

**Analisis Penyebab dan Implementasi Solusi Perbaikan Stock Out
menggunakan Root Cause Analysis pada Toko Indomaret
Apartemen Gajah Mada**

SKRIPSI



NAMA : Hany Tabitha Hasyim

NIM : 43121010213

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MERCU BUANA**

JAKARTA

2025

**Analisis Penyebab dan Implementasi Solusi Perbaikan Stock Out
menggunakan Root Cause Analysis pada Toko Indomaret
Apartemen Gajah Mada**

Skripsi Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Memperoleh Gelar
Sarjana Ekonomi, pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program Studi Manajemen
Universitas Mercu Buana, Jakarta.



NAMA : Hany Tabitha Hasyim

NIM : 43121010213

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2025**

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Hany Tabitha Hasyim
NIM : 43121010213
Program Studi : S1 Manajemen

Dengan ini saya menyatakan bahwa proposal skripsi ini adalah hasil karya asli saya sendiri. Jika ada bagian dari karya ini yang diambil dari karya orang lain, saya telah mencantumkan sumbernya sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Saya siap menerima sanksi pembatalan skripsi ini jika terbukti melakukan penjiplakan. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Jakarta, 20 October 2025



Hany Tabitha Hasyim
43121010213

	BIRO PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS MERCU BUANA	
---	--	---

No.Dokumen	1-1-3.4.11.00	Distribusi					
Tgl. Efektif	25 September 2024						

SURAT KETERANGAN HASIL UJI TURNITIN

Nama : HANY TABITHA HASYIM
NIM : 43121010213
Fakultas / Program Studi : FEB / Manajemen
Jenis : Skripsi
Judul Tugas Akhir : Analisis Penyebab dan Implementasi Solusi Perbaikan Stock Out menggunakan Root Cause Analysis pada Toko Indomaret Apartemen Gajah Mada
Hasil Pengecekan Turnitin : 19%

Telah dilakukan pengecekan Similarity menggunakan aplikasi **Turnitin** dengan hasil presentase kemiripan sebesar **19%** dan dinyatakan memenuhi syarat untuk mengajukan sidang tugas akhir sesuai dengan ketentuan yang berlaku di Universitas Mercu Buana. Hasil uji Turnitin terlampir.

Demikian surat keterangan ini dibuat dan digunakan sebagaimana mestinya.

Jakarta, 05 February 2026
Kepala Biro Perpustakaan

UNIVERSITAS
 MERCU BUANA



Muhammad Arif Budiyanto, M.Hum

Ket: Surat keterangan ini sebagai salah satu syarat untuk pendaftaran sidang Skripsi.

2026/Februari/05/0000000768/Muhammad Arif Budiyanto, M.Hum

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Hany Tabitha Hasyim
NIM : 43121010213
Program Studi : S1 Manajemen
Judul Skripsi : Analisis Penyebab dan Implementasi Solusi Perbaikan Stock Out menggunakan Root Cause Analysis pada Toko Indomaret Apartemen Gajah Mada
Tanggal Sidang : 18 September 2025

Disahkan oleh :

Pembimbing



Dr. Ir. Rosalendro Eddy Nugroho, M.M

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Ketua Program Studi S1 Manajemen



Dr. Nurul Hidayah, M.Si., Ak., CA



Dudi Permana, Ph.D

LPTA-10255899



Scan QR or [click here](#) to
Verification

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan mengidentifikasi akar penyebab *stock out* di Toko Indomaret Apartemen Gajah Mada menggunakan pendekatan *Root Cause Analysis (RCA)*. Metode yang digunakan adalah kualitatif melalui FGD, wawancara, observasi, dan dokumentasi. Analisis dilakukan dengan teknik *Fishbone Diagram*, *5 Whys*, dan pendekatan *5W+1H*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *stock out* disebabkan oleh faktor manusia (minimnya pengalaman dan pelatihan personil), mesin (keterbatasan dan rendahnya pemanfaatan perangkat kerja), material (keterlambatan dan ketidaksesuaian barang), serta lingkungan (terbatasnya ruang penyimpanan dan lonjakan permintaan yang tidak terprediksi). Rekomendasi perbaikan meliputi penyusunan SOP, pelatihan berkelanjutan, optimalisasi perangkat, serta sistem prediksi permintaan untuk mendukung pengelolaan stok yang lebih efektif.

Kata Kunci: *Root Cause Analysis, Stock Out, 5 Whys, Fishbone Diagram, 5W+1H.*



ABSTRAK

This study aims to identify the root causes of stock outs at the Indomaret Store in Gajah Mada Apartment using the Root Cause Analysis (RCA) approach. The method used is qualitative through FGD, interviews, observation, and documentation. The analysis was conducted using the Fishbone Diagram technique, 5 Whys, and the 5W + 1H approach. The results of the study indicate that stock outs are caused by human factors (lack of experience and personnel training), machines (limited and low utilization of work equipment), materials (delays and mismatched goods), and the environment (limited storage space and unpredictable spikes in demand). Recommendations for improvement include the development of SOPs, ongoing training, device optimization, and a demand prediction system to support more effective stock management.

Keywords: *Root Cause Analysis, Stock Out, 5 Whys, Fishbone Diagram, 5W+1H.*



KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puji dan syukur ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa atas segala hikmat dan berkat-Nya, penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Analisis Penyebab dan Implementasi Solusi Perbaikan Stock Out menggunakan Root Cause Analysis pada Toko Indomaret Apartemen Gajah Mada”**. Skripsi ini diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana pada Program Studi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.

Penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari bimbingan, bantuan, serta dukungan yang berarti dari berbagai pihak, baik secara langsung maupun tidak langsung. Oleh karena itu, dalam kesempatan yang baik ini, penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih dan penghargaan yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah memberikan kontribusi selama proses penyusunan skripsi ini hingga akhirnya dapat diselesaikan dengan baik. Ucapan terima kasih yang pertama dan utama penulis panjatkan kepada Allah SWT, Tuhan Yang Maha Esa, atas segala rahmat, karunia, kesehatan, serta kemudahan yang diberikan selama proses pembelajaran hingga penyusunan skripsi ini. Tanpa ridha dan pertolongan dari nya, penulis tidak akan mampu menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Pada kesempatan ini, penulis ingin menyampaikan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam proses penulisan penelitian ini dengan sukses, terutama kepada:

1. Prof. Dr. Andi Adriansyah, M.Eng., Rektor Universitas Mercu Buana Jakarta.
2. Dr. Nurul Hidayah, S.E., M.Si., Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Mercu Buana Jakarta.
3. Bapak Dudi Permana, MM, Ph.D selaku Ketua Program Studi S1 Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
4. Dr. Ir Rosalendro Eddy Nugroho, MM selaku pembimbing dalam penyusunan skripsi yang telah memberikan saran, waktu bimbingan, semangat, pengetahuan dan nasehat- nasehat yang sangat bermanfaat
5. Saya juga sangat berterima kasih kepada keluarga saya atas dukungan dan doa mereka yang tak pernah berhenti.
6. Saya mengucapkan terima kasih kepada seluruh Dosen dan staf Program Studi S1 Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Mercu Buana.

Penulis menyadari bahwa sebagai manusia biasa, proposal skripsi ini masih memiliki banyak kekurangan karena keterbatasan pengetahuan dan pengalaman. Oleh karena itu, penulis terbuka terhadap segala bentuk saran, masukan, dan kritik yang konstruktif dari berbagai pihak untuk memperbaiki dan menyempurnakan karya ini. Harapannya, skripsi ini dapat memberikan manfaat dan menambah wawasan, baik bagi penulis sendiri maupun bagi para pembaca secara umum.



Jakarta, _____2025

Hany Tabitha Hasyim
43121010213

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN KARYA SENDIRI.....	iii
PERNYATAAN SIMILARITY CHECK.....	iv
HALAMAN PENGESAHAN.....	v
ABSTRAK.....	vi
<i>ABSTRAK</i>	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
 BAB I PENDAHULUAN.....	 1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah.....	6
C. Batasan Penelitian.....	6
D. Batasan Masalah.....	7
E. Tujuan Penelitian.....	7
F. Kontribusi Penelitian.....	7
 BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	 9
A. Konsep dan Teori.....	9
1. Stock Out.....	9
2. Over Stock.....	11
3. Manajemen Persediaan (Inventory Management).....	12
4. Pengendalian Stok.....	13
5. Just in time teory.....	13
6. Root Cause Analysis.....	14
7. Fishbone Diagram.....	14
8. Why Analysis.....	16

9. Metode 5W+1H.....	17
10. Penelitian Terdahulu.....	18
11. Kerangka Pemikiran.....	25
BAB III METODE PENELITIAN.....	27
A. Desain Penelitian.....	27
1. Penelitian Kualitatif.....	27
B. Definisi dan Operasionalisasi Variabel.....	29
C. Populasi Dan Sampel Penelitian.....	30
D. Jenis dan Data Narasumber.....	31
E. Metode dan Pengumpulan Data.....	31
F. Teknik Analisa Data.....	33
1. Teknik Anslisis Faktor Penyebab.....	33
2. Fishbone Diagram.....	33
3. Why Analysis.....	34
4. Tindakan Korektif dengan 5W + 1 H.....	35
G. Alur Penelitian.....	35
BAB IV HASIL DAN PEMBAHAASAN.....	38
A. Gambaran Umum Objek Penelitian.....	38
1. Sejarah dan Profil Perusahaan.....	38
2. Struktur Organisasi Karyawan Toko.....	39
3. Business Procees Toko Indomaret Apartemen Gajah Mada.....	40
4. Uraian Pekerjaan.....	41
B. Uraian Variabel dan Dimensi.....	46
1. Stock Out.....	46
2. Manajemen Persediaan.....	47
3. Faktor- Faktor Penyebab Stock Out.....	49
4. Pembahasan Hasil Penelitian.....	58
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	62
A. Kesimpulan.....	62
B. Saraan.....	63

DAFTAR PUSTAKA.....	64
DAFTAR LAMPIRAN.....	67



DAFTAR TABEL

Tabel	Judul	Halaman
Tabel 1. 1	Data NKL (nota kurang lebih) Toko Indomaret Apartemen Gajah Mada Juli - Desember 2024.....	2
Tabel 1. 2	Kerugian Kategori Item Pareto NK (In pcs) Toko Indomaret Apartemen Gajah Mada Juli – Desember, 2024.....	4
Tabel 2. 1	Penelitian Terdahulu.....	18
Tabel 3. 1	Operasional Variabel Penelitian.....	30
Tabel 3. 2	Data Narasumber Penelitian.....	32
Tabel 3. 3	Contoh Tabel Root Cause Analysis dengan Why Analysis.....	35
Tabel 3. 4	Contoh Tabel Tindakan Korektif dengan 5W + 1 H.....	35
Tabel 4. 1	Frekuensi Stock Out.....	46
Tabel 4. 2	Durasi Kehabisan Stok.....	46
Tabel 4. 3	Pengelolaan Reorder Point.....	47
Tabel 4. 4	Akurasi Perkiraan Permintaan.....	48
Tabel 4. 5	Hasil Why Analisis.....	52
Tabel 4. 6	Hasil Tindakan Korektif 5W+1H.....	56
Tabel 4. 7	Implikasi Manajerial Penerapan Metode Root Cause Analysis pada Pekerjaan	60



DAFTAR GAMBAR

Gambar	Judul	Halaman
Gambar 1. 1	Total NKL In% Toko Indomaret periode Juli hingga Desember 2024.....	3
Gambar 1. 2	Kerugian Kategori Item Pareto NK In% Toko Indomaret Apartemen Gajah Mada Juli – Desember, 2024.....	5
Gambar 2. 1	Fishbone Diagram.....	15
Gambar 2. 2	Kerangka Pemikiran.....	26
Gambar 3. 1	Narasumber Penelitian.....	32
Gambar 3. 2	Fishbone Diagram.....	34
Gambar 3. 3	Alur Penelitian.....	37
Gambar 4. 1	Struktur Organisasi di Toko.....	39
Gambar 4. 2	Business Proses.....	40
Gambar 4. 3	Pengecekan Barang Yang Di Terima.....	42
Gambar 4. 4	Proses Display Barang Ke Rak Display.....	43
Gambar 4. 5	Stock Opname Oleh Personil Toko.....	44
Gambar 4. 6	Proses SO oleh IC.....	45
Gambar 4. 7	Proses Focus Group Discussion.....	49
Gambar 4. 8	Fishbone Diagram.....	51



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Judul	No
Lampiran 1	Data Narasumber Penelitian.....	67
Lampiran 2	Fishbone Diagram.....	67
Lampiran 3	Tabel Root Cause Analysis dengan Why Analysis.....	67
Lampiran 4	5 Why Analisis.....	68
Lampiran 5	Tindakan Perbaikan (5W+1H).....	68
Lampiran 6	Implikasi Manajerial Penerapan Metode Root Cause Analysis pada Pekerjaan.....	70

