



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

**PENANGANAN BARANG DISKREPANSI
DI PT GRAHAPRIMA SUKSES MANDIRI TBK.
DENGAN METODE *FISHBONE DIAGRAM***

ANGGIRA PUTRA MALADEWA

NIM :2105421024

**Skripsi yang Ditulis untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan untuk
Memperoleh Gelar Sarjana Terapan Administrasi Bisnis**

PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS TERAPAN

JURUSAN ADMINISTRASI NIAGA

POLITEKNIK NEGERI JAKARTA

2025



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis faktor-faktor penyebab terjadinya barang diskrepansi dalam proses pengiriman oleh PT Grahaprima Sukses Mandiri. Menjaga kepuasan pelanggan dan kualitas layanan memerlukan upaya perusahaan dalam mengidentifikasi penyebab utama dari ketidaksesuaian barang yang dikirim. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan studi kasus, serta menerapkan metode *fishbone diagram* untuk menggambarkan kategori penyebab permasalahan berdasarkan lima aspek utama: manusia, mesin, metode, material, dan lingkungan. Selain itu, pendekatan kaizen digunakan untuk merancang upaya perbaikan yang bersifat berkelanjutan. Pengumpulan data dilakukan melalui observasi langsung dan wawancara mendalam dengan lima informan dari berbagai bagian terkait di perusahaan. Hasil penelitian mengidentifikasi lima penyebab utama diskrepansi, yaitu kesalahan dalam proses serah terima barang oleh *driver (man)*, kondisi armada yang kurang optimal (*machine*), tidak konsistennya SOP pengiriman (*method*), kualitas kemasan yang rendah (*material*), serta kondisi rute dan cuaca yang tidak mendukung (*environment*). Setelah dilakukan analisis dan usulan perbaikan, ditemukan bahwa efektivitas operasional dapat ditingkatkan, serta tingkat diskrepansi dapat diminimalisasi. Hal ini menunjukkan bahwa penerapan analisis akar masalah dan perbaikan berkelanjutan mampu meningkatkan efisiensi dan kualitas pengiriman.

Kata Kunci: Barang Diskrepansi, *Fishbone diagram*, Kaizen.

**POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA**



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

ABSTRACT

This study aims to analyze the factors contributing to goods discrepancy during the delivery process at PT Grahaprima Sukses Mandiri. Maintaining customer satisfaction and service quality requires the company to identify the root causes of delivery inconsistencies. This research employs a qualitative method with a case study approach and applies the fishbone diagram method to illustrate problem categories based on five main aspects: man, machine, method, material, and environment. In addition, the kaizen approach is used to design continuous improvement efforts. Data were collected through direct observation and in-depth interviews with five informants from various related departments within the company. The findings identify five main causes of discrepancy: errors in the handover process by drivers (man), suboptimal vehicle conditions (machine), inconsistent delivery SOPs (method), low-quality packaging (material), and unfavorable route and weather conditions (environment). After conducting analysis and proposing improvements, it was found that operational effectiveness can be enhanced and the level of discrepancy minimized. These results indicate that applying root cause analysis and continuous improvement can increase both the efficiency and quality of the delivery process.

Keywords: Goods Discrepancy, Fishbone diagram, Kaizen.

**POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA**



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa karena berkat rahmat dan hidayah-Nya penulis dapat menyelesaikan Skripsi yang berjudul “Penanganan Barang Diskrepansi di PT Grahaprima Sukses Mandiri Tbk. dengan Metode *Fishbone diagram*”

Skripsi ini disusun untuk memenuhi persyaratan dalam rangka memperoleh gelar Sarjana Terapan (S.Tr) pada Program Studi Administrasi Bisnis Terapan, Politeknik Negeri Jakarta.

Penulis menyadari bahwa dalam proses penyusunan Skripsi ini adapun partisipasi yang terlibat, dukungan serta bimbingan dari berbagai pihak. Maka dalam kesempatan kali ini, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Dr. Syamsurizal, S.E., M.M., selaku Direktur Politeknik Negeri Jakarta, atas kesempatan dan fasilitas yang telah diberikan selama masa studi penulis.
2. Dr. Dra. Iis Mariam, M.Si, selaku Ketua Jurusan Administrasi Niaga PNJ periode 2021–2025, atas arahan dan dukungan dalam proses penyusunan skripsi ini.
3. Dr. Wahyudi Utomo, S.Sos., M.Si, selaku Ketua Jurusan Administrasi Niaga PNJ periode 2025–2029, atas bimbingan dan motivasi yang diberikan dalam pengembangan akademik penulis.
4. Yanita Ella Nilla Chandra, S.A.B., M.Si, selaku Koordinator Program Studi D4 Administrasi Bisnis Terapan, atas arahan dan dukungan yang sangat berarti selama masa studi.
5. Dr. Nining Latianingsih, S.H., M.H., selaku Dosen Pembimbing I, yang telah memberikan waktu, tenaga, serta ilmu yang sangat berharga dalam membimbing penulis menyelesaikan skripsi ini.
6. Arizal Putra Pratama B.O.M., M.A.B., selaku Dosen Pembimbing II, atas segala koreksi, saran, serta dukungan selama proses penyusunan skripsi.
7. Seluruh dosen dan staf pengajar di Jurusan Administrasi Niaga PNJ, atas ilmu dan pengalaman yang telah diberikan selama masa studi.



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

8. Rekan-rekan seperjuangan dan sahabat penulis, yang senantiasa memberikan semangat, bantuan, dan kebersamaan yang tidak bisa disebutkan satu per satu, namun sangat berarti bagi penulis.
9. Orang tua tercinta, atas cinta, doa, dukungan moral maupun materi, serta pengorbanan yang tiada henti hingga penulis dapat menyelesaikan pendidikan ini.
10. Rekan kerja di PT Grahaprima Sukses Mandiri Tbk., yang telah banyak membantu dalam pengumpulan data dan informasi serta bersedia menjadi informan dalam penelitian ini.

Depok, 21 Juli 2025

Penulis

Anggira Putra Maladewa

NIM 2105421024

**POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA**



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR GAMBAR	vii
DAFTAR TABEL	viii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	4
1.3 Rumusan Masalah.....	4
1.4 Tujuan Penelitian.....	5
1.5 Manfaat Penelitian	5
BAB II LANDASAN TEORI	6
2.1 Tinjauan Umum Logistik	6
2.1.1 Kendala Umum dalam Industri Logistik Indonesia.....	7
2.1.2 Tantangan dalam Layanan Logistik	8
2.2 Barang Diskrepansi	9
2.3 Teori Kaizen.....	11
2.4 <i>Fishbone diagram</i>	12
2.5 Hasil Penelitian Yang Relevan/Jurnal yang Relevan	13
2.6 Deskripsi Konseptual	19
BAB III METODE PENELITIAN	21
3.1 Deskripsi Konseptual	21
3.1.1 Waktu Penelitian.....	21
3.1.2 Tempat Penelitian.....	21
3.2 Kerangka Penelitian	22
3.3 Metode Penelitian.....	23
3.4 Fokus Penelitian.....	25
3.5 Informan Penelitian.....	27
3.6 Jenis dan Sumber Data	29
3.7 Teknik Pengumpulan Data	30
3.8 Instrumen Penelitian.....	32



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

3.9 Teknik Analisis Data	32
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	35
4.1 Hasil Penelitian.....	35
4.1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian.....	35
4.1.2 Gambaran Informan Penelitian.....	36
4.1.3 Identifikasi Faktor Penyebab Diskrepansi dalam Distribusi Barang	48
4.2 Uji Keabsahan Data.....	52
4.2.1 Triangulasi Teknik	52
4.3 Pembahasan	54
4.3.1 Analisis Faktor Penyebab Barang Diskrepansi Menggunakan <i>Fishbone diagram</i>	54
4.3.2 Usulan Perbaikan Berkelanjutan Menggunakan Kaizen	57
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	59
5.1 Kesimpulan.....	59
5.2 Saran	60
DAFTAR PUSTAKA.....	62

**POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA**



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Deskripsi Konseptual Penulis.....	19
Gambar 3. 1 Diagram Kerangka Penelitian	23
Gambar 4. 1 <i>Project MAP</i>	49
Gambar 4. 2 <i>Hierarchical Code</i>	51
Gambar 4. 3 <i>Word Cloud</i>	52
Gambar 4. 4 <i>Fishbone diagram</i> Barang Diskrepensi.....	57





Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Perjalanan Customer Inbisco yang Mengalami Barang Discrepancy Tahun 2024.....	2
Tabel 2. 1 Penelitian terdahulu yang relevan	13
Tabel 3. 1 Waktu Penelitian Peneliti	21
Tabel 4.1 Wawancara salah satu Driver PT Grahaprima Sukses Mandiri Tbk.	37
Tabel 4.2 Wawancara salah satu Transport Supervisor PT Grahaprima Sukses Mandiri Tbk.	39
Tabel 4.3 Wawancara dengan salah satu Montir PT Grahaprima Sukses Mandiri Tbk.	42
Tabel 4.4 Wawancara dengan salah satu Staf Gudang PT Inbisco Niagatama Semesta	44
Tabel 4.5 Wawancara dengan salah satu Marketing PT Grahaprima Sukses Mandiri Tbk.	46
Tabel 4.6 Triangulasi Sumber Data.....	53
Tabel 4.7 Usulan Perbaikan menggunakan metode Kaizen	58

**POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA**



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Sektor logistik memainkan peran krusial dalam memperlancar arus barang dan jasa di dalam negeri maupun internasional (Utama, 2024). Logistik memiliki peran yang sangat penting dalam perekonomian *global* karena memfasilitasi pergerakan barang, jasa, dan informasi di seluruh dunia. Efisiensi logistik menjadi kunci untuk meningkatkan daya saing suatu negara, termasuk Indonesia. Salah satu elemen penting dalam mendukung efisiensi logistik adalah sistem transportasi yang andal dan terintegrasi. Transportasi berfungsi sebagai penghubung utama dalam rantai pasok logistik, memungkinkan distribusi barang dari produsen ke konsumen secara tepat waktu. Fitriyana (2019) mengklasifikasikan moda transportasi menjadi tiga kategori utama: darat, laut, dan udara. Ketiga moda ini memiliki karakteristik dan perannya masing-masing dalam mendukung kelancaran logistik di Indonesia.

Menurut Wiling dkk (2022), angkutan barang dengan moda transportasi darat yaitu truk merupakan tulang punggung dalam kegiatan perdagangan dan industri. Fleksibilitas truk dalam menjangkau berbagai lokasi, bahkan daerah-daerah terpencil yang sulit diakses oleh moda transportasi lain, menjadikannya pilihan utama bagi banyak pelaku usaha. Truk menghubungkan berbagai wilayah, dari pusat-pusat produksi hingga konsumen, memastikan ketersediaan barang di seluruh pelosok negeri.

Perkembangan sektor logistik darat yang pesat mendorong PT Grahaprima Sukses Mandiri Tbk. menjadi salah satu perusahaan transportasi logistik terkemuka di Indonesia yang mengandalkan armada truk sebagai sarana operasional. Sebagai bagian integral dari sistem logistik nasional, PT Grahaprima Sukses Mandiri Tbk. berperan penting dalam menghubungkan berbagai wilayah di Indonesia, terutama di pulau Jawa dan Sumatera, dengan menyediakan layanan transportasi truk yang handal dan efisien. Perusahaan ini memiliki armada truk yang besar dan beragam, yang disesuaikan dengan kebutuhan berbagai jenis barang dan volume pengiriman. Berbekal pengalaman dan jaringan yang luas, PT Grahaprima Sukses Mandiri Tbk. telah menjadi mitra bagi berbagai pelaku usaha, mulai dari perusahaan *Fast-Moving*



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang menggunakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Consumer Goods, otomotif, farmasi, ritel, dan *start-up*, dalam memastikan barang-barang mereka sampai ke tujuan dengan tepat waktu dan kondisi yang baik.

Realitas di lapangan menunjukkan bahwa ketepatan waktu pengiriman dan kondisi barang yang diterima tidak selalu sesuai dengan harapan. Dalam operasional logistik, terutama yang melibatkan perjalanan jarak jauh dan berbagai tahapan penanganan, risiko terjadinya diskrepansi barang tidak dapat dihindari sepenuhnya. Menurut Cahyono & Guslan (2023), diskrepansi adalah ketidaksesuaian antara stok yang tercatat dalam sistem dengan stok fisik. Berdasarkan pengertian tersebut, barang diskrepansi dapat dijelaskan sebagai ketidaksesuaian antara pesanan yang tercatat dalam sistem dan barang yang diterima oleh pelanggan. Berikut contoh diskrepansi barang yang dialami oleh PT Inbisco sebagai salah satu *customer* PT Grahaprima Sukses Mandiri Tbk. di tahun 2024:

Tabel 1. 1 Perjalanan Customer Inbisco yang Mengalami Barang Discrepancy Tahun 2024

Month	Order Count – PT Inbisco Niagatama Semesta	Discrepant Delivery Notes Count
Jan	5615	161
Feb	5295	200
Mar	5220	184
Apr	4000	141
Mei	5805	159
Jun	5156	181
Jul	4838	122
Agu	4889	144
Sep	4829	134
Okt	5778	118
Nov	5487	187
Des	5046	158
Grand Total	61958	1889

Sumber : Data internal perusahaan, 2025

Berdasarkan data internal PT Grahaprima Sukses Mandiri Tbk. tahun 2024 pada tabel 1.1, dari total 61.958 order pengiriman untuk PT Inbisco Niagatama Semesta, sebanyak 1.889 order (sekitar 3,05%) mengalami diskrepansi barang. Angka ini mencerminkan tantangan nyata dalam menjaga kualitas layanan dan kepuasan pelanggan, khususnya bagi PT Inbisco sebagai salah satu pelanggan



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

utama. Kondisi ini mengindikasikan adanya faktor-faktor spesifik dalam proses layanan yang perlu diidentifikasi dan dianalisis lebih lanjut, agar PT Grahaprima Sukses Mandiri Tbk. dapat merumuskan solusi yang tepat dan efektif.

Penanganan permasalahan ini akan dilakukan melalui penerapan metode *fishbone diagram* guna menganalisis akar penyebab kerusakan barang selama pengiriman di PT Grahaprima Sukses Mandiri Tbk. Metode ini bertujuan untuk mengidentifikasi faktor utama yang berkontribusi terhadap masalah, dengan mengelompokkan penyebab ke dalam beberapa kategori utama, yaitu *Man* (Manusia), *Machine* (Mesin), *Method* (Metode), *Material* (Bahan), dan *Environment* (Lingkungan) (Widnyana dkk 2022). Dengan menggunakan metode *fishbone diagram*, penyebab utama seperti kesalahan manusia dalam penanganan barang, kondisi kendaraan yang kurang optimal, ketidaksesuaian SOP pengemasan, kualitas material kemasan yang rendah, serta faktor eksternal seperti kerusakan jalan dan cuaca buruk, dapat diidentifikasi dan dianalisis secara mendalam untuk memperoleh pemahaman yang lebih komprehensif.

Selain menggunakan diagram *fishbone* untuk menganalisis penyebab diskrepansi barang, penelitian ini juga menggunakan teori Kaizen untuk upaya perbaikan berkelanjutan. Menurut Widnyana dkk., (2022) Kaizen adalah istilah dari bahasa Jepang yang merujuk pada konsep *continuous incremental improvement*, yaitu perbaikan secara berkelanjutan dan bertahap. Upaya pengurangan terjadinya diskrepansi barang dapat dilakukan melalui penerapan prinsip Kaizen yang menekankan perbaikan proses kerja secara sistematis dan berkelanjutan. Penerapan ini mencakup seluruh tahapan operasional, mulai dari proses penerimaan, penyimpanan, hingga distribusi barang. Prinsip Kaizen menekankan pada perbaikan berkelanjutan melalui identifikasi dan penyelesaian masalah kecil dalam proses operasional. Pendekatan ini memungkinkan perusahaan untuk secara konsisten meningkatkan efisiensi dan akurasi operasional (Madaniyah dkk. 2024)

Urgensi pada penelitian ini yaitu peneliti tertarik karena tingginya kasus barang diskrepansi di PT Grahaprima Sukses Mandiri Tbk. menyebabkan perusahaan harus menanggung biaya ganti rugi yang berisiko menurunkan profitabilitas. Kondisi ini juga dapat berdampak pada menurunnya kepercayaan pelanggan terhadap kualitas



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

layanan perusahaan. PT Grahaprima Sukses Mandiri Tbk. dipilih sebagai objek penelitian karena peneliti berada di perusahaan ini dan merasakan langsung fenomena diskrepansi barang yang terjadi. Penelitian ini diperlukan untuk mengidentifikasi faktor utama penyebab barang diskrepansi dan mencari solusi yang efektif.

Berdasarkan permasalahan yang telah dipaparkan, peneliti tertarik untuk menganalisis faktor-faktor penyebab barang diskrepansi dalam proses pengiriman di GrahaTrans. Oleh karena itu, peneliti mengangkat penelitian dengan judul **"Penanganan Barang Diskrepansi di PT Grahaprima Sukses Mandiri Tbk. dengan Metode *Fishbone diagram*"**

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan di atas, maka identifikasi masalah yang dijadikan bahan penelitian yaitu sebagai berikut:

- a. Tingginya jumlah barang diskrepansi dalam pengiriman di PT Grahaprima Sukses Mandiri Tbk. yang menyebabkan ketidaksesuaian antara pesanan dan barang yang diterima oleh *Customer*.
- b. Faktor-faktor penyebab barang diskrepansi yang belum teridentifikasi secara sistematis, seperti *human error* dalam *handling* barang, kondisi kendaraan yang kurang optimal, SOP pengemasan yang tidak sesuai, serta pengaruh faktor eksternal seperti jalan rusak dan cuaca buruk.
- c. Dampak dari barang diskrepansi yang menyebabkan perusahaan harus menanggung biaya ganti rugi serta berpotensi menurunkan tingkat kepercayaan pelanggan terhadap layanan PT Grahaprima Sukses Mandiri Tbk.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka penulis menyusun rumusan masalah dalam penelitian skripsi ini, yaitu:

- a. Apa saja faktor utama penyebab barang diskrepansi dalam proses pengiriman di PT Grahaprima Sukses Mandiri Tbk. berdasarkan metode *Fishbone diagram*?



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang menggunakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

- b. Bagaimana upaya perbaikan berkelanjutan yang dapat dilakukan oleh PT Grahaprima Sukses Mandiri Tbk. untuk mengurangi barang diskrepansi dan meningkatkan kualitas layanan pengiriman berdasarkan pendekatan Kaizen?

1.4 Tujuan Penelitian

Adapun Tujuan Penelitian ini adalah:

- a. Untuk mengidentifikasi faktor-faktor penyebab barang diskrepansi dalam pengiriman ke *Customer* di PT Grahaprima Sukses Mandiri Tbk. menggunakan metode *Fishbone diagram*.
- b. Menentukan upaya-upaya yang dapat dilakukan PT Grahaprima Sukses Mandiri Tbk. untuk mengurangi barang diskrepansi, meningkatkan efisiensi pengiriman, dan menjaga kepuasan pelanggan.

1.5 Manfaat Penelitian

Adapun Manfaat Penelitian Sebagai Berikut:

- a. Manfaat Teoritis
Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam kajian mengenai analisis penyebab barang diskrepansi dalam pengiriman menggunakan metode *Fishbone diagram* serta strategi perbaikannya dalam industri logistik.
- b. Manfaat Praktis
 - 1) Bagi peneliti selanjutnya, penelitian ini dapat dijadikan referensi atau acuan dalam pengembangan penelitian terkait pengelolaan dan penanganan barang diskrepansi di sektor logistik, khususnya dalam penerapan metode *Fishbone diagram*.
 - 2) Bagi perusahaan atau pelaku bisnis, penelitian ini dapat memberikan wawasan mengenai faktor-faktor yang menyebabkan barang diskrepansi serta strategi yang dapat diterapkan untuk mengurangi tingkat ketidaksesuaian barang dalam pengiriman, sehingga meningkatkan kualitas layanan dan efisiensi operasional.

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Kesimpulan berikut disusun berdasarkan hasil penelitian yang bertujuan untuk mengidentifikasi faktor utama penyebab diskrepansi barang dalam proses pengiriman di PT Grahaprima Sukses Mandiri Tbk., dengan menggunakan metode *Fishbone diagram* sebagai alat analisis akar permasalahan, serta pendekatan teori Kaizen sebagai landasan perbaikan berkelanjutan.

a Berdasarkan hasil analisis menggunakan metode *Fishbone diagram*, ditemukan bahwa faktor utama penyebab diskrepansi barang dalam proses pengiriman di PT Grahaprima Sukses Mandiri Tbk. berasal dari lima kategori utama, yaitu:

- 1). *Man* (Manusia): kurangnya pelatihan, minim koordinasi, dan keterbatasan SDM.
- 2). *Method* (Metode): penerapan SOP yang tidak konsisten, pengecekan tidak menyeluruh, pelaporan lambat.
- 3). *Machine* (Mesin): perawatan kendaraan tidak rutin dan penggunaan unit tidak layak.
- 4). *Material* (Barang): karakteristik barang mudah rusak dan sistem pelaporan kerusakan belum digital.
- 5). *Environment* (Lingkungan): akses lokasi sulit, cuaca buruk, dan tidak adanya pemetaan digital area rawan.

b Upaya perbaikan berkelanjutan yang dapat dilakukan PT Grahaprima Sukses Mandiri Tbk. berdasarkan pendekatan Kaizen meliputi penguatan kompetensi SDM melalui briefing rutin dan pelatihan SOP, standarisasi metode pengecekan dengan *checklist* harian, penjadwalan servis dan pencatatan kondisi kendaraan, penggunaan kemasan tambahan serta pemeriksaan barang bersama *driver*, hingga pemetaan rute rawan dan penentuan titik serah terima alternatif. Langkah-langkah ini diterapkan secara bertahap untuk mengurangi barang diskrepansi sekaligus meningkatkan kualitas layanan pengiriman.



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

5.2 Saran

Berdasarkan Mengacu pada kesimpulan yang telah diuraikan, penulis menyampaikan sejumlah saran sebagai berikut.

a. Untuk PT Grahaprima Sukses Mandiri Tbk.

Disarankan agar perusahaan memperkuat kualitas sumber daya manusia melalui pelatihan rutin dan *briefing* sebelum proses pengiriman berlangsung. Penerapan prosedur operasional standar secara konsisten, termasuk penggunaan *checklist* pengecekan barang bersama antara gudang dan pengemudi, perlu dilakukan untuk meminimalisasi kesalahan manusia. Perusahaan juga dapat melakukan perawatan armada dan penyediaan alat bantu bongkar muat secara berkala sehingga risiko kerusakan barang berkurang. Selain itu, digitalisasi proses pelaporan diskrepansi dan pemetaan rute pengiriman yang memperhatikan kondisi jalan serta cuaca dapat membantu mempercepat tindak lanjut dan mengurangi potensi ketidaksesuaian barang di masa mendatang.

b. Untuk penelitian selanjutnya

Penelitian ini dapat menjadi acuan awal untuk memperluas cakupan kajian, misalnya dengan membandingkan lebih dari satu pelanggan sehingga faktor penyebab diskrepansi dapat dianalisis secara lebih komprehensif. Penelitian lanjutan juga dapat menggunakan metode gabungan kualitatif dan kuantitatif untuk memperkuat hasil analisis, serta melakukan pengujian langsung terhadap penerapan konsep Kaizen guna melihat efektivitasnya dalam menurunkan tingkat diskrepansi barang. Selain itu, fokus pada pemanfaatan inovasi digital seperti sistem *barcode* atau *QR code* dapat menjadi peluang untuk penelitian lebih mendalam mengenai efektivitas teknologi dalam mendukung pengendalian diskrepansi barang.

c. Untuk pihak gudang sebagai pelanggan

Disarankan meningkatkan ketelitian dalam proses pengecekan barang saat serah terima dengan pengemudi agar kesalahpahaman mengenai jumlah maupun kondisi barang dapat diminimalisasi. Ketersediaan tenaga kerja tambahan dan peralatan pendukung seperti *handlift* pada saat volume barang

tinggi perlu dipertimbangkan untuk mengurangi risiko kerusakan akibat penanganan manual. Dokumentasi yang lebih lengkap mengenai kondisi barang, termasuk pencatatan kerusakan maupun selisih jumlah, juga penting dilakukan agar tindak lanjut bersama pihak Grahaprima Sukses Mandiri dapat dilakukan dengan cepat. Selain itu, koordinasi yang lebih intensif antara gudang dan perusahaan pengiriman akan membantu mempercepat penyelesaian jika terjadi perbedaan data antara dokumen pengiriman dan kondisi barang fisik.



Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta





Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

DAFTAR PUSTAKA

- Albar, M., & Winarno. (2023). Analisis Penyebab Terjadinya Selisih Jumlah Persediaan Suku Cadang Di Gudang Perusahaan Jasa Alat Berat. *Jurnal Serambi Engineering*, 8(3).
- Anisa, A., Latianingsih, N., & Rosalina, E. (2023). Peranan aplikasi Human Resource Information System (HRIS) pada Rumah Sakit Hermina Depok. *SNRT XII Tahun 2023*, 12(1), 411–420.
- Arif, R., & Gunawan, A. (2023). Diagram Pareto Dan Diagram Fishbone: Penyebab Yang Mempengaruhi Keterlambatan Pengadaan Barang Di Perusahaan Industri Petrochemicals Cilegon Periode 2020-2022. *Jurnal Riset Bisnis Dan Manajemen Tirtayasa*, 7(1)
- Bado, B. (2022). *Model Pendekatan Kualitatif: Telaah Dalam Metode Penelitian Ilmiah*. Tahta Media Group.
- Budiyani, Y. A., & Hartini, S. (2025). Analisis Terjadinya Keterlambatan Pada Distribusi Cargo Curah Dari Kapal Ke Warehouse Menggunakan Metode *Fishbone diagram* Dan 5w+1h (Studi Kasus: Pt Xyz). *Industrial Engineering Online Journal*, 14(1).
- Cahyono, R., & Guslan, D. (2023). Analisis pengendalian discrepancy pada produk air minum dalam kemasan (AMDK) ukuran 240 ml dengan menggunakan metode SQC di PT. Amanah Insanillahia Batusangkar. *Jurnal Bisnis dan Pemasaran*, 13(1), 29–35. ISSN 2087-3077.
- Creswell, J. W., & Creswell, J. D. (2023). *Research Design Qualitative, Quantitative And Mixed Methods Approaches* (Sixty Edition). Los Angeles. Sage Publications.
- De Sordi, J. O. (2024). *Qualitative Research Methods In Business*. Sao Paulo Springer Nature Switzerland.
- Fadillah, M. A., Novel, N. J. A., & Irawan, B. (2023). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Waktu Proses Pengeluaran Barang Retur Dengan Metode Fishbone Di Gudang Transmart Buahbatu Bandung. *Jurnal Ilmiah Bisnis & Kewirausahaan*, 12(4).
- Fitriyana, I. (2019). *Model Pemilihan Penumpang Moda Udara Bandung – Pangandaran*. Itenas Library
- Irawan, A., K, H. E. S., & Suroso, A. (2014). Analisis Discrepancy Pada Perusahaan Jasa Manajemen Warehouse Di Pt. Cipta Krida Bahari Samarinda. *Ekonomia*, 3(3).
- Jannah, M. (2020). *Analisis Pengendalian Internal Atas Persediaan Bahan Baku Pada Pt Rocket Chicken Jombang Cabang Kaliwungu*. Jombang. Stie Pgri Dewantara Jombang.



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta:

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

- Karwan, J. N., & Somadi. (2020). Strategi Perusahaan Dalam Meminimalisir Terjadinya Selisih Barang Antara Stock On Hand Dengan Stock Actual. *Competitive*, 15(2).
- Latuconsina, Z., Waileruny, H. T., & Hadinda. (2025). *Supply Chain Management : Integrasi Teknologi Dan Analisis Kuantitatif*. Padang.Takaza Innovatix Labs.
- Maulana, A., Setia Wiguna, E., Alvionita, N., Sholihah, S. A., Poncotoyo, W., & Firmansyah, I. (2022). Analisis Ketidaksesuaian Status Barang Outbound Di Gudang Cargo Distribution Center. *Jurnal Sistem Transportasi & Logistik*, 2(2).
- Mayasari, A. (2023, 7 September). *Implementasi Kaizen Dalam Meningkatkan Kinerja Umkm*. Harian Jogja. Diakses Pada 13 April 2025, Dari <https://Opini.Harianjogja.Com/Read/2023/09/07/543/1147640/Opini-Implementasi-Kaizen-Dalam-Meningkatkan-Kinerja-Umkm>
- Nashrullah, M., Maharani, O., Rohman, A., Fahyuni, E. F., Nurdyansyah, & Untari, R. S. (2023). *Metodologi Penelitian Pendidikan (Prosedur Penelitian, Subyek Penelitian, Dan Pengembangan Teknik Pengumpulan Data*. Sidorjo. Umsida Press.
- Nuruddin, M. F., Budiharti, N., & Priyasmanu, T. (2020). Pengendalian Mutu Produk Menggunakan Metode Statistical Quality Control (Sqc) Pada Perusahaan Aneka Tenun Plastik Pt. Xyz. *Jurnal Valtech*, 3(1), 60–67.
- Pambudi, M. A. L. (2021). Manfaat Dan Dampak Digitalisasi Pada Bisnis Logistik Di Era New Normal. *Dinamika Bahari*, 2(2), 131–135.
- Putri, N. A., Alexandri, M. B., & Fauzan, T. R. (2024). Penanganan Ketidakakuratan Catatan Inventaris Pada Gudang Divisi Infrastruktur Perhubungan Pt Pindad. *Jurnal Lentera Bisnis*, 13(3), 2016–2025.
- Qodariswati, T. L., Putri, D. N., & Hazin, M. (2024). Analisis Budaya Kaizen Di Sdit Kyai Ibrahim Surabaya. *Jurnal Pendidikan Anak Cerdas Dan Pintar*, 8(1).
- Rachmad, Y. E., Rahman, A., Judijanto, L., Pudjiarti, E. S., Runtunuwu, P. C. H., Lestari, N. E., Wulandari, D., Suhirman, L., Rahmawati, F. A., Mukhlis, I. R., Fatmah, Saktisya Putra, Purba, A. E., Nopiah, R., Winarni, A. T., Fanani, A. T., & Mintarsih. (2024). *Integrasi Metode Kuantitatif Dan Kualitatif*. Pt. Green Pustaka Indonesia.
- Rafiqah, Z., Novia, & Febi. (2023). Analisis Penyebab Terjadinya Kegagalan Produk Kemasan Karton Menggunakan *Fishbone diagram* Studi Kasus Pada Perusahaan Kemasan. *Jurnal Ilmiah Kajian Humaniora*, 7(3).
- Rina Ayu Vildayanti, Ravindra Safitra Hidayat, Muhamad Jusmansyah, Yugi Setyarko, & Agus Sriyanto. (2024). Pengaruh Faktor Biaya, Faktor Pelayanan Dan Efektifitas Operasional Terhadap Performa Manajemen Logistik Perusahaan. *Jurnal Publikasi Ekonomi Dan Akuntansi*, 4(1), 141–153.



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta:

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

- Sagala, M. L. (2022). *Analisis Pelaksanaan Cara Perhitungan Pungutan Bea Keluar Beberapa Perusahaan Ekspor Crude Palm Oil (Cpo) Dan Produk Turunannya (Olein Dan Pfad) (Studi Kasus Pada Direktorat Jenderal Bea Dan Cukai Jakarta)*. Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia.
- Sahara, S., & Saputra, Y. (2023). Pengaruh Transportasi Darat Terhadap Kelancaran Distribusi Logistik. *Journal Of Social Science Research*, 3, 8794–8800.
- Saleh, Z. (2021). *Pengembangan Potensi Diri Anak Melalui Program Kegiatan Islami Majelis Anak Shaleh Kota Parepare*. Repository IAIN PAREPARE
- Saragih, N. I., Hartati, V., & Fauzi, M. (2020). Tren, Tantangan, Dan Perspektif Dalam Sistem Logistik Pada Masa Dan Pasca (New Normal) Pandemi Covid-19 Di Indonesia. *Jurnal Rekayasa Sistem Industri*, 9(2), 77–86.
- Setiawan, K., Lusiantoro, L., & Sahadewo, G. A. (2023). *Evaluasi Proses Bisnis & Dampak Ekonomi Pusat Logistik Berikat Indonesia*. Pusat Kajian Manajemen Logistik dan Rantai Pasokan
- Soimun, A., & Navianti, D. R. (2022). Analisis Pemilihan Moda Pengiriman Barang Pada Perusahaan Jasa Pengiriman Dan Freight Forwarding Wilayah Bali. *Jurnal Penelitian Politeknik Penerbangan Surabaya*, 7(4).
- Sugiarto, M., & Suprayitno, D. (2023). Analysis Of Factors Causing Logistics Warehouse Inventory Mismatch At Pt Dai Nippon Printing. *Sinergi International Journal Of Logistic*, 1(1), 17–31.
- Sugiyono. (2023). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*. Bandung Alfabeta, Cv
- Sutikno, S., & Hadisaputra, P. (2020). *Penelitian Kualitatif (Mengurai Seputar Apa Dan Bagaimana Cara Praktis Menulis Dan Melakukan Penelitian Kualitatif Secara Benar Dari A Sampai Z)*. Lombok. Holistica.
- Syamsudin, N., Simbolon, G. A. H., Surni, Gani, R. A., Bugis, H., Towe, M. M., Guntur, M., Mualida, S., Taufik, M., Presty, M. R., & Pitri, A. D. (2023). *Dasar-Dasar Metode Penelitian Kualitatif*. Yayasan Hamjah Diha.
- Utama, I. (2024, Juli 17). Pengaruh sektor logistik terhadap ekonomi Indonesia. Diakses 13 Mei 2025, dari <https://www.integrasiautama.com/article-detail/pengaruh-sektor-logistik-terhadap-ekonomi-indonesia>
- Widnyana, I Putu, Ardiana, W., Wolok, E., & Lasalewo, T. (2022). Penerapan Diagram Fishbone Dan Metode Kaizen Untuk Menganalisa Gangguan Pada Pelanggan Pt. Pln (Persero) Up3 Gorontalo. *Jambura Industrial Review*, 2(1).
- Wiling, R., Linggasari, D., & Angkat, H. R. S. (2022). Distribusi Lalu Lintas Angkutan Barang Yang Melintas Jembatan Timbang Cikande Serang Banten Berdasarkan Jenis Pelanggaran. *Jmts: Jurnal Mitra Teknik Sipil*, 5(4)