

ABSTRAK

Pada CV. Rotan Prima Mandiri terdapat permasalahan mengenai penilaian terhadap kualitas produk mebel *dinning chair* rotan khususnya *dinning chair* yang dalam tiap harinya badan usaha tidak melakukan pencatatan secara terperinci mengenai penilaian kualitas serta masih sangat sederhana dalam melakukan proses analisis kualitas produksi. Oleh karena itu tujuan dari penelitian ini adalah ingin mencari sebab dan akibat yang saling mempengaruhi antara penerapan *non financial performance* pada CV. Rotan Prima Mandiri dengan perbaikan kualitas produk mebel *dinning chair* rotan.

Data diperoleh dengan melakukan wawancara secara langsung dengan pemilik, manajer produksi dan karyawan bagian *quality control* dan wawancara tidak langsung kepada pemilik melalui telepon karena lokasi CV. Prima Rotan Mandiri yang letaknya berada di Surakarta sedangkan penulis berada di Surabaya. Penulis juga melakukan observasi lapangan dengan melakukan dokumentasi yaitu berupa pengambilan foto di CV. Prima Rotan Mandiri pada jam kerja (jam 8.00 – 16.00).

Berdasarkan hasil analisis, dapat diambil beberapa kesimpulan yaitu proses produksi mebel rotan CV. ROTAN PRIMA MANDIRI telah sesuai dengan urutan-urutan yang di perlukan, masih terdapat kekurangan optimalan serta cacat yang bervariasi. Pengendalian kualitas dalam proses produksi mebel rotan dinilai dari tiga area, yaitu *supplier performance*, *plant manufacturing performance*, *customer performance*. Pengukuran kinerja kualitas yang digunakan untuk mengendalikan kualitas produksi mebel dengan penetapan rotan di CV. Rotan Prima Mandiri didukung dengan pemberian *reward* dan *financial performance measurement* yang dihubungkan dengan pemberian penghargaan akan memotivasi karyawan untuk meningkatkan dan mempertahankan kinerjanya. Peranan *non financial performance measurement* dapat membantu manajemen dalam memperbaiki kualitas produksi mebel rotan di CV. Rotan Prima Mandiri. Perbaikan *non financial performance* dilakukan dengan melakukan pengukuran kualitas yang mendukung peningkatan kualitas produk, kualitas bahan baku, dan peningkatan jumlah order. Terkendalinya kualitas bahan baku, prosedural kualitas produk yang baik serta pemahaman akan kebutuhan *customer* akan membuat badan usaha semakin baik.