

## ABSTRAKSI

CV.Bali Artistik merupakan perusahaan yang bergerak di bidang furniture. Perusahaan ini tidak memproduksi produk furniture-nya secara langsung tetapi perusahaan ini melakukan tender ke beberapa sejumlah pengrajin yang terdapat di pulau Jawa. Produk furniture mentah dari pengrajin akan di-finishing oleh perusahaan. Adapun pelanggan yang dimiliki perusahaan merupakan pembeli luar negeri yang tersebar di beberapa negara. Selama beberapa tahun ini perusahaan sering sekali menghadapi komplain-komplain dari pelanggan berkaitan dengan kualitas produk furniture yang dijual oleh perusahaan. Selain itu tak jarang juga perusahaan sering mendapatkan saran-saran mengenai perbaikan kualitas dari pelanggan. Saran-saran itu bisa berupa : pengusulan desain baru, warna finishing dari pelanggan. Namun hal-hal itu tidak bisa ditanggapi dengan baik oleh perusahaan. Selama ini perusahaan hanya mengandalkan standart kualitas dari pengrajin. Perusahaan tidak mengetahui bahwa kualitas yang diinginkan oleh konsumen berbeda dengan standart kualitas yang sudah ada. Selain itu kendala lainnya perusahaan belum mampu menterjemahkan informasi dari pelanggan kedalam bentuk respon teknis. Jadi komplain-komplain dan saran-saran yang masuk tidak ditanggapi dengan serius.

Untuk itu penelitian dilakukan untuk bisa membantu perusahaan dalam menanggapi komplain-komplain serta saran –saran yang masuk sebagai suatu strategi untuk melakukan perbaikan. Alat yang digunakan yaitu quality function deployment. QFD merupakan suatu alat perencanaan yang digunakan untuk membantu bisnis memusatkan perhatian pada kebutuhan para pelanggan mereka ketika menyusun spesifikasi desain dan pabrikasi.

Adapun penyebaran matrik-matrik tersebut akan membentuk rumah kualitas secara utuh. Dari rumah kualitas yang dibuat dapat diketahui bahwa ciri-ciri kualitas yang dipersyaratkan pelanggan Afsel adalah furniture harus kuat, tingkat kelembaban kayu sesuai dengan standart pelanggan Afsel, penmapilan furniture rapi dan halus, ukuran tepat, cat tahan terhadap perubahan cuaca dan jamur serta style dan warna sesuai dengan selera pelanggan Afsel. Sedangkan persepsi pelanggan Afsel terhadap furniture CV.Bali Artistik rata-rata masih dibawah 3 pesaing. Selain itu dari rumah kualitas diketahui respon teknis untuk mewujudkan ciri-ciri kualitas yang dipersyaratkan pelanggan Afsel : teknik finishing, kondisi ruangan finishing, kualitas pengeleman pada furniture mentah, kualitas permukaan dasar, bentuk profil, bentuk ukiran, ketepatan setting spray gun, kualitas kayu pada furniture mentah, kualitas cat finishing, proses pencampuran bahan finishing, teknik sanding, desain bentuk, kestabilan tekanan kompresor.