

SKRIPSI SARJANA TERAPAN
**ANALISIS FAKTOR PENYEBAB KETIDAKSESUAIAN STOK
SISTEM DENGAN STOK FISIK MENGGUNAKAN METODE
FISHBONE DI GUDANG PT XYZ**



SABILA CINTANIA YAMANDA

1511521014

**PROGRAM STUDI SARJANA TERAPAN
MANAJEMEN PELABUHAN DAN LOGISTIK MARITIM**

**FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA**

2026

LEMBAR PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI SARJANA TERAPAN

LEMBAR PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI SARJANA TERAPAN

Judul Skripsi : Analisis Faktor Penyebab Ketidaksesuaian Stok
Sistem Dengan Stok Fisik Menggunakan Metode
Fishbone Di Gudang PT XYZ
Penyusun Skripsi : Sabila Cintania Yamanda
NIM : 1511521014
Tanggal Ujian : Kamis, 15 Januari 2026

Disetujui oleh:

Pembimbing I

Pembimbing II



Prof. Dr. Henita Rahmayanti, M.Si.
NIP. 196306041988032001



Winoto Hadi, M.T.
NIP. 197102112005011003

Mengetahui,

Koordinator Program Studi Manajemen Pelabuhan dan Logistik Maritim



Vivian Karim Ladesi, M.T.
NIP. 198010272005011002

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI SARJANA TERAPAN

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI SARJANA TERAPAN

Judul Skripsi : Analisis Faktor Penyebab Ketidakesesuaian Stok
Sistem Dengan Stok Fisik Menggunakan Metode
Fishbone Di Gudang PT XYZ
Penyusun Skripsi : Sabila Cintania Yamanda
NIM : 1511521014

Disetujui oleh:

Pembimbing I

Prof. Dr. Henita Rahmayanti, M.Si.
NIP. 196306041988032001

Pembimbing II

Winoto Hadi, M.T.
NIP. 197102112005011003

Pengesahan Panitia Ujian Skripsi Sarjana Terapan:

Ketua Penguji,

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

Anggota Penguji I

Nur Azisah, S.T., M.T.
NIP. 199803012024062002

Anggota Penguji II

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

Mengetahui,

Koordinator Program Studi Manajemen Pelabuhan dan Logistik Maritim

Vivian Karim Ladesi, M.T.
NIP. 198010272005011002

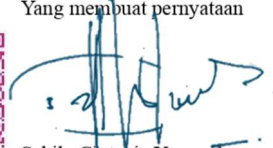
LEMBAR PERNYATAAN

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, 15 Januari 2026
Yang membuat pernyataan



Sabila Cantania Yamanda
NIM. 1511521014

LEMBAR PERNYATAAN PUBLIKASI



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET 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 : Sabila Cintania Yamanda
NIM : 1511521014
Fakultas/Prodi : Teknik/D4 Manajemen Pelabuhan dan Logistik Maritim
Alamat email : sabilcnt@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 :

Analisis Faktor Penyebab Ketidaksesuaian Stok Sistem Dengan Stok Fisik Menggunakan Metode Fishbone Di Gudang 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, 30 Januari 2026
Penulis

(Sabila Cintania Yamanda)

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa atas segala limpahan rahmat, karunia, dan kasih-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Analisis Faktor Penyebab Ketidaksesuaian Stok Sistem Dengan Stok Fisik Menggunakan Metode Fishbone Di Gudang PT XYZ” dengan baik dan tepat waktu.

Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Terapan (S.Tr.) pada Program Studi Sarjana Terapan Manajemen Pelabuhan dan Logistik Maritim, Fakultas Teknik, Universitas Negeri Jakarta. Penelitian ini berfokus pada analisis ketidaksesuaian antara stok fisik di gudang dengan stok yang tercatat pada sistem persediaan perusahaan. Ketidaksesuaian tersebut berdampak pada meningkatnya pembatalan pesanan akibat stok kosong, yang pada akhirnya memengaruhi performa operasional dan layanan *e-commerce* perusahaan.

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan metode 5W (*What, Who, When, Where, Why*) dan diagram *fishbone* untuk mengidentifikasi faktor-faktor penyebab terjadinya selisih stok, yang melibatkan berbagai pihak terkait dalam proses operasional gudang, seperti tim *inbound*, admin logistik, *picker*, *logistics operation specialist*, *sales marketing*, dan *customer service*. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran yang lebih jelas mengenai akar permasalahan yang terjadi, sekaligus menjadi dasar dalam penyusunan rekomendasi Standar Operasional Prosedur (SOP) baru yang lebih efektif guna meningkatkan akurasi data stok serta mendukung kelancaran proses operasional perusahaan.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari dukungan, bimbingan, dan bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati, penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. Henita Rahmayanti, M.Si. dan Dr. Winoto Hadi, M.T., selaku dosen pembimbing, atas segala bimbingan, arahan, dan masukan yang sangat berharga selama proses penyusunan skripsi ini.

2. Papah Triyono dan Mama Sugiarti, kasih sayang, dan dukungan moril maupun materil yang tidak pernah berhenti mengiringi langkah penulis.
3. Rifdah Rizqyta Amalia, adik tercinta, yang selalu menjadi sumber semangat dan pelipur lara di setiap proses perjuangan ini.
4. Seluruh karyawan PT. XYZ, atas kerja sama dan bantuannya dalam penyediaan data serta informasi yang diperlukan.
5. Seluruh teman, kerabat terdekat saya, yang selalu menemani saya dalam perjalanan saya dalam mengerjakan skripsi ini hingga selesai.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna, baik dari segi isi maupun penyajian. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun sangat penulis harapkan demi perbaikan di masa yang akan datang. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat dan kontribusi bagi pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya dalam bidang manajemen persediaan.

Jakarta, 20 Oktober 2025

Penulis,

Sabila Cintania Yamanda

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi faktor-faktor penyebab ketidaksesuaian antara stok fisik di gudang dengan stok yang tercatat pada sistem persediaan PT XYZ. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif, melalui wawancara berbasis kuesioner kepada enam narasumber kunci, serta dianalisis menggunakan metode 5W (*What, Who, When, Where, dan Why*) dan diagram fishbone untuk mengidentifikasi faktor penyebab secara sistematis. Hasil penelitian menunjukkan bahwa ketidaksesuaian stok dipengaruhi oleh lima faktor utama, yaitu manusia, metode kerja, sistem, material, dan lingkungan kerja. Ketidaktepatan dalam pembaruan data stok, human error pada proses pencatatan, keterbatasan sistem persediaan, serta tingginya dinamika transaksi barang fast-moving menjadi penyebab dominan terjadinya ketidaksesuaian stok. Kondisi tersebut berdampak pada meningkatnya pembatalan pesanan, terganggunya alur distribusi, serta menurunnya kinerja operasional perusahaan secara keseluruhan.

Kata kunci: Ketidaksesuaian Stok, SOP Pengendalian Akurasi Stok, Gudang, *Fishbone Diagram, 5W Analysis.*

ABSTRACT

This study aims to identify the factors causing discrepancies between physical stock in the warehouse and inventory records in the inventory system of PT XYZ, considering that inventory data accuracy plays a crucial role in supporting operational effectiveness and managerial decision-making. Recurrent inventory discrepancies may lead to operational losses and a decline in customer service performance. This research employs a descriptive method with a qualitative approach, using questionnaire-based interviews conducted with six key informants directly involved in warehouse inventory management processes. The collected data were analyzed using the 5W (What, Who, When, Where, Why) method to explore root causes in depth, and further supported by a fishbone diagram to systematically classify and visualize the contributing factors. The results indicate that inventory discrepancies are influenced by five main factors: human resources, work methods, systems, materials, and the work environment. Inaccurate stock updates, human error during recording activities, limitations of the inventory system, and the high frequency of fast-moving transactions were identified as the dominant causes of inventory mismatches. These issues have led to increased order cancellations, disruptions in distribution processes, and a decline in overall operational performance.

Keywords: *Inventory Discrepancy, Stock Accuracy Control SOP, Warehouse, Fishbone Diagram, 5W Analysis.*

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI SARJANA TERAPAN.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI SARJANA TERAPAN.....	iii
LEMBAR PERNYATAAN	iv
LEMBAR PERNYATAAN PUBLIKASI.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
ABSTRAK	viii
ABSTRACT	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	5
1.3 Batasan Masalah.....	5
1.4 Rumusan Masalah	6
1.5 Tujuan Penelitian.....	6
1.6 Manfaat Penelitian	6
BAB II KAJIAN PUSTAKA	8
2.1 Landasan Teori	8
2.2.2 Sistem Informasi Logistik.....	8
2.2.3 Akurasi Data Stok	9
2.2.4 SKU (Stock Keeping Unit)	9
2.2.5 Analisis 5W	10
2.2.6 Metode Fishbone Diagram.....	10
2.2 Penelitian Terdahulu.....	11
2.3 Kerangka Pemikiran.....	13
BAB III METODELOGI PENELITIAN.....	16

3.1	Tempat dan Waktu Penelitian.....	16
3.2	Bahan Penelitian dan Materi Penelitian	16
3.2.1	Bahan Penelitian.....	16
3.2.2	Materi Penelitian	16
3.2.3	Sumber Data Penelitian.....	20
3.3	Metode Penelitian.....	20
3.4	Rancangan Penelitian	22
3.5	Teknik Pengumpulan Data	23
3.5.1	Observasi.....	23
3.5.2	Wawancara	23
3.5.3	Studi Literatur	23
3.6	Teknik Analisis Data	23
3.6.1	Analisis Data Pembatalan	24
3.6.2	Analisis 5W	25
3.6.3	Analisis Metode Fishbone.....	26
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....		28
4.1	Hasil Penelitian	28
4.1.1	Alur Proses Operasional Pergudangan PT XYZ.....	29
4.1.2	Hasil Identifikasi dengan Metode 5W.....	32
4.1.3	Identifikasi Faktor Penyebab Ketidaksesuaian Stok dengan Metode Fishbone	36
4.2	Pembahasan.....	41
4.2.1	Pembahasan Faktor Manusia (Man Power)	41
4.2.2	Pembahasan Faktor Metode (Method).....	42
4.2.3	Pembahasan Faktor Mesin (Machine).....	42
4.2.4	Pembahasan Faktor Material.....	43
4.2.5	Pembahasan Faktor Lingkungan (Environment)	43
4.2.6	Sintesis Hasil Penelitian.....	44
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		45
5.1	Kesimpulan	45
5.2	Saran.....	46
DAFTAR PUSTAKA.....		51

LAMPIRAN.....	55
.....	63
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	68

