



**MANAJEMEN KOORDINASI INTERNAL DEPARTEMEN *OPERATION* DENGAN  
DEPARTEMEN *INVENTORY* MELALUI METODE FISHBONE DAN PDCA  
(Studi Kasus Persediaan Barang PT. X Alam Sutra Tangerang)**

**TESIS**

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Program Pascasarjana  
Program Studi Magister Ilmu Manajemen

**FAOZUL WILDAN**

**55117110203**

**PROGRAM STUDI MAGISTER ILMU MANAJEMEN  
PROGRAM PASCASARJANA  
UNIVERSITAS MERCU BUANA  
2020**

## **ABSTRACT**

*The problem that is being faced by PT. X Alam Sutera Tangerang is an accumulation of goods that occurs as a result of ineffective internal coordination that occurs between the operations department and the inventory department which has an impact on goods damage that has resulted in the company experiencing losses and the coordination process that is not in accordance with company standards. Therefore, this study aims to determine how the internal coordination management process between the operations department and the inventory department on the stockpiling problems that can occur at PT. X Alam Sutra Tangerang. This research is a qualitative descriptive study using a case study. The data obtained from field observations, data collection through interviews with sources from the operations and inventory department. The results showed that the quality problem at PT. X Alam Sutera Tangerang can be minimized by using the PDCA approach and the Fish Bone method, by changing the right to order goods authority which is fully held by the inventory department, namely the buyer's part by making purchases according to company needs. In addition, the number of losses due to property damage from lack of ineffective internal coordination has decreased compared to before the evaluation.*

**Keywords:** *Internal Coordination, PDCA, Fishbone, Inventory.*

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

## ABSTRAK

Permasalahan yang sedang dihadapi oleh PT. X Alam Sutera Tangerang adalah penumpukan barang yang terjadi akibat dari kurang efektifnya koordinasi internal yang terjadi antara departemen operation dengan departemen inventory yang berdampak pada kerusakan barang yang terjadi sehingga telah membuat perusahaan mengalami kerugian serta proses koordinasi yang tidak sesuai dengan standar perusahaan. Oleh karena itu, studi ini bertujuan untuk mengetahui Bagaimana proses manajemen koordinasi internal antara departemen operation dan departemen inventory pada masalah penumpukan barang yang dapat terjadi di PT. X Alam Sutra Tangerang. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kualitatif menggunakan studi kasus. Adapun data yang diperoleh dari observasi lapangan, pengumpulan data melalui wawancara yang dengan narasumber dari departemen operation dan inventory. Hasil penelitian menunjukkan bahwa masalah kualitas di PT. X Alam Sutera Tangerang dapat diminimalisir dengan menggunakan pendekatan PDCA dan metode Fish Bone, dengan merubah hak otoritas pemesanan barang yang sepenuhnya di pegang departemen inventory yaitu bagian buyer dengan melakukan pembelian sesuai dengan kebutuhan perusahaan. Selain itu, jumlah kerugian akibat kerusakan barang dari kurangnya koordinasi internal yang belum efektif telah mengalami penurunan dibandingkan sebelum dilakukannya evaluasi.

**Kata Kunci:** *Koordinasi Internal, PDCA, Fish Bone, Persediaan Barang.*

MERCU BUANA

## LEMBAR PENGESAHAN

Judul : Manajemen Koordinasi Internal Departemen Operation  
Dengan Departemen Inventory Melalui Metode Fishbone  
dan PDCA (Studi Kasus Persediaan Barang PT. X Alam  
Sutra Tangerang)  
Bentuk Tesis : Penelitian  
Nama : Faozul Wildan  
NIM : 55117110203  
Program : Magister Manajemen  
Tanggal : 3 Oktober 2020

Mengesahkan,

Pembimbing

( Dr. Rosalendo Eddy Nugroho, MM )

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

Direktur PascaSarjana



( Prof. Dr. Ing Mudrik Alaydrus )

Ketua Program Studi Magister Manajemen



( Dudi Permana, Ph.D. )

## PERNYATAAN *SIMILARITY CHECK*

Saya yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan, bahwa karya ilmiah yang ditulis oleh

Nama : FAOZUL WILDAN  
NIM : 55117110203  
Program Studi : Magister Manajemen

Dengan judul

“MANAJEMEN KOORDINASI INTERNAL DEPARTEMEN *OPERATION* DENGAN DEPARTEMEN *INVENTORY* MELALUI METODE FISHBONE DAN PDCA (Studi Kasus Persediaan Barang PT. X Alam Sutra Tangerang)”,

Telah dilakukan pengecekan *similarity* dengan sistem Turnitin pada tanggal tgl/bln/thn, didapatkan nilai persentase sebesar 11 %.

MERCU BUANA

Jakarta, oktober 2020  
Administrator Turnitin



Arie Pangudi, A.Md

## LEMBAR PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa semua pernyataan dalam Tesis ini :

Nama : Faozul Wildan  
NIM : 55117110203  
Program Studi : Magister Manajemen  
Tanggal : 3 Oktober 2020

Merupakan hasil penelitian dan merupakan karya saya sendiri dengan bimbingan Dosen Pembimbing yang ditetapkan dengan Surat Keputusan Program Studi Magister Manajemen Program Pascasarjana Universitas Mercu Buana.

Tesis ini belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan pada program sejenis di perguruan tinggi lain. Semua informasi, data dan hasil pengolahan data yang disajikan, telah dinyatakan secara jelas sumbernya dan dapat diperiksa kebenarannya.

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

Jakarta, 3 Oktober 2020

  
(Faozul Wildan)

## KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Wr.Wb.

Segala Puji dan Syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT, serta atas segala Rahmat dan Karunia-Nya, penulis dapat menyelesaikan penelitian ini dengan judul Manajemen Koordinasi Internal Departemen *Operation* Dengan Departemen *Inventory* Melalui Metode Fishbone dan PDCA (Studi Kasus Persediaan Barang PT. X Alam Sutra Tangerang) ini dapat terselesaikan dengan baik .

Adapun penulisan tesis ini ditulis sebagian syarat untuk menyelesaikan tugas akhir Program Pascasarjana Magister Manajemen (S2) Universitas Mercu Buana Jakarta..

Penulis menyadari bahwa tesis ini dapat diselesaikan berkat dukungan dan bantuan dari berbagai pihak, oleh karena itu penulis dengan kerendahan hati ingin menyampaikan rasa terima kasih kepada semua pihak-pihak yang secara langsung dan tidak langsung terlibat dalam penyusunan tesis ini, yang banyak memberikan arahan dan meluangkan waktunya untuk membimbing sehingga tesis ini dapat terselesaikan dengan baik. Selanjutnya kepada pihak-pihak yang telah membantu dalam penyusunan tesis ini khususnya kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Ir. Ngadino Surip, MS selaku Rektor Universitas Mercu Buana.
2. Bapak Dr. Hadri Mulya, M.Si, dan Ibu Dr. Yuli Harwani, M.M, selaku Wakil Rektor Universitas Mercu Buana.
3. Bapak Prof. Dr. -Ing. Mudrik Alaydrus selaku Direktur Program Pascasarjana Universitas Mercu Buana.
4. Ibu Dr. Rina Astini, S.E, M.M, selaku Wakil Direktur PascaSarjana Universitas Mercu Buana.

5. Bapak Dudi Permana, Ph.D, selaku Ketua Prodi Magister Manajemen Pascasarjana Universitas Mercu Buana.
6. Bapak Dr. Rosalendo Eddy Nugroho, MM, selaku dosen Pembimbing.
7. Bapak Dr. Achmad H. Sutawidjaya<sup>v1</sup>, selaku Penguji pada Seminar Proposal dan Sidang Akhir.
8. Ibu Dr. Tukhas Shilul Imaroh, MM, selaku Penguji pada Seminar Hasil dan Sidang Akhir.
9. Kedua orang tua tercinta Ayahanda Alm. Achmad Azizi dan Ibunda Almh. Mugna yang telah mendidik serta memberi kasih sayang dan doa yang tiada henti-hentinya.
10. Mertua saya dengan penuh kasih dan sayang Alm. Obeh Basri dan Ibu Hamdah
11. Istri saya tercinta Rosalinah, anak-anak saya Adinda Aulia Wildan, Annisa Shafira Wildan yang merupakan sumber tenaga, semangat dalam mendukung kepada penulis.
12. Kakak-kakak, Adik dan Ipar yang telah memberi motivasi dan doa kepada penulis.
13. Rekan kuliah angkatan 35 yang atas saran, perhatian dan bantuannya selama pembuatan tesis.

Bagi pihak-pihak lain yang tidak dapat disebutkan satu persatu dan telah memberikan motivasi dan bantuan yang berarti, penulis ucapkan terima kasih. Penulis menyadari banyak keterbatasan dalam penyusunan tesis, oleh karena itu penulis mengharapkan saran dan masukan yang membangun.

Wassalamualikum Wr.Wb.

**Faozul Wildan**



## DAFTAR ISI

<i>ABSTRACT</i> .....	i
ABSTRAK .....	ii
LEMBAR PENGESAHAN .....	iii
LEMBAR <i>SIMILARITY</i> .....	iv
LEMBAR PERNYATAAN .....	v
KATA PENGANTAR .....	vi
DAFTAR ISI .....	viii
DAFTAR TABEL .....	ix
DAFTAR GAMBAR .....	x
DAFTAR LAMPIRAN .....	xi
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	1
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Identifikasi Masalah .....	7
1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian .....	9
1.4 Manfaat Penelitian .....	9
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA DAN KERANGKA PEMIKIRAN</b> .....	11
2.1 Kajian Teori .....	11
2.2 Penelitian Terdahulu .....	28
2.3 Kerangka Pemikiran .....	34
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN</b> .....	36
3.1 Objek Penelitian .....	36
3.2 Paradigma Penelitian .....	37
3.3 Metode Penelitian .....	38
3.4 <i>Key Informan</i> .....	40
3.5 Unit Analisis .....	42
3.6 Teknik Pengumpulan Data .....	42
3.7 Teknik Analisis Data .....	44
3.8 Teknik keabsahan Data .....	45
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN</b> .....	45
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian .....	46
4.2 Hasil Penelitian .....	48
4.3 Pembahasan .....	56
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN</b> .....	87
5.1 Kesimpulan .....	87
5.2 Saran .....	88
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	90
<b>LAMPIRAN</b> .....	93

## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1 <i>Coordination</i> dan <i>Cooperation</i> .....	23
Tabel 2.2 Definisi Persediaan Barang .....	28
Tabel 4.1 Rencana Tindakan Perbaikan .....	62
Tabel 4.2 Kerusakan yang Terjadi .....	64
Tabel 4.3 Data Kerusakan Barang .....	68
Tabel 4.4 Data Persentasi Jumlah Kerusakan Barang.....	71
Tabel 4.5 Data Perhitungan Batas Kendali Jumlah Kerusakan Barang .....	71
Tabel 4.6 Data Jumlah Kerusakan Barang .....	76
Tabel 4.7 Data Persentasi Jumlah Kerusakan Barang.....	77
Tabel 4.8 Data Perhitungan Batas Kendali .....	78
Tabel 4.9 Standarisasi Proses Penyediaan Barang .....	79



## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1.1 Kondisi Gudang .....	3
Gambar 1.2 Data Kerusakan Barang .....	6
Gambar 1.3 Data Stock Opname .....	7
Gambar 2.1 Koordinasi Vertikal .....	17
Gambar 2.2 Siklus PDCA .....	24
Gambar 2.3 Diagram Sebab Akibat <i>Fishbone</i> .....	27
Gambar 2.4 Alur Kerangka Pikir .....	35
Gambar 3.1 Desain penelitian .....	39
Gambar 4.1 <i>FishBone</i> .....	61
Gambar 4.2 Histogram Jumlah kerusakan .....	70
Gambar 4.3 Diagram Pareto Kerusakan Barang .....	77
Gambar 4.4 Layout Koordinasi Sebelum.....	80
Gambar 4.5 Layout Koordinasi Sesudah .....	81
Gambar 4.6 Layout Gudang Sebelum .....	84
Gambar 4.7 Layout Gudang Sesudah .....	84
Gambar 4.8 Penempatan Barang Sebelum.....	85
Gambar 4.9 Penempatan Barang Setelah .....	85

## DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1 Draft Wawancara .....	93
Lampiran 2 Jurnal Internasional .....	94
Lampiran 3 Hasil Cek Similarity .....	106
Lampiran 4 Curriculum Vitae .....	123

