

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kemajuan teknologi internet telah memberikan kemudahan dalam berbagai aspek kehidupan, termasuk di bidang ekonomi. Teknologi informasi kini dimanfaatkan secara luas oleh masyarakat, termasuk para pelaku wirausaha. Mereka memanfaatkan teknologi ini untuk mendukung aktivitas mereka dalam memulai, mengelola, serta mengembangkan usaha atau bisnis. Kemudahan akses dan penggunaan teknologi informasi turut membantu wirausahawan dalam menghadapi persaingan yang semakin ketat di dunia bisnis. Salah satu bentuk nyata dari perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi (IPTEK) dalam sektor bisnis dan perdagangan adalah kemunculan perdagangan elektronik atau *e-commerce*. (Simaremare, 2023). Perubahan ini mendorong berkembangnya berbagai platform *e-commerce* yang mempermudah proses jual beli secara *online*.

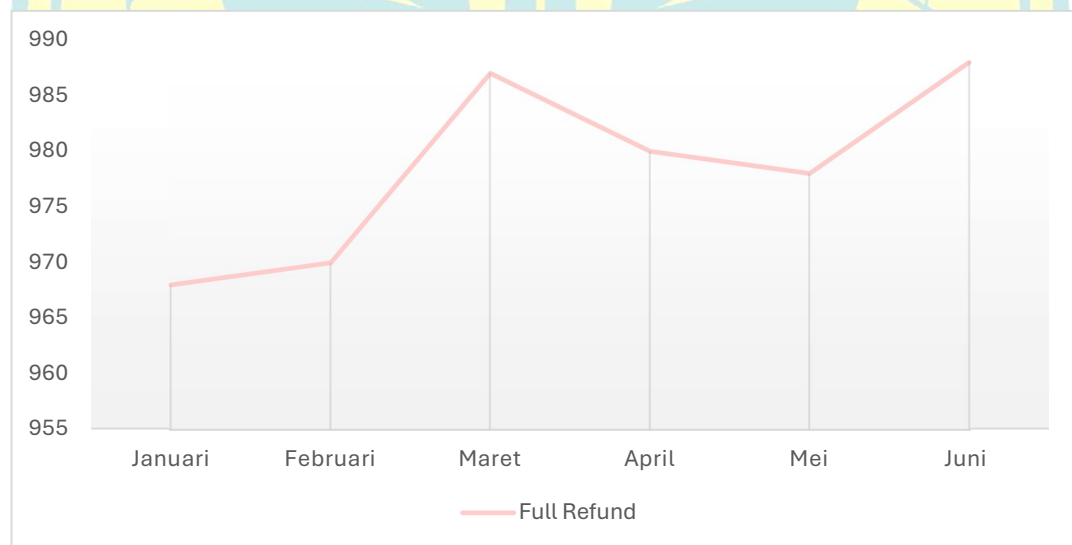
Permasalahan ketidaksesuaian stok tersebut kerap terjadi di beragam sektor industri karena dipengaruhi oleh faktor operasional, kesalahan manusia, serta tidak selarasnya proses pencatatan dengan pergerakan fisik barang. Temuan empiris juga mengungkapkan bahwa ketidakakuratan data inventaris berdampak besar terhadap efektivitas operasional perusahaan, seperti terhambatnya proses pemenuhan pesanan, meningkatnya biaya pengelolaan persediaan, serta berkurangnya kualitas pengambilan keputusan manajemen yang cepat dan akurat. (Akkerman, Prak, dan Mes, 2025).

Selain itu, rekayasa metodologi seperti *cycle counting*, audit berkala, dan penggunaan teknologi otomatis telah terbukti membantu mengurangi kesalahan ini, tetapi faktor manusia dan proses internal tetap menjadi penyebab dominan ketidaksesuaian data stok. Penekanan pentingnya integrasi antara sistem informasi inventaris dan proses fisik di gudang, serta implementasi prosedur standar yang ketat untuk meningkatkan akurasi data. Buku yang membahas prinsip-prinsip manajemen inventaris terkini menegaskan bahwa ketepatan data persediaan

merupakan fondasi pengendalian inventaris yang efektif, terutama di era digitalisasi *supply chain* yang semakin kompleks. (Victoria Seredyuk, 2024).

PT XYZ merupakan perusahaan yang bergerak di bidang distribusi dan penjualan perkakas serta produk MRO (*Maintenance, Repair, and Operations*) yang melayani pelanggan B2B dan B2C melalui berbagai platform marketplace dan website resmi perusahaan. Sebagai perusahaan dengan aktivitas penjualan daring, akurasi data stok menjadi faktor penting dalam menjaga kelancaran operasional dan kepercayaan pelanggan.

PT XYZ menggunakan sistem sebagai acuan pencatatan stok gudang, yang menjadi dasar pembaruan data stok di *marketplace*. Namun, pembaruan data yang dilakukan secara mingguan sering menimbulkan ketidaksesuaian antara stok aktual dan data yang ditampilkan, sehingga berdampak pada meningkatnya pembatalan pesanan dan menurunnya performa *e-commerce*. Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan untuk menganalisis penyebab ketidaksesuaian data stok serta mengevaluasi sistem pengendalian persediaan guna meningkatkan akurasi stok dan kinerja perusahaan.



Gambar 1. 1 Grafik Tingkat Pembatalan Pesanan Periode Januari – Juni 2025
Sumber: Data diolah penulis, 2025

Berdasarkan Gambar 1.1, tingkat pembatalan pesanan (*full refund*) dengan alasan stok kosong di PT XYZ menunjukkan tren fluktuatif selama periode Januari

hingga Juni 2025. Jumlah pembatalan tertinggi terjadi pada bulan Maret dan Juni dengan total mendekati 1.000 pesanan. Fenomena tersebut menunjukkan bahwa ketidaksesuaian stok di *marketplace* dan stok fisik digudang masih menjadi faktor utama yang memengaruhi tingkat pembatalan pesanan. Produk yang sudah tidak tersedia di gudang terkadang masih tercatat tersedia di *marketplace*, sehingga menimbulkan pembatalan pesanan oleh pelanggan.

Akumulasi data pembatalan pesanan dilakukan untuk mengetahui produk dengan tingkat pembatalan tertinggi pada periode Januari hingga Juni 2025. Fokus utama dalam penelitian ini diarahkan pada analisis data tersebut diperoleh dari catatan pembatalan yang dibuat oleh pihak gudang, khususnya pembatalan dengan alasan stok kosong, yang mencerminkan kondisi ketika permintaan pelanggan tidak dapat dipenuhi akibat perbedaan antara data stok sistem dan stok fisik di gudang. Khususnya pada 3 (tiga) produk yang memiliki tingkat pembatalan tertinggi selama periode Januari hingga Juni 2025.

Tabel 1. 1 Akumulasi Data Barang pada Pembatalan Pesanan Periode Januari hingga Juni 2025

Periode	Nama Item	SKU	Stok Penerimaan Barang	Kuantitas Permintaan Pelanggan
Januari 2025	TEKIRO Wrench D	SA-YH1337	105	125
	TEKIRO Jack	AU-JS1010	58	75
	Stand 3 Ton			
	TEKIRO Kunci Pas			200
	Set 12 Pcs Sunk Panel	WR-SE0314	180	
Februari 2025	TEKIRO Kunci Pas			180
	Set 12 Pcs Sunk Panel	WR-SE0314	162	
	TEKIRO Wrench D	SA-YH1337	70	90

Periode	Nama Item	SKU	Stok Penerimaan Barang	Kuantitas Permintaan Pelanggan
Maret 2025	TEKIRO Jack Stand 3 Ton	AU-JS1010	65	85
	TEKIRO Wrench D	SA-YH1337	82	100
	TEKIRO Jack Stand 3 Ton	AU-JS1010	77	95
	TEKIRO Kunci Pas Set 12 Pcs Sunk Panel	WR-SE0314	190	210
	TEKIRO Jack Stand 3 Ton	AU-JS1010	63	80
April 2025	TEKIRO Wrench D	SA-YH1337	92	110
	TEKIRO Kunci Pas Set 12 Pcs Sunk Panel	WR-SE0314	170	190
	TEKIRO Kunci Pas Set 12 Pcs Sunk Panel	WR-SE0314	200	220
Mei 2025	TEKIRO Jack Stand 3 Ton	AU-JS1010	80	100
	TEKIRO Wrench D	SA-YH1337	85	105
	TEKIRO Kunci Pas Set 12 Pcs Sunk Panel	WR-SE0314	180	200
Juni 2025	TEKIRO Wrench D	SA-YH1337	95	115
	TEKIRO Jack Stand 3 Ton	AU-JS1010	70	90

Sumber: Data diolah penulis, 2025

Berdasarkan Tabel 1.1, selama periode Januari hingga Juni 2025 terdapat pola selisih negatif yang konsisten antara stok penerimaan dan permintaan pelanggan pada tiga SKU utama, yaitu SA-YH1337 (TEKIRO Wrench D), AU-JS1010 (TEKIRO Jack Stand 3 Ton), dan WR-SE0314 (TEKIRO Kunci Pas Set 12 Pcs Sunk Panel). Ketiga SKU tersebut termasuk dalam kategori produk fast moving dengan tingkat permintaan tinggi, sehingga memiliki risiko yang lebih besar terhadap terjadinya ketidaksesuaian stok. Pada Januari 2025, permintaan untuk SKU SA-YH1337 mencapai 125 unit dengan penerimaan hanya 105 unit, SKU AU JS1010 sebesar 75 unit dengan penerimaan 58 unit, serta SKU WR-SE0314 sebesar 200 unit dengan penerimaan 180 unit. Kondisi serupa terus berlanjut hingga Juni 2025, di mana pada setiap bulan jumlah permintaan pelanggan selalu lebih tinggi dibandingkan dengan stok fisik yang diterima di gudang.

Ketidaksesuaian stok yang terjadi secara berkelanjutan ini menunjukkan bahwa pemenuhan permintaan pelanggan belum dapat sepenuhnya dipenuhi oleh ketersediaan stok fisik yang ada, sehingga berpotensi meningkatkan pembatalan pesanan. Selain itu, perbedaan antara data persediaan pada sistem dengan kondisi stok fisik di gudang juga dapat berdampak pada menurunnya kepuasan pelanggan serta efisiensi operasional perusahaan. Oleh karena itu, diperlukan penelitian lebih lanjut untuk menganalisis faktor-faktor penyebab ketidaksesuaian stok di PT XYZ. Penelitian ini menggunakan metode fishbone (diagram sebab-akibat) untuk mengidentifikasi akar permasalahan secara sistematis berdasarkan aspek manusia, metode kerja, sistem, material, dan lingkungan kerja, sehingga diharapkan perusahaan dapat merumuskan langkah perbaikan yang tepat dan berkelanjutan.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan, maka dapat diidentifikasi permasalahan yang terjadi di Gudang PT XYZ adalah ketidaksesuaian stok yang terjadi berdampak pada meningkatnya tingkat pembatalan pesanan, yang selanjutnya dapat menurunkan kepuasan pelanggan dan efisiensi operasional perusahaan.

1.3 Batasan Masalah

Berdasarkan ruang lingkup penelitian yang dilakukan, maka batasan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Penelitian dibatasi pada permasalahan ketidaksesuaian stok barang antara data persediaan yang tercatat dalam sistem dengan jumlah stok fisik yang terdapat di gudang PT. XYZ.
2. Analisis penelitian difokuskan pada faktor-faktor penyebab ketidaksesuaian stok yang berkaitan dengan aktivitas manajemen pergudangan di PT XYZ.
3. Ruang lingkup penelitian hanya mencakup aktivitas pergudangan, seperti proses penerimaan barang, proses penyimpanan barang, dan proses pengeluaran barang.

1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang serta identifikasi masalah yang telah diuraikan, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah faktor apa saja yang menyebabkan terjadinya ketidaksesuaian stok barang antara data persediaan pada sistem dengan stok fisik di gudang PT XYZ?

1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dijabarkan sebelumnya, maka tujuan dari penelitian ini untuk mengidentifikasi faktor-faktor penyebab terjadinya ketidaksesuaian barang antara data persediaan pada sistem dengan stok fisik di gudang PT XYZ.

1.6 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat baik secara teoritis maupun praktis, sebagai berikut:

1.6.1 Manfaat teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan pengetahuan dalam bidang manajemen pergudangan, khususnya yang berkaitan dengan

pengelolaan persediaan dan pengendalian ketidaksesuaian stok barang. Selain itu, penelitian ini dapat memperkaya kajian akademis mengenai penerapan metode *fishbone* (diagram sebab-akibat) dalam menganalisis permasalahan akurasi stok. Penelitian ini juga diharapkan dapat menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya yang membahas mengenai akurasi persediaan, pengendalian stok, dan peningkatan efektivitas operasional gudang.

1.6.2 Manfaat Praktis

Secara praktis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan dan rekomendasi bagi manajemen PT XYZ dalam mengidentifikasi serta mengatasi faktor-faktor penyebab terjadinya ketidaksesuaian stok barang antara data persediaan pada sistem dengan kondisi stok fisik di gudang. Melalui hasil analisis menggunakan metode *fishbone*, perusahaan diharapkan dapat:

1. Meningkatkan akurasi dan keandalan data stok barang melalui perbaikan proses pencatatan dan pengendalian persediaan.
2. Meningkatkan efisiensi operasional pergudangan, khususnya pada proses penerimaan, penyimpanan, dan pengeluaran barang.
3. Mengurangi terjadinya pembatalan pesanan akibat ketidaksesuaian data stok, sehingga dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dan mendukung kelancaran operasional perusahaan secara keseluruhan.

1.6.3 Manfaat Akademis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi mahasiswa dan akademisi sebagai bahan pembelajaran mengenai penerapan metode *fishbone* dalam analisis permasalahan manajemen pergudangan. Selain itu, hasil penelitian ini dapat dijadikan contoh penelitian deskriptif dalam mengidentifikasi akar permasalahan operasional serta sebagai referensi dalam penyusunan karya ilmiah yang berkaitan dengan pengelolaan persediaan dan pengendalian stok barang.