Selatan.

Teknik analisis data yang digunakan pada penelitian ini sebelum dianalisis terlebih dahulu dilakukan pengolahan data yang melalui beberapa tahap yaitu *editing* (pemeriksaan), *coding* (pengkodean), *tabulation* (tabulasi), dan analisis data kesenjangan kepuasan (*Gratifications Discrepancy*).

ANALISIS DATA

Gratification Sought

Gratifications Sought (GS) adalah kepuasan yang diharapkan atau dibayangkan saat mengkonsumsi media massa tertentu (televisi, radio, koran, dan lain-lain). GS dalam penelitian ini digunakan untuk mengukur sejauh mana tingkat kepentingan dari kebutuhan-kebutuhan yang dimiliki responden untuk dicarikan pemuasnya dengan cara menonton acara serial drama India Gopi ANTV dan Gangaa Season 2 SCTV.

Table 1 Kepuasan yang diharapkan (*gratification sought*)

No.	Jenis-jenis Gratification Sought (GS)	Gopi ANTV								Gangaa Season 2 SCTV							
		STS		TS		S		SS		STS		TS		S		SS	
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%		
	Motif Informasi																
1	Dapat menambah pengetahuan tentang realita kehidupan atau peristiwa yang terjadi saat ini	2	3,5	8	14	43	75,5	4	7	0	0	12	21	43	75,5	2	3,5
2	Dapat menambah pengetahuan tentang kebudayaan di India	0	0	2	3,5	45	79	10	17,5	0	0	2	3,5	50	87,7	5	8,8

8	Dapat memperoleh bahan perbincangan dengan orang lain.	0	0	9	15,8	43	75,4	5	8,8	0	0	15	26,3	40	70,2	2	3,5
9	Untuk berkumpul dengan keluarga dan teman.	0	0	7	12,3	44	77,2	6	10,5	0	0	9	15,8	44	77,2	4	7
	Motif Hiburan																
10	Untuk melupakan persoalan-persoalan yang sedang dihadapi	0	0	16	28,1	39	68,4	2	3,5	0	0	15	26,3	40	70,2	2	3,5
11	Untuk mengisi waktu luang dan bersantai	0	0	3	5,3	46	80,7	8	14	0	0	5	8,8	51	89,5	1	1,7
12	Untuk menyalurkan emosi	0	0	19	33,3	35	61,4	3	5,3	3	5,3	25	43,9	28	49,1	1	1,7
13	Untuk memperoleh hiburan dan kesenangan	0	0	1	1,8	48	84,2	8	14	0	0	6	10,5	47	82,5	4	7

Sumber : Data Kuisisioner

Berdasarkan tabel dapat dilihat kebutuhan-kebutuhan apa saja yang diharapkan oleh responden. Data tersebut menunjukkan, dari 13 jenis kebutuhan, 10 diantaranya merupakan kebutuhan yang dicari atau diharapkan oleh responden, terbukti dari jawaban responden yang mayoritas memilih skala Setuju (S). Secara umum responden mengharapkan kebutuhan untuk memperoleh hiburan dan kesenangan

dalam dengan menonton Gopi di ANTV dan Gangaa Season 2 di SCTV.

Gratification Obtained

Gratifications Obtained (GO) adalah kepuasan nyata yang diperoleh seseorang setelah mengkonsumsi media tertentu. Yang dimaksud GO dalam penelitian ini adalah kepuasan nyata yang diperoleh responden setelah menonton serial drama India Gopi ANTV dan Gangaa Season 2 SCTV.

Tabel 2 Kepuasan yang diperoleh (*gratification obtained*)

No.	Jenis-jenis <i>Gratification Obtained</i> (GO)	Gopi ANTV								Gangaa Season 2 SCTV							
		STS		TS		S		SS		STS		TS		S		SS	
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
	Motif Informasi																
1	Dapat menambah pengetahuan tentang realita kehidupan atau peristiwa yang terjadi saat ini	0	0	20	35,1	33	57,9	4	7	1	1,7	28	49,1	25	43,9	3	5,3
2	Dapat menambah pengetahuan tentang kebudayaan di India	0	0	12	21,1	35	61,4	10	17,5	0	0	14	24,5	40	70,2	3	5,3
3	Dapat memperoleh informasi mengenai peristiwa unik dan fenomenal dari program acara serial drama India	0	0	11	19,3	34	59,6	12	21,1	3	5,3	18	31,5	33	57,9	3	5,3
4	Dapat memperoleh informasi yang mendalam (<i>indepth-information</i>) mengenai serial drama India	2	3,5	34	59,6	18	31,6	3	5,3	5	8,8	39	68,4	13	22,8	0	0
5	Dapat memberikan informasi kepada teman atau orang lain	0	0	27	47,4	24	42,1	6	10,5	0	0	29	50,9	28	49,1	0	0

	Motif Identitas Pribadi																
6	Dapat menemukan dan mengidentifikasi nilai-nilai lain dalam media yang berkaitan dengan diri sendiri.	4	7	31	54,4	20	35,1	2	3,5	0	0	45	78,9	12	21,1	0	0
7	Dapat menambah rasa percaya diri / memberi nilai lebih pada diri sendiri.	3	5,3	36	63,1	15	26,3	3	5,3	0	0	46	80,7	11	19,3	0	0
	Motif Integrasi dan Interaksi Sosial																
8	Dapat memperoleh bahan pembincangan dengan orang lain.	0	0	19	33,3	35	61,4	3	5,3	1	1,7	29	50,9	25	43,9	2	3,5
9	Untuk berkumpul dengan keluarga dan teman.	0	0	15	26,3	38	66,7	4	7	1	1,8	20	35,1	34	59,6	2	3,5
	Motif Hiburan																
10	Untuk melupakan persoalan-persoalan yang sedang dihadapi	2	3,5	35	61,4	19	33,3	1	1,8	2	3,5	35	61,4	18	31,6	2	3,5
11	Untuk mengisi waktu luang dan bersantai	0	0	8	14	47	82,5	2	3,5	0	0	15	26,3	40	70,2	2	3,5
12	Untuk menyalurkan emosi	1	1,7	33	57,9	22	38,6	1	1,8	3	5,3	30	52,6	21	36,8	3	5,3

13	Untuk memperoleh hiburan dan kesenangan	0	0	9	15,8	45	78,9	3	5,3	0	0	25	43,9	30	52,6	2	3,5
----	---	---	---	---	------	----	------	---	-----	---	---	----	------	----	------	---	-----

Berdasarkan tabel dapat dilihat kebutuhan-kebutuhan apa saja yang diperoleh atau yang didapatkan oleh responden setelah menonton Gopi di ANTV dan Gangaa Season 2 di SCTV. Data tersebut menunjukkan, bahwa pada Gopi, dari 13 jenis kebutuhan yang ditawarkan kepada responden, 7 diantaranya mampu terpenuhi, dan 6 sisanya tidak dapat terpenuhi. Secara umum pada Gopi, kebutuhan yang diperoleh atau didapatkan oleh responden yakni kebutuhan untuk mengisi waktu luang dan bersantai. Sedangkan pada Gangaa Season 2, dari 13 jenis kebutuhan yang ditawarkan kepada responden, 5 diantaranya mampu terpenuhi, dan 8 sisanya tidak dapat terpenuhi. Jenis kebutuhan yang diperoleh responden secara umum pada Gangaa Season 2 yakni kebutuhan untuk menambah pengetahuan tentang kebudayaan di India.

Gratifications Discrepancy

Gratification Discrepancy (GD) adalah kesenjangan antara kepuasan yang diharapkan (*Gratification Sought*) dengan kepuasan nyata yang diperoleh (*Gratification Obtained*) setelah menggunakan media. Dalam penelitian ini kesenjangan kepuasan yang dimaksud adalah kesenjangan antara kepuasan yang diharapkan dengan kepuasan nyata yang diperoleh responden dari menonton program acara serial drama India Gopi di ANTV dan Gangaa Season 2 di SCTV. Untuk menganalisis kesenjangan kepuasan digunakan rumus *discrepancy* menurut Palmgreen. Untuk penghitungan data statistiknya rumus yang digunakan peneliti adalah rumus *discrepancy* dari Palmgreen yaitu :

$$D = \frac{\sum_{i \neq j} n_{i,j}}{\sum_{i,j} n_{i,j}}$$

Dimana :

D = discrepancy / kesenjangan.

N = jumlah sampel.

i = kepuasan yang dicari (GS).

J = kepuasan yang diperoleh (GO)

$i \neq j$

Dalam mengoperasionalkan rumus *discrepancy*, sebelumnya digunakan SPSS Statistics 17.0 untuk dilakukan tabulasi silang (crosstabs) lalu diaplikasikan dalam bentuk coding sheet atau tabulasi silang secara manual dimana setiap item dari kepuasan yang dicari disilangkan dengan item-item sejenis dari kepuasan yang diperoleh. Hasil perhitungannya digunakan untuk mengetahui prosentase tingkat kesenjangan kepuasan media (televisi) dalam memuaskan responden berdasarkan item-item yang telah ditentukan.

Setelah diketahui tingkat kesenjangan yang terjadi, maka akan dapat pula diketahui tingkat kepuasan yang mampu diberikan oleh program acara serial drama India Gopi dan Gangaa Season 2 kepada responden. Perhitungan kesenjangan kepuasan diukur dengan menggunakan persentase 100% sebagai ukuran tingkat kepuasanya. Dengan demikian nilai kepuasan yang diberikan oleh media kepada responden dihasilkan dengan melakukan pengurangan antara angka kepuasan maksimal (100 %) dengan angka kesenjangan kepuasanya pada tiap-tiap itemnya. Ditetapkan batasan kepuasan minimal sebesar 70%. Dengan kata lain, jika responden menyatakan bahwa kepuasan yang diperoleh untuk

tiap jenis kebutuhan antara 70-100% atau apabila kesenjangan kepuasan bekisar antara 0-30% maka kebutuhan tersebut dianggap memuaskan. Apabila kesenjangan kepuasan suatu media menunjukkan angka presentase diatas 30% berarti media tersebut tidak mampu memuaskan responden. Sebaliknya, apabila kesenjangan kepuasan menunjukkan angka dibawah 30% berarti media tersebut mampu memuaskan responden. Semakin besar angka kesenjangan berarti suatu media semakin tidak mampu memenuhi kebutuhan. Sebaliknya, semakin kecil angka kesenjangan, semakin besar

kemampuan suatu media dalam memenuhi kebutuhan responden. Oleh karena itu hubungan antara nilai kesenjangan kepuasan atau gratification discrepancy dengan kemampuan media dalam memenuhi kebutuhan responden adalah berbanding terbalik.

Kesenjangan kepuasan tersebut diklasifikasikan kedalam tiga kategori:

- a. Rendah, apabila presentase kesenjangan kepuasan sebesar 21-30%
- b. Sedang, apabila presentase kesenjangan kepuasan sebesar 11-20%
- c. Tinggi, apabila presentase kesenjangan kepuasan sebesar 0-10%

Tabel 3 Tingkat Kesenjangan Kepuasan dan Kemampuan Pemenuhan Serial Drama India Gopi ANTV

No.	Jenis-jenis Kebutuhan	Tingkat Kesenjangan	Tingkat Pemenuhan	Kategori
1.	Dapat menambah pengetahuan tentang realita kehidupan atau peristiwa yang terjadi saat ini	21,05%	78,95%	Rendah
2.	Dapat menambah pengetahuan tentang kebudayaan di India	17,54%	82,46%	Sedang
3.	Dapat memperoleh informasi mengenai peristiwa unik dan fenomenal dari program acara serial drama India	21,05%	78,95%	Rendah
4.	Dapat memperoleh informasi yang mendalam (<i>indepth-information</i>) mengenai serial drama India	10,53%	89,47%	Sedang
5.	Dapat memberikan informasi kepada teman atau orang lain	22,81%	77,19%	Rendah
6.	Dapat menemukan dan mengidentifikasi nilai-nilai lain dalam media yang berkaitan dengan diri sendiri.	8,77%	91,23%	Tinggi
7.	Dapat menambah rasa percaya diri / memberi nilai lebih pada diri sendiri.	12,28%	87,72%	Sedang

8.	Dapat memperoleh bahan perbincangan dengan orang lain.	21,05%	78,95%	Rendah
9.	Untuk berkumpul dengan keluarga dan teman.	17,54%	82,46%	Sedang
10.	Untuk melupakan persoalan-persoalan yang sedang dihadapi	42,11%	57,89%	Tidak Terpuaskan
11.	Untuk mengisi waktu luang dan bersantai	19,30%	80,7%	Sedang
12.	Untuk menyalurkan emosi	31,58%	68,42%	Tidak Terpuaskan
13.	Untuk memperoleh hiburan dan kesenangan	22,81%	77,19%	Rendah

Sumber: Data Kesenjangan Kepuasan Gopi

Pada tabel dapat dilihat bahwa dari 13 jenis kebutuhan tersebut, Gopi mampu memenuhi 11 jenis kebutuhan dan 2 jenis kebutuhan sisanya tidak dapat dipenuhi oleh Gopi. Untuk 11 jenis kebutuhan yang dapat dipenuhi tersebut, terdiri dari 5 kategori rendah dengan angka kesenjangan antara 20-30%, lalu 5 kategori sedang dengan angka kesenjangan antara 10-20% dan 1 kategori tinggi dengan angka

kesenjangan antara 0-10%. Sedangkan untuk 2 jenis kebutuhan yang tidak dapat dipenuhi tersebut, diantaranya yaitu kebutuhan untuk melupakan persoalan-persoalan yang sedang dihadapi dengan tingkat kesenjangan 42,11% dan tingkat pemenuhan 57,89%, serta kebutuhan untuk menyalurkan emosi dengan tingkat kesenjangan 31,58% dan tingkat pemenuhan 68,42%.

Tabel 4 Tingkat kesenjangan kepuasan dan kemampuan pemenuhan serial drama india Gangaa Season 2 SCTV

No.	Jenis-jenis Kebutuhan	Tingkat Kesenjangan	Tingkat Pemenuhan	Kategori
1.	Dapat menambah pengetahuan tentang realita kehidupan atau peristiwa yang terjadi saat ini	33,33%	66,67%	Tidak Terpuaskan
2.	Dapat menambah pengetahuan tentang kebudayaan di India	24,56%	75,44%	Rendah
3.	Dapat memperoleh informasi mengenai peristiwa unik dan fenomenal dari program acara serial drama India	28,07%	71,93%	Rendah
4.	Dapat memperoleh informasi yang mendalam (<i>indepth-</i>	24,56%	75,44%	Rendah

	<i>information</i>) mengenai serial drama India			
5.	Dapat memberikan informasi kepada teman atau orang lain	24,56%	75,44%	Rendah
6.	Dapat menemukan dan mengidentifikasi nilai-nilai lain dalam media yang berkaitan dengan diri sendiri.	26,32%	73,68%	Rendah
7.	Dapat menambah rasa percaya diri / memberi nilai lebih pada diri sendiri.	24,56%	75,44%	Rendah
8.	Dapat memperoleh bahan perbincangan dengan orang lain.	28,07%	71,93%	Rendah
9.	Untuk berkumpul dengan keluarga dan teman.	26,32%	73,68%	Rendah
10.	Untuk melupakan persoalan-persoalan yang sedang dihadapi	42,11%	57,89%	Tidak Terpuaskan
11.	Untuk mengisi waktu luang dan bersantai	19,30%	80,7%	Sedang
12.	Untuk menyalurkan emosi	12,28%	87,72%	Sedang
13.	Untuk memperoleh hiburan dan kesenangan	36,84%	63,16%	Tidak Terpuaskan

Sumber: Data Kesenjangan Kepuasan Gangaa Season 2

Pada tabel dapat dilihat dari 13 jenis kebutuhan tersebut, Gangaa Season 2 mampu memenuhi 10 jenis kebutuhan dan 3 jenis sisanya tidak dapat dipenuhi oleh Gangaa Season 2. Untuk 10 jenis kebutuhan yang dapat dipenuhi tersebut, 8 diantaranya termasuk dalam kategori rendah dengan angka kesenjangan antara 20-30%, dan 2 sisanya yaitu kebutuhan untuk menyalurkan emosi serta untuk mengisi waktu luang dan bersantai termasuk dalam kategori sedang dengan angka kesenjangan antara 10-20%. Sedangkan untuk 3 jenis kebutuhan yang

tidak dapat dipenuhi tersebut diantaranya yaitu kebutuhan untuk menambah pengetahuan tentang realita kehidupan atau peristiwa yang terjadi saat ini dengan tingkat kesenjangan 33,33%, dan tingkat pemenuhan 66,67%, lalu kebutuhan untuk melupakan persoalan-persoalan yang sedang dihadapi dengan tingkat kesenjangan 42,11% dan tingkat pemenuhan 57,89%, serta kebutuhan untuk memperoleh hiburan dan kesenangan dengan tingkat kesenjangan 36,84% dan tingkat pemenuhan 63,16%.

Tabel 5 Perbandingan Serial Drama India Yang Lebih Unggul

No.	Jenis-jenis Kebutuhan	Gopi	Gangaa Season 2	Program Yang Lebih Unggul
1.	Dapat menambah pengetahuan tentang realita kehidupan atau peristiwa yang terjadi saat ini	21,05%	33,33%	Gopi
2.	Dapat menambah pengetahuan tentang kebudayaan di India	17,54%	24,56%	Gopi
3.	Dapat memperoleh informasi mengenai peristiwa unik dan fenomenal dari program acara serial drama India	21,05%	28,07%	Gopi
4.	Dapat memperoleh informasi yang mendalam (<i>indepth-information</i>) mengenai serial drama India	10,53%	24,56%	Gopi
5.	Dapat memberikan informasi kepada teman atau orang lain	22,81%	24,56%	Gopi
6.	Dapat menemukan dan mengidentifikasi nilai-nilai lain dalam media yang berkaitan dengan diri sendiri.	8,77%	26,32%	Gopi
7.	Dapat menambah rasa percaya diri / memberi nilai lebih pada diri sendiri.	12,28%	24,56%	Gopi
8.	Dapat memperoleh bahan perbincangan dengan orang lain.	21,05%	28,07%	Gopi
9.	Untuk berkumpul dengan keluarga dan teman.	17,54%	26,32%	Gopi
10.	Untuk melupakan persoalan-persoalan yang sedang dihadapi	42,11%	42,11%	Sama (Seri)
11.	Untuk mengisi waktu luang dan bersantai	19,30%	19,30%	Sama (Seri)
12.	Untuk menyalurkan emosi	31,58%	12,28%	Gangaa Season 2
13.	Untuk memperoleh hiburan dan kesenangan	22,81%	36,84%	Gopi

Sumber: Data Kesenjangan Kepuasan Gopi dan Gangaa Season 2

Pada tabel dapat dilihat perbandingan antara serial drama India Gopi ANTV dan Gangaa Season 2 SCTV, mana diantara kedua serial drama India tersebut yang lebih bisa memuaskan responden. Terlihat secara jelas bahwa secara umum Gopi lebih unggul dibandingkan Gangaa Season 2. Terbukti dari hasil yang menunjukkan Gopi unggul dengan total 10 jenis kebutuhan, lalu Gangaa Season 2 yang unggul dengan total 1 jenis kebutuhan, dan 2 jenis kebutuhan sisanya Seri dengan presentase masing-masing 42,11% untuk kebutuhan melupakan persoalan-persoalan yang sedang dihadapi dan 19,30% untuk kebutuhan mengisi waktu luang dan bersantai .

Dari 13 jenis kebutuhan, Gopi lebih unggul dengan 11 jenis kebutuhan yang mampu memberikan kepuasan pada responden dan 2 sisanya tidak mampu terpenuhi kepuasannya, diantaranya yaitu kebutuhan untuk melupakan persoalan-persoalan yang sedang dihadapi dengan tingkat kesenjangan 42,11%, serta kebutuhan untuk menyalurkan emosi dengan tingkat kesenjangan 31,58%. Sedangkan Gangaa Season 2 mampu memberikan kepuasan pada responden sebanyak 10 jenis kebutuhan dan 3 sisanya tidak mampu terpenuhi kepuasannya, diantaranya yaitu kebutuhan untuk menambah pengetahuan tentang realita kehidupan atau peristiwa yang terjadi saat ini dengan tingkat kesenjangan 33,33%, lalu kebutuhan untuk melupakan persoalan-persoalan yang sedang dihadapi dengan tingkat kesenjangan 42,11% serta kebutuhan untuk memperoleh hiburan dan kesenangan dengan tingkat kesenjangan 36,84%.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis data penelitian yang menunjukkan bahwa ada kesenjangan kepuasan yang diperoleh responden setelah menonton tayangan program acara Serial Drama India Gopi di ANTV dan Gangaa Season 2 di SCTV, maka dapat ditarik kesimpulan mengenai Kepuasan yang Diharapkan (Gratification Sought), Kepuasan yang Diperoleh (Gratification Obtained) dan Kesenjangan Kepuasan (Gratification Discrepancy) dari serial drama India Gopi ANTV dan Gangaa Season 2 SCTV, serta serial

drama India mana yang lebih mampu dalam memenuhi kebutuhan responden.

1. Kepuasan yang Diharapkan (Gratification Sought). Berdasarkan penghitungan, dari 13 jenis kebutuhan yang ditawarkan kepada responden, 10 diantaranya merupakan jenis kebutuhan yang diharapkan oleh responden, dan 3 sisanya merupakan jenis kebutuhan yang tidak diharapkan oleh responden. Pada 10 jenis kebutuhan yang diharapkan tersebut, yang memiliki tingkat presentase tertinggi yaitu kebutuhan untuk memperoleh hiburan dan kesenangan pada Gopi dan kebutuhan untuk menambah pengetahuan tentang kebudayaan di India pada Gangaa Season 2. Sedangkan pada 3 jenis kebutuhan yang tidak diharapkan oleh responden, yang memiliki tingkat presentase tertinggi pada Gopi dan Gangaa Season 2 yaitu kebutuhan untuk menambah rasa percaya diri / memberi nilai lebih pada diri sendiri.
2. Kepuasan yang Diperoleh (Gratification Obtained). Kepuasan yang diperoleh responden setelah menonton serial drama India Gopi dan Gangaa Season 2 memiliki hasil yang beraneka ragam dari setiap jenis kebutuhan dengan presentase yang berbeda-beda. Pada Gopi, dari 13 jenis kebutuhan yang ditawarkan kepada responden, 7 diantaranya mampu dipenuhi, terbukti dengan banyaknya responden yang memilih skala Setuju. Lalu 6 sisanya tidak dapat dipenuhi, terbukti dengan banyaknya responden yang memilih skala Tidak Setuju. Jenis kebutuhan yang memperoleh presentase skala Setuju terbesar adalah kebutuhan untuk mengisi waktu luang dan bersantai. Sedangkan jenis kebutuhan yang memperoleh presentase skala Tidak Setuju terbesar adalah kebutuhan untuk menambah rasa percaya diri / memberi nilai lebih pada diri sendiri. Pada Gangaa Season 2, dari 13 jenis kebutuhan yang ditawarkan kepada responden, 5 diantaranya mampu dipenuhi, terbukti dengan banyaknya responden yang memilih skala Setuju, dan 8 sisanya tidak dapat dipenuhi, terbukti dengan banyaknya responden yang memilih skala Tidak Setuju. Jenis kebutuhan yang memperoleh presentase skala Setuju terbesar adalah

kebutuhan untuk menambah pengetahuan tentang kebudayaan di India serta kebutuhan untuk mengisi waktu luang dan bersantai dengan presentase yang sama. Sedangkan jenis kebutuhan yang memperoleh presentase skala Tidak Setuju terbesar adalah kebutuhan untuk menambah rasa percaya diri / memberi nilai lebih pada diri sendiri.

Berdasarkan hasil GO tersebut dapat disimpulkan bahwa Gopi lebih unggul dibandingkan dengan Gangaa Season 2. Terbukti dari banyaknya jenis kebutuhan yang mampu dipenuhi. Gopi mampu memenuhi 7 jenis kebutuhan sedangkan Gangaa Season 2 hanya mampu memenuhi 5 jenis kebutuhan.

3. Kesenjangan Kepuasan (Gratification Discrepancy). Setelah dilakukan penghitungan tabulasi silang dengan menggunakan rumus discrepancy, maka dapat dilihat secara jelas bahwa serial drama India Gopi lebih unggul dibandingkan Gangaa Season 2. Dari 13 jenis kebutuhan, Gopi lebih unggul dengan 11 jenis kebutuhan yang mampu memberikan kepuasan pada responden dan 2 sisanya tidak mampu terpenuhi kepuasannya. Untuk 11 jenis kebutuhan yang dapat dipenuhi tersebut, terdiri dari 5 kategori rendah, 5 kategori sedang, dan 1 kategori tinggi. Sedangkan Gangaa Season 2 mampu memberikan kepuasan pada responden sebanyak 10 jenis kebutuhan dan 3 sisanya tidak mampu terpenuhi kepuasannya. Untuk 10 jenis kebutuhan yang dapat dipenuhi tersebut, 8 diantaranya termasuk dalam kategori rendah, dan 2 sisanya kategori sedang.
4. Serial Drama India Yang Lebih Mampu Memuaskan Kebutuhan Responden. Pada tabel 4.34 yang menunjukkan perbandingan antara Gopi dan Gangaa Season 2, dapat diketahui bahwa serial drama India yang lebih bisa memuaskan responden adalah Gopi. Terbukti dari hasil yang menunjukkan Gopi unggul dengan total 10 jenis kebutuhan, lalu Gangaa Season 2 yang unggul dengan total 1 jenis kebutuhan, dan 2 jenis kebutuhan sisanya Seri.

Rekomendasi

Untuk stasiun televisi ANTV, meskipun program serial drama India Gopi lebih mampu memenuhi kebutuhan responden, diharapkan ANTV untuk tetap dapat mempertahankan hal tersebut dan harap diperhatikan lagi hal-hal yang dibutuhkan responden yang belum bisa terpenuhi dari serial drama India tersebut. Agar kedepannya ANTV dapat menayangkan serial drama India lain yang bisa lebih memenuhi kebutuhan responden, sehingga ANTV akan tetap menjadi stasiun televisi nomer satu dan disukai oleh banyak pemirsa.

Untuk stasiun televisi SCTV, program Serial Drama India Gangaa Season 2 nampaknya kurang bisa memenuhi kebutuhan responden, diharapkan agar dapat lebih memperhatikan kebutuhan responden yang tidak didapatkan pada serial drama India ini. Hal ini dapat terjadi juga karena adanya faktor dari serial drama India Gangaa yang ditayangkan di SCTV tidak konsisten, terbukti dengan sering dihentikannya secara tiba-tiba karena faktor kekurangan stok episode, kemudian dilanjut lagi dengan tambahan judul Season 2. Pada Season 2 inipun juga dihentikan lagi karena faktor yang sama. Hal ini akan membuat pemirsa kesal dan kecewa pada serial drama India ini. Maka dari itu diharapkan SCTV dalam menayangkan serial drama India harus lebih bisa mengatur jadwal penayangannya lebih baik lagi, agar tidak terjadi hal kehabisan stok episode.

Untuk peneliti selanjutnya disarankan untuk dapat mengembangkan penelitian ini lebih luas dan mendalam, dan mungkin dapat menggunakan teori lain. Selain itu, peneliti selanjutnya dapat meneliti faktor-faktor lain atau objek lain terkait dengan kesenjangan kepuasan penonton televisi, agar dapat menjadi referensi baru bagi peneliti lainnya.

DAFTAR PUSTAKA

- Bungin, Burhan. (2001). *Metodologi Penelitian Sosial*. Surabaya: Airlangga University Press.
- Graeme, Burton. (2008). *Yang Tersembunyi di Balik Media*. Yogyakarta: Jalasutra.
- Idrus, Muhammad. (2010). *Metode penelitian ilmu sosial pendekatan kualitatif & kuantitatif*. Yogyakarta: Erlangga.

- Kuswandi, Wawan. (1996). *Komunikasi Massa Sebuah Analisis Media Televisi*, Jakarta: Rineka Cipta.
- Kriyantono, Rachmat. (2006). *Teknik Praktis Riset Komunikasi*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- McQuail, Denis. (2011). *Teori Komunikasi Massa*. Jakarta: Salemba Humanika.
- McQuail, Denis. (2012). *Teori Komunikasi Massa*. Jakarta: Salemba Humanika
- Morissan. (2008). *Manajemen media penyiaran: strategi mengola radio dan televisi*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Morissan, Andy Corry Wardhani, Farid Hamid U. (2010). *Teori Komunikasi Massa*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Morisan. (2008). *Manajemen Media Penyiaran*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Nurudin. (2015). *Pengantar Komunikasi Massa*. Jakarta: Rajagrafindo Persada.
- Nurudin. (2016). *Ilmu Komunikasi*. Jakarta: Rajawali Pers
- Rakhmat, Jalaluddin. (1996). *Psikologi Komunikasi*. Bandung: Remaja Rosda Karya.
- Rukmananda, Naratama. (2004). *Sutradara Televisi: Dengan single Dan Multi Camera*. Jakarta: Grasindo.
- Sugiyono. (2008). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Tamburaka, Apriadi. (2013). *Literasi Media: Cerdas Bermedia Khalayak Media Massa*. Jakarta: Rajagrafindo Persada.
- Tamburaka, Apriadi. (2012). *Agenda Setting Media Massa*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Warsito Hermawan. (1995). *Pengantar Metodologi Penelitian*, Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Sigit Nugroho Fitriyanto. (2014). Kesenjangan Kepuasan Dalam Menonton Program Acara Televisi Talkshow. Universitas Sebelas Maret Surakarta.
- Saihum Ghazi. (2016). Kesenjangan Kepuasan Dalam Menonton Program Traveling Televisi. Universitas Islam Negeri Sunan Ampel. Surabaya.
http://www.kompasiana.com/bryantvhardi/antv-sampai-kapan-menjadi-tv-india_575834f7ba9373a80a353527
 diakses 17 Oktober 2016
- <http://www.nielsen.com/id/en/press-room/2015/Nielsen-Program-Serial-Turki-Rebut-Hati-Penonton.html>,
 diakses 22 Oktober 2016
- http://www.an.tv/antv_old/about_us, diakses 2 Januari 2017
- <http://profil.merdeka.com/indonesia/a/antv/> ,
 diakses 2 Januari 2017
- <http://www.sctv.co.id>, diakses 3 Januari 2017