

SKRIPSI SARJANA TERAPAN

**IDENTIFIKASI FAKTOR INTERNAL PENYEBAB LAMANYA
PROSES PEMERIKSAAN RETUR OBAT DI PT. XYZ**



ANNISA NURLIZA

1511521042

**PROGRAM STUDI
MANAJEMEN PELABUHAN DAN LOGISTIK MARITIM
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
2025**

LEMBAR PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI SARJANA TERAPAN

LEMBAR PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI SARJANA TERAPAN

Judul : Identifikasi Faktor Internal Penyebab Lamanya

Proses Pemeriksaan Retur Obat di PT. XYZ.

Penyusun : Annisa Nurliza

NIM : 1511521042

Tanggal Ujian : 28 Juli 2025

Disetujui oleh:

Pembimbing I,

Pembimbing II,

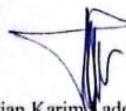


Drs. Dadang Suyadi Suryasumirat, M.S.
NIP. 196107171992031001



Intan Puspa Wangi, S.T., M.T.
NIP. 199305162022032010

Mengetahui,
Koordinator Program Studi Sarjana Terapan Manajemen Pelabuhan dan Logistik
Maritim



Vivian Karim Ladesi, S.T., M.T.
NIP. 198010272005011002

LEMBAR PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI SARJANA TERAPAN

LEMBAR PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI SARJANA TERAPAN

Judul : Identifikasi Faktor Internal Penyebab Lamanya
Proses Pemeriksaan Retur Obat di PT. XYZ.
Penyusun : Annisa Nurliza
NIM : 1511521042
Tanggal Ujian : 28 Juli 2025

Disetujui oleh:

Pembimbing I,

Pembimbing II,



Drs. Dadang Suyadi Suryasumirat, M.S.
NIP. 196107171992031001



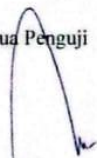
Intan Puspa Wangi, S.T., M.T.
NIP. 199305162022032010

Pengesahan Panitia Ujian Skripsi Sarjana Terapan:

Ketua Penguji

Anggota Penguji I.

Anggota Penguji II.



Dr. Winoto Hadi, S.T., M.T.
NIP. 197102112005011003



Kencana Verawati, S.S.T., M.M.Tr
NIP. 199102252019032011



Vivian Karim Ladesi, S.T., M.T.
NIP. 198010272005011002

Mengetahui,

Koordinator Program Studi Sarjana Terapan Manajemen Pelabuhan dan Logistik Maritim



Vivian Karim Ladesi, S.T., M.T.
NIP. 198010272005011002

LEMBAR PERNYATAAN

LEMBAR PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Skripsi Sarjana Terapan ini merupakan Karya asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik sarjana, baik di Universitas Negeri Jakarta maupun di Perguruan Tinggi lain.
2. Skripsi Sarjana Terapan ini belum dipublikasikan, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
3. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Universitas Negeri Jakarta.

Jakarta, 20 Juli 2025

Yang membuat pernyataan



Annisa Nurliza

NIM. 1511521042

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS



KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
UPT PERPUSTAKAAN

Jalan Rawamangun Muka Jakarta 13220
Telepon/Faksimili: 021-4894221
Laman: lib.unj.ac.id

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademika Universitas Negeri Jakarta, yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Annisa Nurliza
NIM : 1511521042
Fakultas/Prodi : Teknik/ Manajemen Pelabuhan dan Logistik Maritim
Alamat email : annisanurliza20@gmail.com

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada UPT Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif atas karya ilmiah:

☐ Skripsi ☐ Tesis ☐ Disertasi ☐ Lain-lain (.....)

yang berjudul :

IDENTIFIKASI FAKTOR INTERNAL PENYEBAB LAMANYA PROSES RETUR OBAT
DI PT. XYZ

Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini UPT Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta berhak menyimpan, mengalihmediakan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (*database*), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di internet atau media lain secara *fulltext* untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 05 Agustus 2025

Penulis

(Annisa Nurliza)

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur kita panjatkan kehadiran Allah SWT Atas rahmat dan limpahnya saya dapat menyelesaikan penelitian skripsi ini dengan baik. Tujuan dari dibuatnya laporan ini adalah untuk memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Terapan Manajemen Pelabuhan dan Maritim Logistik. Penelitian Skripsi ini adalah menjadi salah satu syarat wajib yang harus dilakukan oleh mahasiswa Program Studi Sarjana Terapan Manajemen Pelabuhan dan Logistik Maritim sebagai upaya pengembangan diri dan melatih diri mempraktikan menerapkan ilmu yang didapatkan selama perkuliahan. Dalam melakukan penyusunan penelitian skripsi ini tidak dapat peneliti selesaikan dengan baik tanpa adanya dukungan, saran dan bimbingan kepada peneliti. Oleh karena itu, pada kesempatan ini peneliti ingin mengucapkan banyak terima kasih, kepada :

1. Keluarga atas segala doa yang telah dipanjatkan dan segala dukungan yang telah diberikan selama pelaksanaan penelitian skripsi.
2. Bapak Drs. Dadang Suyadi Suryasumirat, M.S. dan Ibu Intan Puspa Wangi, S.T., M.T. selaku dosen pembimbing yang telah banyak memberikan arahan dalam terlaksananya penelitian ini dan membimbing peneliti dalam penulisan skripsi.
3. Bapak Dr. Winoto Hadi, S.T., M.T. dan Ibu Kencana Verawati, S.S.T., M.M.Tr. selaku dosen penguji yang telah banyak memberikan saran dan kritik dalam penulisan skripsi.
4. Bapak Vivian Karim Ladesi, S.T., M.T. selaku ketua program studi sekaligus dosen penguji atas arahan dan dukungannya selama proses penulisan penelitian skripsi.
5. Seluruh pegawai PT. XYZ yang telah banyak membantu dan membimbing peneliti secara langsung maupun tidak langsung selama pelaksanaan penelitian skripsi.
6. Teman-teman Sarjana Terapan Manajemen Pelabuhan dan Maritim Logistik khususnya Putri, Monica, Erika, Citra, Fitri, Irpan, Wildan, Arief dan Alim yang selalu memberikan semangat dan motivasi untuk mengerjakan laporan ini sehingga peneliti dapat menyelesaikan penelitian skripsi ini dengan baik.

Peneliti menyadari masih banyak terdapat kekurangan ataupun kesalahan dalam melakukan penyusunan penelitian skripsi. Oleh karena itu, peneliti sangat mengharapkan kritik serta saran yang bersifat membangun para pembaca guna perbaikan di masa mendatang nantinya. Semoga laporan ini dapat memberikan manfaat serta berdampak positif bagi peneliti dan semua pihak yang membaca laporan ini.

Jakarta, 14 April 2025

Annisa Nurliza
NIM. 1511521042



Intelligentia - Dignitas

ABSTRAK

Penelitian ini mengidentifikasi penyebab keterlambatan pemeriksaan retur obat di PT. XYZ yang melewati batas standar operasional prosedur (SOP) tiga hari sejak barang diterima. Tujuannya adalah mengidentifikasi faktor-faktor internal utama yang memicu masalah ini. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif dengan pendekatan kualitatif, memanfaatkan diagram *fishbone* untuk memetakan sebab-akibat. Data dikumpulkan melalui observasi langsung, studi dokumentasi, dan wawancara mendalam dengan staf terkait. Hasilnya menunjukkan bahwa keterlambatan tersebut disebabkan oleh kombinasi beberapa faktor internal. Pertama, keterbatasan sumber daya manusia (SDM), baik dari segi jumlah personel yang kurang memadai maupun tingkat kompetensi yang belum optimal. Ini menyebabkan proses pemeriksaan tidak bisa berjalan cepat, terutama saat volume retur tinggi. Faktor kedua adalah sistem pelacakan yang masih manual, tanpa dukungan alat atau teknologi yang memadai. Proses identifikasi dan verifikasi retur menjadi lambat dan rentan kesalahan. Terakhir, kondisi lingkungan kerja yang kurang mendukung juga menjadi penyebab. Kondisi ruang yang tidak ideal dan beban kerja yang tinggi, terutama saat ada lonjakan retur, membuat karyawan sulit bekerja secara efisien. Kesimpulan dari penelitian ini adalah akar masalah utama keterlambatan terletak pada kapasitas SDM dan sistem yang tidak memadai, yang diperburuk oleh lingkungan kerja yang kurang optimal, khususnya saat volume retur meningkat drastis. Perusahaan perlu fokus pada perbaikan ketiga area ini untuk menyelesaikan masalah tersebut.

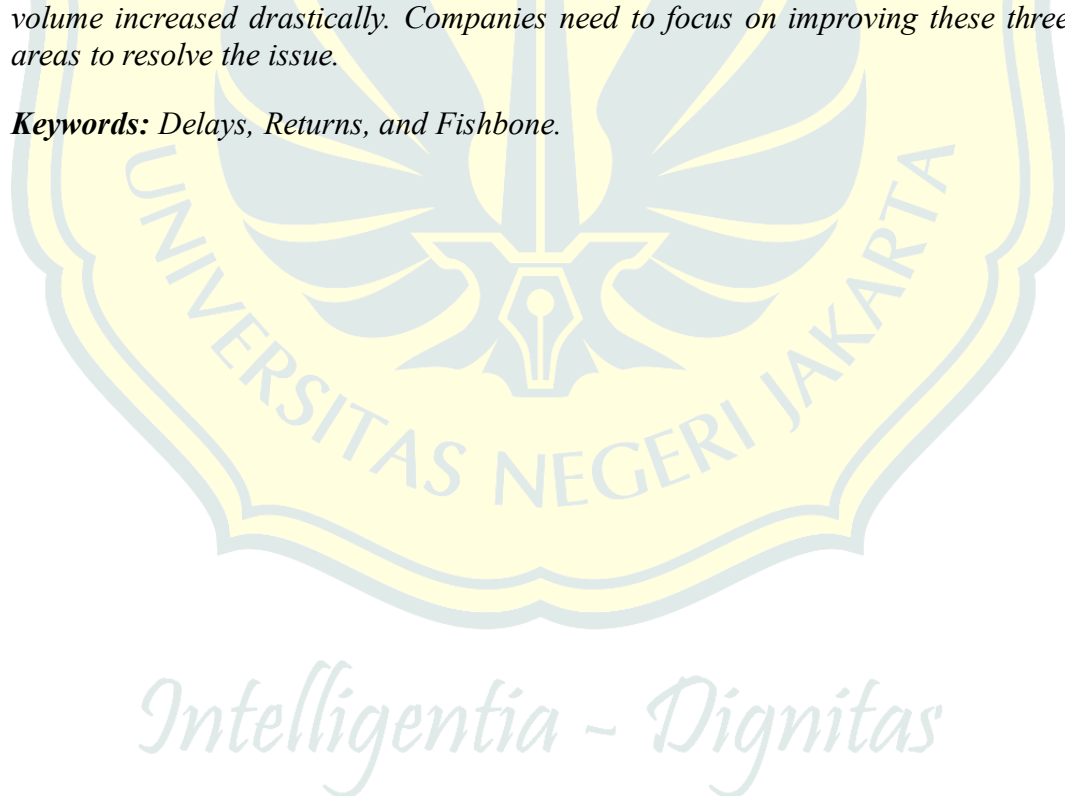
Kata Kunci : Keterlambatan, Retur, dan *Fishbone*.

Intelligentia - Dignitas

ABSTRACT

This study identifies the causes of delays in drug return inspections at PT. XYZ, which exceed the three-day standard operating procedure (SOP) limit from the date of receipt. The objective was to identify the main internal factors triggering this problem. The research method used was descriptive with a qualitative approach, utilizing a fishbone diagram to map the causes and effects. Data were collected through direct observation, documentation studies, and in-depth interviews with relevant staff. The results indicate that the delays were caused by a combination of several internal factors. First, limited human resources (HR), both in terms of inadequate personnel and suboptimal competency levels. This hampered the inspection process, especially when the return volume was high. Second, the tracking system was still manual, without adequate tools or technology. This made the identification and verification of returns slow and prone to error. Finally, an unfavorable work environment was also a contributing factor. Suboptimal space conditions and high workloads, especially when there was a surge in returns, made it difficult for employees to work efficiently. The study concluded that the root cause of the delays lay in inadequate human resources and systems capacity, which was exacerbated by a less-than-optimal work environment, especially when the return volume increased drastically. Companies need to focus on improving these three areas to resolve the issue.

Keywords: *Delays, Returns, and Fishbone.*



DAFTAR ISI

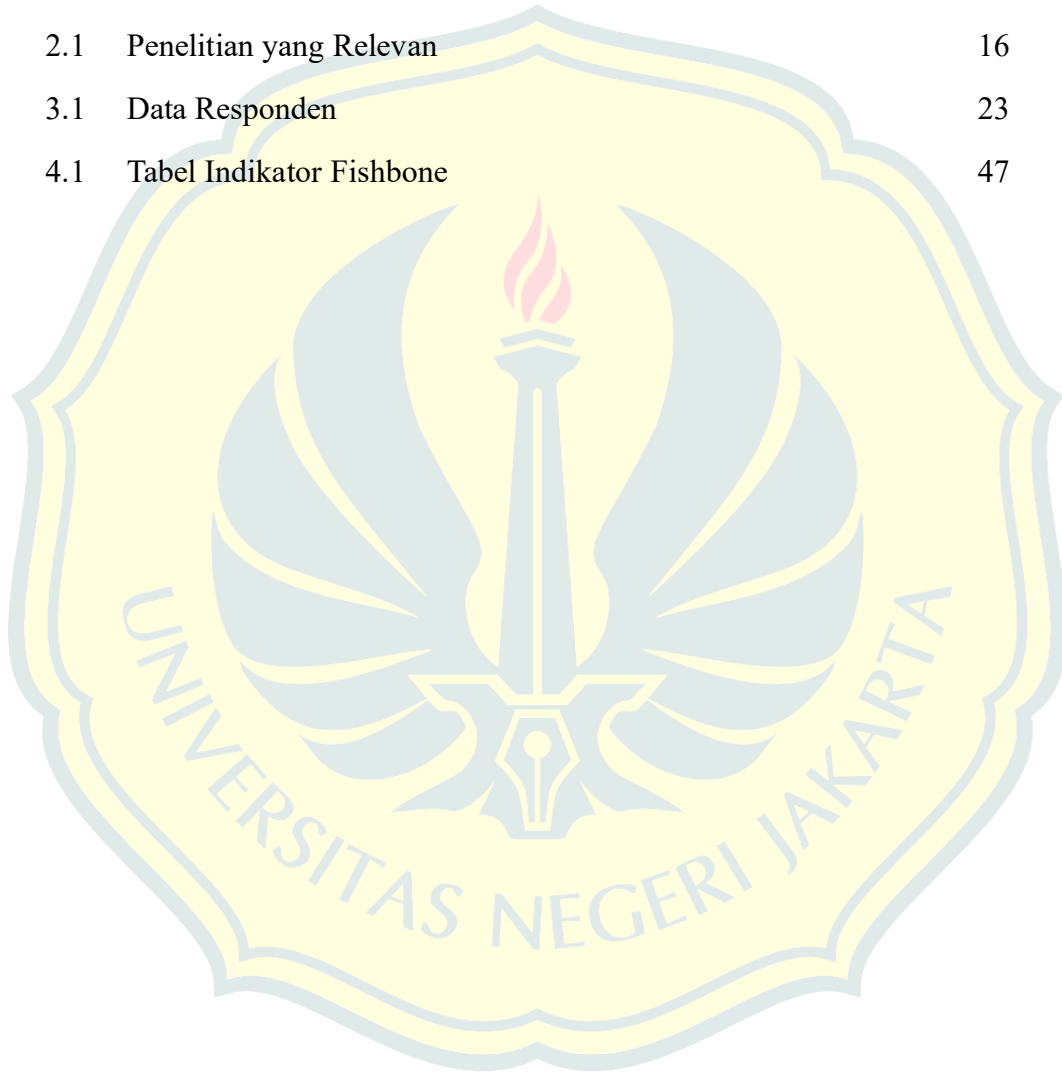
LEMBAR PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI SARJANA TERAPAN....	ii
LEMBAR PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI SARJANA TERAPAN...	iii
LEMBAR PERNYATAAN.....	iv
LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS	v
KATA PENGANTAR.....	vi
ABSTRAK.....	viii
<i>ABSTRACT</i>	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Identifikasi Masalah	3
1.3 Pembatasan Masalah	3
1.4 Rumusan Masalah	4
1.5 Tujuan Penelitian.....	4
1.6 Kegunaan Penelitian.....	4
BAB II KAJIAN PUSTAKA.....	6
2.1 Landasan Teori.....	6
2.1.1 <i>Supply Chain Management</i> (SCM) dan Retur.....	6
2.1.2 Metode Diagram <i>Fishbone</i>	12
2.1.3 Profil Perusahaan PT. XYZ	14

2.2 Penelitian yang Relevan	16
2.3 Kerangka Berpikir	20
BAB III METODE PENELITIAN	21
3.1 Tempat dan Waktu Penelitian	21
3.2 Metode dan Rancangan Penelitian.....	21
3.3 Jenis Data dan Sumber	22
3.4 Teknik dan Prosedur Pengumpulan Data	24
3.5 Teknik Identifikasi Data.....	25
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	28
4.1 Hasil Penelitian	28
4.1.1 Alur Proses Retur.....	28
4.1.2 Hasil Penelitian Berdasarkan Alur Proses Retur	38
4.1.3 Hasil Wawancara	39
4.2 Pembahasan	42
BAB V KeSIMPULAN DAN SARAN.....	50
5.1 Kesimpulan.....	50
5.2 Saran	51
DAFTAR PUSTAKA	52
LAMPIRAN.....	56

Intelligentia - Dignitas

DAFTAR TABEL

Nomor	Judul Tabel	Halaman
1.1	Data Keterlambatan Pemeriksaan Retur (>3 Hari) Periode Desember 2024	2
2.1	Penelitian yang Relevan	16
3.1	Data Responden	23
4.1	Tabel Indikator Fishbone	47



Intelligentia - Dignitas

DAFTAR GAMBAR

Nomor	Judul Gambar	Halaman
2.1	Diagram Kerangka Berpikir	20
3.1	Rancangan Penelitian	22
4.1	Alur Proses Retur Baeang	28
4.2	Alur Proses Penyesuaian Retur Barang	29
4.3	Data Tukar Faktur MT	31
4.4	Faktur Penjualan	31
4.5	Nomor Batch Dokumen di Sistem Accurate	32
4.6	Form Retur	35
4.7	Retur Report	35
4.8	Contoh Inventory Adjustment OUT	36
4.9	Contoh Inventory Adjustment IN	37
4.10	Penyebab Utama Fishbone Diagram	42
4.11	Faktor Man (SDM)	42
4.12	Volume Retur Bulan Juli 2024 - Februari 2025	43
4.13	Faktor Measurement (Pengukuran)	44
4.14	Faktor Machine (Sistem/Infrastruktur)	45
4.15	Area Inbound	46
4.16	Gudang Reject	46
4.17	Faktor Environment (Kantor)	47
4.18	Diagram Fishbone	49

DAFTAR LAMPIRAN

Nomor	Judul Lampiran	Halaman
1.	Instrumen Penelitian Pertanyaan Wawancara	56
2.	Transkrip Wawancara	60
3.	Lembar Konsultasi Dosen Pembimbing I	71
4.	Lembar Konsultasi Dosen Pembimbing 2	72
5.	Berita Acara Ujian Skripsi	73
6.	Daftar Riwayat Hidup	74



Intelligentia - Dignitas