

ABSTRAK

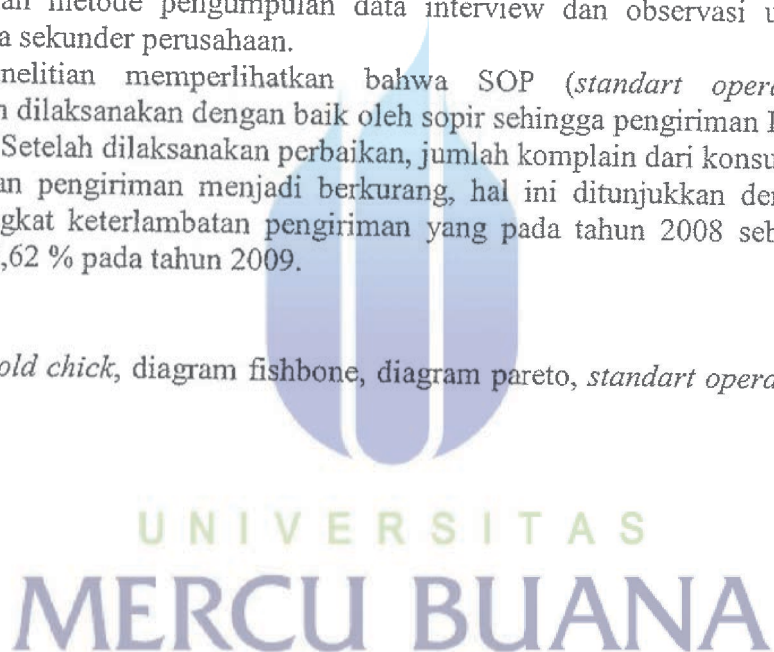
Kualitas mempunyai banyak pengertian, tetapi pada dasarnya mempunyai kesamaan yang pokok yaitu: kualitas terdiri dari sejumlah keunggulan suatu produk yang dapat memenuhi keinginan dari konsumen.

PT. Charoen Pokphand Jaya Farm adalah salah satu perusahaan yang ruang lingkup usahanya meliputi produksi dan perdagangan ternak, daging ayam olahan, peralatan peternakan dan pakan ikan serta penyertaan saham pada perusahaan lain.

Penyusunan skripsi ini bertujuan untuk mengetahui/mengidentifikasi penyebab keterlambatan dalam pengiriman DOC (*day old chick*). Metode yang digunakan adalah dengan fishbone diagram dan diagram pareto. Pengumpulan data menggunakan metode pengumpulan data interview dan observasi untuk mendapatkan data sekunder perusahaan.

Hasil penelitian memperlihatkan bahwa SOP (*standart operating procedure*) belum dilaksanakan dengan baik oleh sopir sehingga pengiriman DOC sering terlambat. Setelah dilaksanakan perbaikan, jumlah komplain dari konsumen atas keterlambatan pengiriman menjadi berkurang, hal ini ditunjukkan dengan berkurangnya tingkat keterlambatan pengiriman yang pada tahun 2008 sebesar 8,18 % menjadi 7,62 % pada tahun 2009.

Kata Kunci: *day old chick*, diagram fishbone, diagram pareto, *standart operating procedure*



UNIVERSITAS
MERCU BUANA