ANALISIS AKAR PERMASALAHAN KEHILANGAN PERSEDIAN ALAT TULIS KANTOR (ATK) SEBAGAI UPAYA PENINGKATAN EFISIENSI OPERASIONAL PADA PERUSAHAAN TELEKOMUNIKASI

SKRIPSI

Nama : Fariha

NIM : 43122110152

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS MERCU BUANA

JAKARTA

2025

http://lib.mercubuana.ac.id
Menteng

ANALISIS AKAR PERMASALAHAN KEHILANGAN PERSEDIAN ALAT TULIS KANTOR (ATK) SEBAGAI UPAYA PENINGKATAN EFISIENSI OPERASIONAL PADA PERUSAHAAN TELEKOMUNIKASI

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

Nama : Fariha

NIM : 43122110152

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS MERCU BUANA

JAKARTA

2025

http://lib.mercubuana.ac.id
Menteng

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Fariha

NIM : 43122110152

Program Studi : S1 Manajemen

Menyatakan bahwa Skripsi ini adalah murni hasil karya sendiri apabila saya mengutip dari hasil karya orang lain, maka saya mencatumkan sumbernya sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Saya bersedia dikenai sanksi pembatalan Skripsi ini apabila terbukti melakukan tindakan plagiat (penjiplakan). Demikianlah pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 12 Maret 2026



Fariha

43122110152

http://lib.mercubuana.ac.id
Menteng

MERCU BUANA	**BIRO PERPUSTAKAAN** **UNIVERSITAS MERCU BUANA**	Q

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

SURAT KETERANGAN HASIL UJI TURNITIN

Nama	: FARIHA
NIM	: 43122110152
Fakultas / Program Studi	: FEB / Manajemen
Jenis	: Skripsi
Judul Tugas Akhir	: ANALISIS AKAR PERMASALAHAN KEHILANGAN PERSEDIAN ALAT TULIS KANTOR (ATK) SEBAGAI UPAYA PENINGKATAN EFISIENSI OPERASIONAL PADA PERUSAHAAN TELEKOMUNIKASI
Hasil Pengecekan Turnitin	: 16%

Telah dilakukan pengecekan Similarity menggunakan aplikasi **Turnitin** dengan hasil presentase kemiripan sebesar **16%** dan dinyatakan memenuhi syarat untuk penyerahan 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, 15 October 2026
Kepala Biro Perpustakaan

Muhammad Arif Budiyanto, M.Hum

Ket: Surat keterangan ini sebagai salah satu syarat untuk penyerahan tugas akhir.

2026/Oktober/15/0000001750/Muhammad Arif Budiyanto, M.Hum

http://lib.mercubuana.ac.id
Menteng

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Tugas Akhir ini diajukan oleh:

Nama	:	Fariha
NIM	:	43122110152
Fakultas/Program Studi	:	Ekonomi dan Bisnis/S1 Manajemen
Judul Tugas Akhir	:	ANALISIS AKAR PERMASALAHAN KEHILANGAN PERSEDIAN ALAT TULIS KANTOR (ATK) SEBAGAI UPAYA PENINGKATAN EFISIENSI OPERASIONAL PADA PERUSAHAAN TELEKOMUNIKASI

Telah berhasil dipertahankan pada sidang tanggal 12 Maret 2026 dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana pada Program Studi S1 Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Mercu Buana.

Disahkan oleh :

Pembimbing

Dr. Ir. Rosalendro Eddy Nugroho, M.M
NIDN/NUPTK: 0429036502

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Dr. Nurul Hidayah, M.Si., Ak., CA
NIDN/NUPTK: 0307036901

Ketua Program Studi S1 Manajemen

Dudi Permana, Ph.D
NIDN/NUPTK: 1018037701

LPTA-03266246

Scan QR or click here to Verification

http://lib.mercubuana.ac.id
Menteng

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA

ILMIAH DI REPOSITORI UMB

Sebagai sivitas akademik Universitas Mercu Buana, saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Fariha

NIM : 43122110152

Program Studi : Manajemen S1

Judul Skripsi : Analisis Akar Permasalahan Kehilangan Persedian Alat Tulis Kantor (ATK) Sebagai Upaya Peningkatan Efisiensi Operasional Pada Perusahaan Telekomunikasi

Dengan pengembangan ilmu pengetahuan, dengan ini memberikan izin dan menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Mercu Buana Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif (Non-Exclusive-Free Right) atas karya ilmiah saya yang berjudul di atas berserta perangkat yang ada (jika diperlukan).

Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini Universitas Mercu Buana berhak menyimpan, mengalihmedia/format-kan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan mempublikasikan Tesis saya salama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 12 Maret 2026

Yang Menyatakan,



Fariha

http://lib.mercubuana.ac.id
Menteng

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 "**Analisa Penyebab Kehilangan Alat Tulis Kantor Di Perusahaan Telekomunikasi**". 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.**, selaku Rektor Universitas Mercu Buana Jakarta.
2. **Dr. Nurul Hidayah, S.E., M.Si.**, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana Jakarta.
3. **Dudi Permana, M.M., Ph.D.**, selaku Ketua Program Studi S1 Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana Jakarta
4. **Dr. Ir. Rosalendro Eddy Nugroho, M.M.**, selaku dosen pembimbing yang telah memberikan saran, waktu bimbingan, semangat, pengetahuan, dan nasihat-nasihat yang sangat bermanfaat dalam proses penyusunan skripsi ini.
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

http://lib.mercubuana.ac.id
Menteng

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, 12 Maret 2026

Fariha

43122110152

http://lib.mercubuana.ac.id
Menteng

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis penyebab kehilangan alat tulis kantor (ATK) pada perusahaan telekomunikasi yang berdampak pada efisiensi operasional dan pengendalian internal perusahaan. Kehilangan ATK yang terjadi secara berulang menunjukkan adanya kelemahan dalam sistem pengelolaan persediaan dan pengawasan sehingga diperlukan evaluasi terhadap faktor penyebab serta upaya perbaikan yang tepat. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan pendekatan *Fishbone Diagram* dan metode *5W+1H* untuk mengidentifikasi akar permasalahan. Pengumpulan data dilakukan melalui dokumentasi, *Focus Group Discussion* (FGD), dan brainstorming dengan pihak operasional terkait pengelolaan ATK. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kehilangan ATK disebabkan oleh lemahnya pengawasan, ketidakakuratan pencatatan persediaan, prosedur operasional yang belum optimal, serta perilaku karyawan yang kurang disiplin. Selain itu, belum adanya sistem monitoring yang terintegrasi turut meningkatkan risiko kehilangan barang. Rekomendasi penelitian meliputi peningkatan sistem monitoring, perbaikan prosedur pencatatan, penguatan pengawasan internal, serta pembentukan budaya kerja yang mendukung efisiensi dan akuntabilitas penggunaan ATK guna meminimalkan kehilangan dan menekan biaya operasional.

Kata Kunci: *ATK, Kehilangan Barang, Fishbone, Pengendalian Internal*

http://lib.mercubuana.ac.id
Menteng

ABSTRACT

This study aims to analyze the causes of office stationery (ATK) losses in a telecommunications company that affect operational efficiency and internal control effectiveness. Repeated losses of office stationery indicate weaknesses in inventory management and supervision systems, requiring evaluation of causal factors and appropriate corrective measures. This research applies a qualitative descriptive method using the Fishbone Diagram and the 5W+1H approach to systematically identify root causes. Data were collected through documentation, Focus Group Discussions (FGD), and brainstorming sessions involving operational personnel responsible for ATK management. The results indicate that office stationery losses are caused by weak supervision, inaccurate inventory recording, suboptimal operational procedures, and employees' lack of discipline in the use and reporting of stationery. In addition, the absence of an integrated monitoring system increases the risk of item losses. The study recommends improving monitoring systems, enhancing recording procedures, strengthening internal control, and developing a work culture that supports efficiency and accountability in ATK usage to minimize losses and reduce operational costs.

Keywords: *Office Stationery, Item Loss, Fishbone, Internal Control.*

http://lib.mercubuana.ac.id
Menteng

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL i
HALAMAN PERNYATAAN ii
HALAMAN SIMILARITY CHECK iii
HALAMAN PENGESAHAN iv
HALAMAN PERNYATAAN PUBLIKASI v
KATA PENGANTAR vi
ABSTRAK viii
ABSTRACT ix
DAFTAR ISI x
DAFTAR TABEL xiii
DAFTAR GAMBAR xiv
DAFTAR LAMPIRAN xvi

BAB I PENDAHULUAN 1

1.1 Latar Belakang 1
1.2 Rumusan Masalah 7
1.3 Batasan Penelitian 8
1.4 Tujuan Penelitian 8
1.5 Manfaat Penelitian 8

BAB II KAJIAN PUSTAKA DAN KERANGKA PEMIKIRAN 10

2.1 Kajian Pustaka 10
2.1.1 Alat Tulis Kantor 10
2.1.2 Fungsi ATK 11
2.1.3 Manajemen Persediaan 11
2.1.4 Pengendalian Stok 12
2.1.5 Kehilangan dalam Pengelolaan ATK 14
2.1.6 Pengendalian Internal (Internal Control) 15
2.1.7 Stock Opname 16
2.1.8 Teori Penyimpanan Alat Tulis Kantor 17
2.1.9 Root Cause Analysis 19
2.1.10 Why Why Analysis 19
2.1.11 Fishbone Diagram 20

http://lib.mercubuana.ac.id
Menteng

2.2 Penelitian Terdahulu 23
2.3 Kerangka Pemikiran 25

BAB III METODE PENELITIAN 28

3.1 Jenis dan Pendekatan Penelitian 28
3.1.1 Perumusan Masalah 28
3.1.2 Pengembangan Model 29
3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian 29
3.3 Pengumpulan Data 29
3.3.1 Data Primer 29
3.3.2 Data Sekunder 31
3.4 Pengelolaan Data 31
3.4.1 Root Cause Analysis (RCA) 31
3.4.2 5 Why Analysis 31
3.4.3 Fishbone Diagram 33
3.5 Definisi dan Operasionalisasi Variabel 33
3.6 Alur Penelitian 34
3.6.1 Populasi dan Sampel Peneliatian 35

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN 38

4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian 38
4.1.1 Sejarah dan Profil Perusahaan 38
4.1.1 Ruang Lingkup Pekerjan Facility Service 41
4.2 Alur Pengelolaan Alat Tulis Kantor 42
4.3 Uraian Data Kehilangan Alat Tulis Kantor 43
4.4 Analisis Penyebab Kehilangan ATK 49
4.5 Hasil 5Why Analisis PadaFaktor-Faktor Penyebab Kehilangan Alat Tulis Kantor 53
4.6 Hasil Tindakan Korektif 5W+1H 56
4.7 Pembahasan Hasil Penelitian 60
4.7.1 Hasil Analisis Penyebab Kehilangan Alat Tulis Kantor 60
4.7.2 Hasil Analisis Faktor Kehilangan Alat Tulis Kantor 61
4.7.3 Hasil Analisis Tindakan Korektif/Perbaikan 63
4.7.4 Implikasi Manajerial 64
4.7.5 Implementasi Perbaikan 68

http://lib.mercubuana.ac.id
Menteng

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN 79

5.1 Kesimpulan 79
5.1.1 Faktor Penyebab Kehilangan ATK 79
5.1.2 Evaluasi Tindakan dan Metode Perbaikan 80
5.1.3 Hasil Perbaikan terhadap Lost Item dan Biaya 80
5.2 Saran 81
5.2.1 Saran Terapan (Praktis bagi Perusahaan) 81
5.2.2 Saran Penelitian Selanjutnya 81
DAFTAR PUSTAKA 83
LAMPIRAN 85

http://lib.mercubuana.ac.id
Menteng

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu 24
Tabel 3.1 Data Narasumber Penelitian 30
Tabel 3.2 Data Stok Opname Alat Tulis Kantor untuk Laporan 30
Tabel 3.3 Contoh Tabel Root Cause Analysis dengan 5 Why Analysis 32
Tabel 3.4 Contoh Tabel Tindakan Korektif dengan 5W + 1H 32
Tabel 3.5 Operasional Variabel Penelitian 34
Tabel 4.1 Data Stock Opname Periode Tahun 2024 46
Tabel 4.2 Hasil Why Why Analysis 53
Tabel 4.3 Hasil Analisis 5W+1H untuk Menemukan Tindakan Korektif 57
Tabel 4.4 Implikasi Manajerial Penerapan Metode Root Cause Analysis pada Kehilangan Alat Tulis Kantor PT Tower Bersama Infrastruktur Tbk 65
Tabel 4.5 Biaya dan Lost Item Alat Tulis Kantor PT Tower Bersama Infrastruktur Tbk 75

http://lib.mercubuana.ac.id
Menteng

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Data Biaya Pembelian Alat Tulis Kantor Periode Tahun 2021–2024 4
Gambar 1.2 Data Lost Item Alat Tulis Kantor Periode Tahun 2021–2024 4
Gambar 1.2 Data Kehilangan Alat Tulis Kantor Periode Tahun 2022–2024 5
Gambar 1.3 Kondisi Awal Penyimpanan Alat Tulis Kantor 6
Gambar 1.2 Formulir Pemesanan Alat Tulis Kantor Secara Manual 7
Gambar 2.1 Alat Tulis Kantor 10
Gambar 2.2 Penyimpanan Alat Tulis Kantor 17
Gambar 2.3 Fishbone Diagram 21
Gambar 2.2 Kerangka Pemikiran 27
Gambar 3.1 Narasumber Peneliti 30
Gambar 3.2 Fishbone Diagram 33
Gambar 3.2 Alur Penelitian 36
Gambar 4.1 Struktur Organisasi 40
Gambar 4.2 Struktur Facility Property Management 40
Gambar 4.3 Kondisi Awal Flow Chart Alat Tulis Kantor 42
Gambar 4.4 Form Pemesanan Alat Tulis Kantor Secara Manual 43
Gambar 4.5 Proses Verifikasi Pemesanan ATK 43
Gambar 4.6 Purchase Order (PO) Pembelian Alat Tulis Kantor 44
Gambar 4.7 Penerimaan Alat Tulis Kantor 44
Gambar 4.8 Kondisi Awal Penyimpanan Alat Tulis Kantor 45
Gambar 4.9 Stock Opname Alat Tulis Kantor Secara Manual 45
Gambar 4.10 Data Lost Item Periode Tahun 2024 47
Gambar 4.11 Proses Focus Group Discussion 49
Gambar 4.12 Fishbone Diagram 51
Gambar 4.13 Flow Chart Perbaikan Pengajuan Alat Tulis Kantor (TBIG MART) 68
Gambar 4.14 Sosialisasi kepada Karyawan tentang Pengajuan Alat Tulis Kantor 69
Gambar 4.15 SOP Pengelolaan Perlengkapan Operasional Kantor 69
Gambar 4.16 TBIG MART (Sistem Pengajuan Alat Tulis Kantor) 70
Gambar 4.17 Kategori Alat Tulis Kantor 70
Gambar 4.18 Approval Pengajuan Alat Tulis Kantor 71
Gambar 4.19 Rekayasa Ulang SOP terkait Pengajuan dan Pengambilan Alat Tulis Kantor .71
Gambar 4.20 Informasi Pengajuan dan Pengambilan Alat Tulis Kantor 72
Gambar 4.21 Pengambilan Alat Tulis Kantor Setelah Perbaikan 72

http://lib.mercubuana.ac.id
Menteng

Gambar 4.22 Informasi Closed Alat Tulis Kantor di Akhir Bulan 73
Gambar 4.23 Master Item Alat Tulis Kantor 73
Gambar 4.24 Stock Opname Alat Tulis Kantor Setelah Perbaikan 74
Gambar 4.25 Ruangan Alat Tulis Kantor Setelah Perbaikan 74
Gambar 4.26 Penyimpanan Alat Tulis Kantor (TBIG MART) Setelah Perbaikan 75
Gambar 4.27 Data Biaya dan Kehilangan Alat Tulis Kantor Periode Tahun 2024–2025 76
Gambar 4.28 Data Lost Item Periode Tahun 2025 Setelah Perbaikan 77

http://lib.mercubuana.ac.id
Menteng

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Sistem Pengajuan Alat Tulis Kantor "TBIG MART" 85
Lampiran 2. Flow Proses TBIG MART 85
Lampiran 3. Proses Pengajuan Alat Tulis Kantor "TBIG MART" 86
Lampiran 4. Dokumentasi Pendukung TBIG MART 87–88
Lampiran 5. Ruangan TBIG MART 89
Lampiran 6. Pengambilan Alat Tulis Kantor "TBIG MART" 90
Lampiran 7. Data Lost Item Tahun 2024 91–93
Lampiran 8. Data Lost Item Tahun 2025 94–99

http://lib.mercubuana.ac.id
Menteng