

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Secara umum Televisi kabel diartikan sebagai sistem penyiaran acara Televisi lewat isyarat frekuensi radio yang ditransmisikan melalui serat optik yang tetap atau kabel coaxial dan bukan lewat udara seperti siaran Televisi pada umumnya yang harus ditangkap antenna (*over the air*). Selain acara Televisi, acara radio FM, internet, dan telepon juga dapat disampaikan lewat kabel. Di Indonesia selain istilah Televisi kabel, juga dikenal istilah Televisi berlangganan yang dilakukan khusus untuk pemirsa yang bersedia membayar secara berkala. Jasa ini biasanya disediakan dengan menggunakan sistem digital ataupun analog melalui media satelit. Saat ini sistem penyiaran digital adalah yang paling lazim digunakan.

Kualitas suatu produk merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi keputusan pembelian. Persaingan ini semakin sengit bagi Suari *et al.* (2019) perusahaan harus menyediakan produk bernilai tambah berkualitas tinggi yang membedakan mereka dari pesaing mereka. Kualitas didefinisikan sebagai seperangkat aplikasi dan fungsi, termasuk daya tahan, kemandirian dari produk atau komponen lain, eksklusivitas, kenyamanan dan penampilan. Karena suatu produk merupakan faktor penting yang mempengaruhi keputusan konsumen dalam membeli suatu produk atau jasa, maka perusahaan harus memperhatikan kualitas produk yang dihasilkannya. Semakin baik kualitas suatu produk, maka akan semakin meningkat minat para konsumen untuk membeli produk tersebut (Farisi, 2018). Faktor lain yang dapat mempengaruhi keputusan pembelian menurut Maulana dan Alisha (2020) adalah inovasi produk. Di dalam menciptakan sebuah produk diperlukan adanya inovasi, agar dapat membedakan produk tersebut dengan para pesaingnya dan apa yang membuat produk tersebut jauh lebih unggul dibandingkan produk sejenis lainnya. Hal yang menjadi penting setelah berinovasi dan menjaga kualitas produk yaitu apa yang menjadi kebutuhan pelanggan didesain agar menjadi suatu rancangan yang dapat diproduksi menjadi produk baru yang siap dijual ke pasar. Tujuan dalam penelitian ini adalah memberikan metode *House Of Quality* kepada mitra perusahaan agar mengetahui yang menjadi kebutuhan pelanggan sehingga inovasi perusahaan dapat menyesuaikan dengan hal tersebut.

PT Sharp Elektronik Karawang merupakan salah satu perusahaan yang bergerak di bidang elektronik. PT Sharp Elektronik Karawang berdiri pada tahun 2015 di karawang. PT Sharp Elektronik Karawang memproduksi berbagai jenis produk televisi merek sharp yang siap dipasarkan diseluruh Indonesia.

Pentingnya kualitas dapat dijelaskan dari dua sudut, yaitu dari sudut manajemen pemasaran dan manajemen operasional. Dilihat dari sudut manajemen pemasaran, kualitas produk merupakan salah satu unsur utama dalam bauran pemasaran (*marketing-mix*), yaitu produk, harga, promosi, dan saluran distribusi yang dapat meningkatkan volume penjualan dan memperluas pangsa pasar perusahaan. Dilihat dari sudut manajemen operasional, kualitas produk merupakan salah satu kebijaksanaan penting dalam meningkatkan daya saing produk yang harus memberi kepuasan kepada konsumen melebihi atau paling tidak sama dengan kualitas produk dari pesaing.

Manajemen operasional menyusun metode untuk menghasilkan layanan yang berkualitas yaitu *House of Quality* (HOQ). Tujuan menggunakan *House of Quality* adalah untuk memastikan bahwa kebutuhan pelanggan diperhitungkan dalam setiap aspek proses. Mendengar dan memahami pelanggan adalah fitur pokok dari *House of Quality*. Sedangkan, manfaat dari *House of Quality* adalah memusatkan perancangan produk dan jasa pada kebutuhan dan kepuasan konsumen menganalisa kinerja produk perusahaan untuk memenuhi kepuasan konsumen.

Tentunya dengan pelaksanaan penelitian ini dapat dilakukan perbaikan-perbaikan untuk dapat meningkatkan produk yang dihasilkan. Sehingga mampu meningkatkan performa terhadap PT Sharp Elektronik Karawang untuk dapat bersaing dengan kompetitor lain..

Maka dari itu penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Pengembangan Kualitas Produk Televisi Menggunakan Metode *House Of Quality* Di PT Sharp Elektronik Karawang”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas yang telah diuraikan oleh penulis, maka rumusan masalah adalah sebagai berikut:

1. Apa saja karakteristik produk yang layak untuk dijadikan prioritas dalam peningkatan kualitas produk di PT Sharp Elektronik Karawang?
2. Seberapa besar kinerja karakteristik produk dalam mencapai harapan atau kepentingan konsumen di PT Sharp Elektronik Karawang?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dilakukannya penelitian ini oleh penulis yaitu untuk menyelesaikan permasalahan perbaikan produk yang terdapat di PT Sharp Elektronik Karawang adalah sebagai berikut.

1. Untuk mengetahui, menganalisis, dan menjelaskan karakteristik produk yang layak untuk dijadikan prioritas dalam peningkatan kualitas produk di PT Sharp Elektronik Karawang.
2. Untuk mengetahui, menganalisis, dan menjelaskan seberapa besar kinerja karakteristik produk dalam mencapai harapan atau kepentingan konsumen di PT Sharp Elektronik Karawang.

1.4 Manfaat

Pada penelitian ini diharapkan memberikan sumbangsih informasi dan ilmu pengetahuan, secara umum terdapat dua hal utama manfaat penelitian yaitu :

1. Secara teoritik penelitian ini berguna untuk :
 - a. Menjadi bahan penelitian bagi para mahasiswa jurusan Teknik Industri
 - b. Bahan penelitian lebih lanjut bagi para peneliti sejenis
2. Secara praktis penelitian ini berguna untuk :
 - a. Untuk meneliti lebih dalam bagaimana cara penerapan metode *House of Quality* dalam mengembangkan kualitas produk.
 - b. Untuk memberikan gambaran tentang proses penerapan metode *House of Quality* dan pengembangan kualitas produk.

1.5 Batasan Masalah

Agar mencegah penyelesaian masalah yang menyimpang dari tujuan yang telah ditentukan, maka adapun batasan-batasan masalah yang digunakan dalam penelitian tugas akhir ini adalah sebagai berikut:

1. Penelitian ini berfokus pada televisi model 50,42,32,20 *inch* pada perbaikan produk di perusahaan elektronik karawang
2. Batasan waktu dari penelitian ini mengambil data selama satu tahun terakhir.



