



---

## Analisis Akar Permasalahan Kehilangan Persediaan Alat Tulis Kantor (ATK) Dalam Meningkatkan Efisiensi Operasional Pada Perusahaan Telekomunikasi

Fariha<sup>1</sup>, Rosalendro Eddy Nugroho<sup>2</sup>

Universitas Mercu Buana, Indonesia<sup>1-2</sup>

Email Korespondensi : [farihaf563@gmail.com](mailto:farihaf563@gmail.com)<sup>1</sup>, [eddynugroho39@gmail.com](mailto:eddynugroho39@gmail.com)<sup>2</sup>

---

Article received: 01 Januari 2026, Review process: 12 Januari 2026

Article Accepted: 22 Maret 2026, Article published: 01 Mei 2026

---

### ABSTRACT

*This study aims to analyze the root causes of office stationery (ATK) loss that affect the operational efficiency of a telecommunications company. The recurring loss of ATK indicates weaknesses in inventory management systems and internal control. This research employs a qualitative descriptive method using a Root Cause Analysis (RCA) approach, supported by analytical tools such as the Fishbone Diagram, 5 Why Analysis, and 5W+1H. Data were collected through documentation, observation, and Focus Group Discussion (FGD). The results show that the main causes of ATK loss include weak supervision, inaccurate record-keeping, suboptimal operational procedures, and low employee discipline. In addition, the absence of an integrated monitoring system further increases the risk of loss. The proposed recommendations include the digitalization of recording systems, strengthening internal control, implementing stricter standard operating procedures (SOPs), and enhancing an accountable work culture.*

**Keywords** : *Office Stationery (ATK), Lost Items, Fishbone, Internal Control, Operational Efficiency*

### ABSTRAK

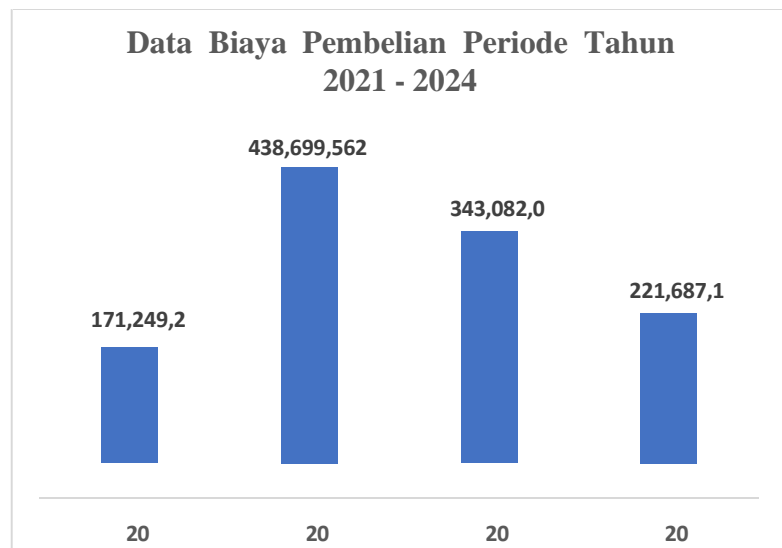
Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis akar penyebab kehilangan alat tulis kantor (ATK) yang berdampak pada efisiensi operasional perusahaan telekomunikasi. Kehilangan ATK yang terjadi secara berulang menunjukkan adanya kelemahan dalam sistem pengelolaan persediaan dan pengendalian internal. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan pendekatan Root Cause Analysis (RCA), melalui alat analisis Fishbone Diagram, 5 Why Analysis, dan 5W+1H. Data dikumpulkan melalui dokumentasi, observasi, serta Focus Group Discussion (FGD). Hasil penelitian menunjukkan bahwa penyebab utama kehilangan ATK meliputi lemahnya pengawasan, ketidakakuratan pencatatan, prosedur operasional yang belum optimal, serta rendahnya disiplin karyawan. Selain itu, belum adanya sistem monitoring terintegrasi turut meningkatkan risiko kehilangan. Rekomendasi yang diusulkan meliputi digitalisasi sistem pencatatan, penguatan pengendalian internal, penerapan SOP yang lebih ketat, serta peningkatan budaya kerja yang akuntabel.

**Kata kunci**: *ATK, Lost Item, Fishbone, Pengendalian Internal, Efisiensi Operasional*

## PENDAHULUAN

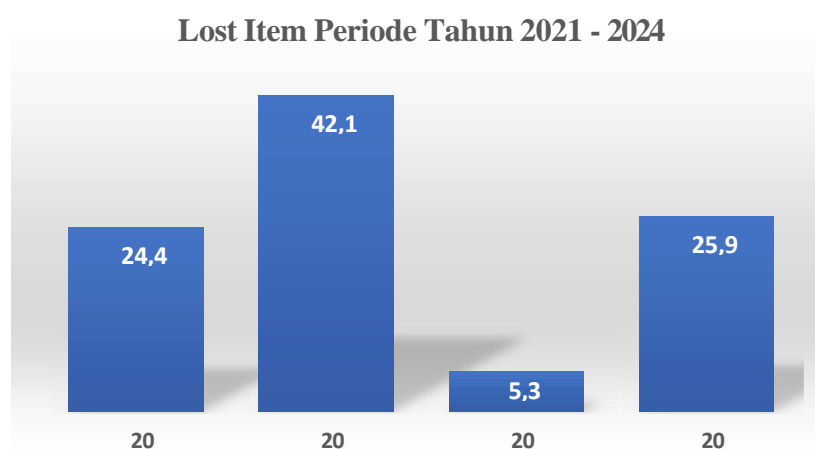
Alat tulis kantor (ATK) merupakan salah satu komponen penting dalam mendukung aktivitas operasional perusahaan. Meskipun termasuk dalam kategori biaya operasional (operational expenditure), pengelolaan ATK yang tidak efektif dapat menimbulkan pemborosan dan menurunkan efisiensi perusahaan.

Pada perusahaan telekomunikasi, kebutuhan ATK bersifat rutin dan tersebar di berbagai unit kerja. Namun, berdasarkan hasil observasi, ditemukan adanya selisih antara stok fisik dan data sistem yang menunjukkan terjadinya kehilangan (lost item). Kondisi ini mengindikasikan adanya kelemahan dalam pengelolaan persediaan, baik dari aspek pencatatan, pengawasan, maupun prosedur operasional.



Gambar 1.1

**Data Biaya Pembelian Alat Tulis Kantor Periode Tahun 2021 - 2024**



Gambar 1.2

**Data Lost Item Alat Tulis Kantor Periode Tahun 2021 - 2024**

Data menunjukkan bahwa tingkat kehilangan ATK mengalami fluktuasi signifikan, dengan puncak tertinggi pada tahun tertentu dan peningkatan kembali setelah sempat menurun. Hal ini menunjukkan bahwa perbaikan yang dilakukan belum berkelanjutan. Oleh karena itu, diperlukan analisis mendalam untuk mengidentifikasi akar penyebab serta merumuskan strategi perbaikan yang tepat.

## TINJAUAN PUSTAKA

### *Manajemen Persediaan*

Manajemen persediaan merupakan proses pengelolaan barang untuk memastikan ketersediaan yang optimal serta meminimalkan biaya. Pengelolaan yang tidak efektif dapat menyebabkan kelebihan stok, kekurangan stok, maupun kehilangan barang.

### *Kehilangan Persediaan (Lost Item)*

Lost item atau stock shrinkage adalah kondisi ketidaksesuaian antara stok fisik dengan catatan sistem yang dapat disebabkan oleh kesalahan pencatatan, pencurian, atau kelalaian.

### *Pengendalian Internal*

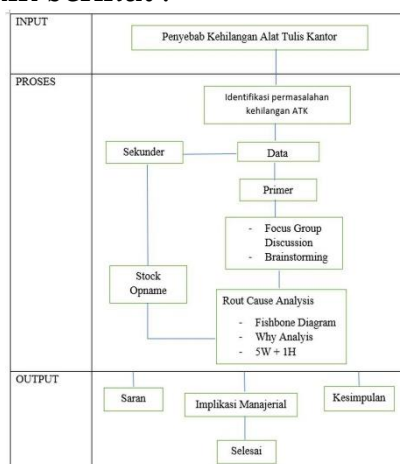
Pengendalian internal bertujuan untuk menjaga aset perusahaan, meningkatkan efisiensi operasional, serta memastikan keandalan laporan.

### *Root Cause Analysis (RCA)*

RCA merupakan metode untuk mengidentifikasi penyebab utama suatu permasalahan. Alat yang digunakan meliputi:

1. Fishbone Diagram
2. 5 Why Analysis
3. 5W+1H

Model kerangka pemikiran dalam penelitian ini dapat digambarkan sebagaimana pada diagram berikut :



**Gambar 2.1** Kerangka Pemikiran

## METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dengan studi kasus pada perusahaan telekomunikasi.

### Teknik Pengumpulan Data:

1. Observasi
2. Dokumentasi (stock opname)
3. Focus Group Discussion (FGD)

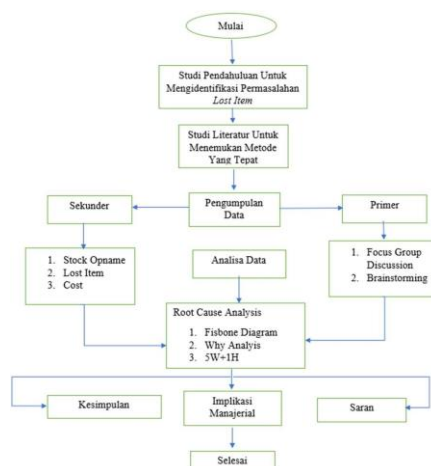
### Metode Analisis:

1. Root Cause Analysis (RCA)
2. Fishbone Diagram
3. 5 Why Analysis
4. 5W+1H
- 5.

Tabel 3.1 Operasional Variabel Penelitian

Variabel	Dimensi	Jenis Data	Teknik Pengumpulan Data
Penyebab Kehilangan	<i>Man</i>	Primer	FGD
	<i>Machine</i>	Primer	FGD
	<i>Material</i>	Primer	FGD
	<i>Environment</i>	Primer	FGD
Pengelolaan Persediaan ATK	Stock opname	Sekunder	Dokumentasi
	Persediaan dan selisih stok	Sekunder	Dokumentasi

Alur penelitian tersebut dirangkum dalam sebuah diagram yang menggambarkan proses pelaksanaan penelitian secara keseluruhan.



Gambar 3.1 Alur Penelitian

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Identifikasi Permasalahan

Ditemukan adanya selisih antara stok fisik dan stok sistem yang menunjukkan kehilangan ATK.

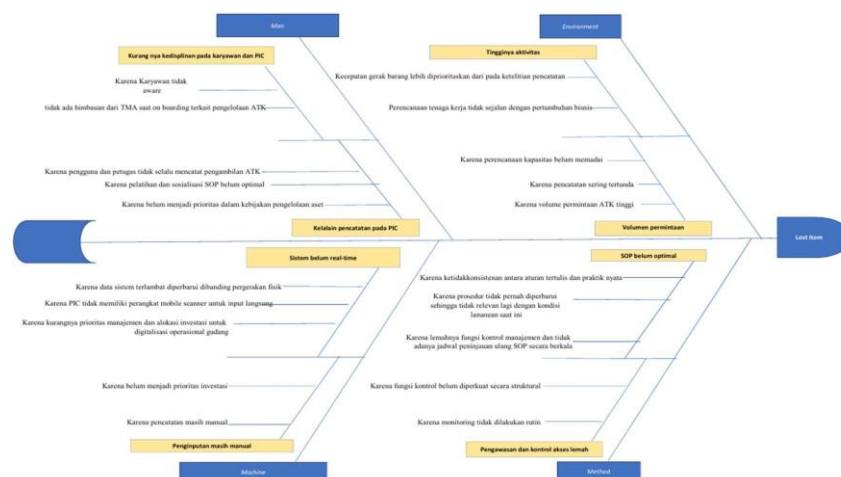


Gambar 4.1 Data Lost Item Periode tahun 2024

### Analisis Akar Penyebab

Berdasarkan Fishbone Diagram, Penyebab utama dikelompokkan menjadi:

1. Man (Manusia) : Kurang disiplin, penyalahgunaan
2. Method (Metode) : SOP tidak optimal
3. Machine (Sistem) : belum digital/ terintegrasi
4. Material : pencatatan tidak akurat
5. Environment : akses Gudang terbuka

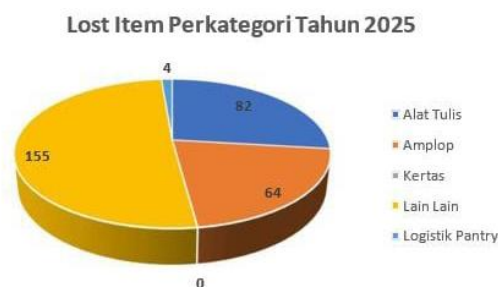


Gambar 4.2 Fishbone Diagram

### Hasil 5 wht Analysis

Masalah utama berasal dari lemahnya sistem kontrol dan tidak adanya monitoring terintegrasi. Setelah dilakukan berbagai tindakan perbaikan berdasarkan hasil analisis **5 Why** dan penerapan pendekatan **5W+1H**, kondisi pada tahun 2025 menunjukkan perbaikan yang cukup signifikan. Total biaya

pengelolaan ATK menurun menjadi **Rp87.739.400**, sementara jumlah *lost item* juga mengalami penurunan drastis menjadi **305 unit**. Penurunan ini mengindikasikan bahwa penguatan pengendalian internal, perbaikan prosedur operasional, peningkatan disiplin pencatatan, serta dukungan sistem yang lebih terintegrasi telah memberikan dampak positif terhadap efektivitas pengelolaan persediaan ATK.



**Gambar 4.3 Data Lost Item Periode Tahun 2025 Setelah Perbaikan**

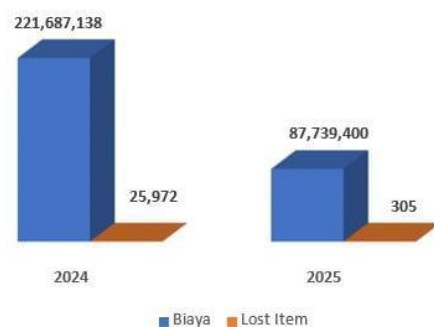
### Rekomendasi Perbaikan

Berdasarkan analisis 5W+1H, usulan perbaikan meliputi :

1. Implementasi sistem
2. Penerapan SOP pengambilan barang
3. Pembatasan akses Gudang
4. Audit dan stock opname berkala
5. Peningkatan disiplin dan budaya kerja

**Tabel 5.1 Biaya & Lost Item Alat Tulis Kantor**

Objek	Before 2024	After 2025	$\Delta$	Hasil %	Keterangan
Lost Item	25972	305	25,667	60,42%	Penurunan lost item yang signifikan
Biaya	221,687,138	87,739,400	133,947,738	98,8%	Penurunan biaya pembelian ATK



**Gambar 5.1 Data biaya dan kehilangan Alat tulis kantor periode tahun 2024-2025**

## SIMPULAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kehilangan ATK dipengaruhi oleh faktor manusia, metode, sistem, dan lingkungan yang saling berinteraksi dan berdampak pada lemahnya pengendalian internal. Akar permasalahan utama terletak pada belum optimalnya sistem monitoring serta tidak terintegrasinya pencatatan persediaan.

Implementasi perbaikan berbasis Root Cause Analysis (RCA) terbukti efektif dalam meningkatkan pengendalian persediaan. Hal ini ditunjukkan oleh penurunan biaya ATK sebesar **60,4%** dan penurunan lost item sebesar **98,8%**, yang mencerminkan peningkatan signifikan terhadap efisiensi operasional perusahaan.

## DAFTAR RUJUKAN

Heizer, J., Render, B., & Munson, C. (2017). *Operations Management*.

Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian*.

Rangkuti, F. (2007). *Manajemen Persediaan*.

Coccia, M. (2017). Fishbone Diagram.

Nugroho, (2025), *Manajemen Rantai Pasok Pada Bisnis & Nirlaba*. Penerbit Andita Mas