

**ANALISIS FAKTOR PENYEBAB KESALAHAN
DISTRIBUSI *GREEN COFFEE BEANS* PADA
PT SINGA GARUDA EMERALD JAKARTA**

TUGAS AKHIR

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Menyelesaikan Pendidikan
Program D-IV (Sarjana Terapan) Manajemen dan Administrasi Logistik
Sekolah Vokasi Universitas Diponegoro**



Disusun Oleh :

Nama : Dewi Eka Wulandari
NIM : 40011322650189

**PROGRAM STUDI D-IV (SARJANA TERAPAN)
MANAJEMEN DAN ADMINISTRASI LOGISTIK
SEKOLAH VOKASI
UNIVERSITAS DIPONEGORO**

2026

MOTTO

“Dan apabila hamba-hamba-Ku bertanya kepadamu (Muhammad) tentang Aku, maka sesungguhnya Aku dekat. Aku kabulkan permohonan orang yang berdoa apabila dia berdoa kepada-Ku...” (*Q.S. Al-Baqarah: 186*)

“Hatiku menjadi tenang karena aku tahu bahwa apa yang melewatkanmu tidak akan pernah menjadi takdirku, dan apa yang menjadi takdirku tidak akan pernah melewatkanmu.” -*Khalifah Umar bin Khattab*

HALAMAN PENGESAHAN

Judul Tugas Akhir : Analisis Faktor Penyebab Kesalahan Distribusi *Green Coffee Beans* pada PT Singa Garuda Emerald Jakarta

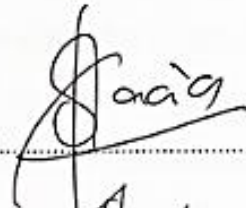
Nama : Dewi Eka Wulandari

NIM : 40011322650189

Program Studi : D-IV (Sarjana Terapan) Manajemen dan Administrasi Logistik

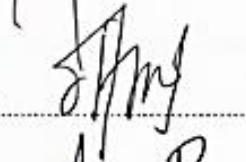
Dinyatakan Sah sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Pendidikan D-IV (Sarjana Terapan) Manajemen dan Administrasi Logistik Sekolah Vokasi Universitas Diponegoro.

Dosen Pembimbing:
Stacia Reviany Mege, S.E., M.S.M.
NIP. 199107092018072001



(.....)

Dosen Penguji 1:
Dr. Titik Djumarti, S.Sos., M.Si.
NIP. 197009251994032001



(.....)

Dosen Penguji 2:
Agung Budiarmo, S.Sos., M.M.
NIP. 197112302001121001



(.....)

Semarang, 1 Juli 2026

Ketua Program Studi



Dr. Titik Djumarti, S.Sos., M.Si.
NIP. 197009251994032001

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH TUGAS AKHIR

Yang bertanda tangan dibawah ini:

1. Nama : Dewi Eka Wulandari
2. Nomor Induk Mahasiswa : 40011322650189
3. Tempat/Tanggal Lahir : Jepara, 13 Februari 2004
4. Program Studi : D-IV Manajemen dan Administrasi Logistik
5. Alamat : Jepara

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya ilmiah tugas akhir yang saya tulis dengan judul “Analisis Faktor Penyebab Kesalahan Distribusi *Green coffee beans* pada PT Singa Garuda Emerald Jakarta” adalah benar-benar hasil karya ilmiah tulisan saya sendiri, bukan hasil karya ilmiah orang lain. Apabila dikemudian hari ternyata karya ilmiah yang saya tulis ini terbukti bukan hasil karya ilmiah saya sendiri melainkan hasil menjiplak karya orang lain, maka saya sanggup menerima sanksi berupa pembatalan karya ilmiah dengan seluruh implikasinya.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan dengan penuh kesadaran serta tanggung jawab.

Semarang, 09 Juni 2026

Pembuat pernyataan



Dewi Eka Wulandari

NIM 40011322650189

ABSTRAK

Distribusi *green coffee beans* merupakan aktivitas penting untuk memastikan produk diterima pelanggan sesuai jenis, jumlah, waktu, dan tujuan pengiriman. PT Singa Garuda Emerald masih menghadapi berbagai kesalahan distribusi yang berpotensi menurunkan efektivitas operasional. Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi jenis kesalahan distribusi, menganalisis faktor penyebabnya, serta merumuskan upaya perbaikan yang dapat dilakukan. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif dengan teknik pengumpulan data berupa observasi, wawancara, dan dokumentasi. Analisis jenis kesalahan distribusi dilakukan menggunakan metode 5W+1H, sedangkan analisis faktor penyebab menggunakan Diagram *Fishbone* dengan pendekatan Man, *Machine*, *Method*, *Material*, dan *Environment*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kesalahan distribusi terjadi pada bagian Sales, Logistik, dan *Warehouse* yang meliputi ketidaksesuaian informasi pesanan, informasi pesanan yang tidak lengkap, penggunaan kapasitas armada yang belum optimal, belum adanya analisis penggabungan rute pengiriman, ketidaksesuaian data stok, kesalahan pengambilan barang (*miss-picking*), kesalahan penggunaan dokumen pengiriman, serta belum optimalnya pelaksanaan *final checking*. Faktor penyebab kesalahan berasal dari kurangnya ketelitian dan kemampuan pekerja, sistem yang belum terintegrasi dan belum berjalan secara *real-time*, prosedur kerja yang belum terstandarisasi, karakteristik produk yang sulit dibedakan, serta kondisi operasional dan lingkungan kerja yang dinamis. Berdasarkan hasil analisis tersebut, usulan perbaikan yang diberikan berupa penyusunan Standar Operasional Prosedur (SOP) distribusi *green coffee beans*.

Kata Kunci: *Green coffee beans*, Kesalahan Distribusi, Diagram *Fishbone*, Standar Operasional Prosedur (SOP).

ABSTRACT

Green Coffee bean distribution is an important activity to ensure that products are delivered to customers according to the correct type, quantity, delivery time, and destination. PT Singa Garuda Emerald still experiences various distribution errors that have the potential to reduce operational effectiveness. This study aims to identify the types of distribution errors, analyze their causal factors, and formulate improvement efforts that can be implemented. This study employed a qualitative approach with data collection techniques consisting of observation, interviews, and documentation. The analysis of distribution errors was conducted using the 5W+1H method, while the analysis of causal factors was carried out using the Fishbone Diagram approach based on Man, Machine, Method, Material, and Environment factors. The results showed that distribution errors occurred in the Sales, Logistics, and Warehouse divisions, including discrepancies in order information, incomplete order information, suboptimal vehicle capacity utilization, the absence of route consolidation analysis, discrepancies between inventory records and physical stock, picking errors (miss-picking), errors in shipping document usage, and the suboptimal implementation of final checking. The causes of these errors include a lack of employee accuracy and capability, systems that are not yet integrated and do not operate in real-time, unstandardized work procedures, product characteristics that are difficult to distinguish, as well as dynamic operational and work environment conditions. Based on these findings, the proposed improvement is the development of a Standard Operating Procedure (SOP) for coffee bean distribution.

Keywords: *green coffee bean, distribution errors, Fishbone diagram, Standard Operating Procedure (SOP).*

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT atas rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir dengan judul “Analisis Faktor Penyebab Kesalahan Distribusi *Green Coffee Beans* pada PT Singa Garuda Emerald Jakarta” ini dengan sebaik-baiknya. Tugas Akhir ini merupakan syarat wajib bagi setiap mahasiswa agar dapat menyelesaikan Pendidikan Sarjana Terapan D-IV Manajemen dan Administrasi Logistik, Universitas Diponegoro.

Proses penyusunan skripsi ini bukanlah perjalanan yang mudah. Berbagai tantangan, hambatan, serta proses pembelajaran telah penulis lalui hingga akhirnya skripsi ini dapat terselesaikan. Oleh karena itu, dengan penuh rasa hormat dan ketulusan hati, penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Prof. Suharnomo, S.E., M.Si selaku Rektor Universitas Diponegoro.
2. Prof. Ir. Budiyo, M.Si selaku Dekan Sekolah Vokasi Universitas Diponegoro.
3. Dr. Titik Djumiarti S.Sos., M.Si selaku Ketua Program Studi Manajemen dan Administrasi Logistik.
4. Anafil Windriya S.E., M.M selaku Sekretaris Program Studi Manajemen dan Administrasi Logistik
5. Ibu Stacia Reviany Mege, S.E., M.S.M. selaku dosen pembimbing yang telah memberikan bimbingan dan arahan kepada penulis selama penyusunan Tugas Akhir ini dari awal hingga akhir.
6. Seluruh Dosen Program Studi D-IV Manajemen dan Administrasi Logistik, Sekolah Vokasi, Universitas Diponegoro yang telah banyak memberikan ilmu pengetahuan dan bimbingan kepada penulis.

7. Pimpinan dan seluruh staf PT Singa Garuda Emerald yang telah memberikan ilmu dan kesempatan bagi penulis untuk melakukan penelitian dan memberikan kepercayaan kepada penulis untuk menjadi bagian dari perusahaan.
8. Bapak Maskuri dan Ibu Rofi'atun, orang tua tercinta yang selalu mengiringi setiap langkah penulis dengan doa, kasih sayang, dan pengorbanan tanpa batas. Terima kasih atas segala cinta, dukungan, dan kepercayaan yang tidak pernah berhenti diberikan. Skripsi ini penulis persembahkan sebagai wujud rasa syukur dan terima kasih atas segala perjuangan Bapak dan Ibu.
9. Adik penulis satu-satunya, Barik Rizki Mustofa,. Terima kasih atas perhatian dan keceriaan. Semoga pencapaian ini dapat menjadi inspirasi bagi kita untuk terus berusaha meraih cita-cita dan membanggakan keluarga.
10. Sahabat terdekat penulis yang selalu hadir memberikan dukungan, perhatian, doa, dan semangat kepada penulis selama perjalanan perkuliahan hingga penyelesaian Tugas Akhir ini. Terima kasih telah menjadi penyemangat di setiap proses, menguatkan ketika penulis merasa lelah, serta selalu percaya bahwa penulis mampu menyelesaikan setiap tantangan yang dihadapi.
11. Teman-teman D-IV Manajemen dan Administrasi yang telah menemani masa perkuliahan penulis dan memberikan dukungan selama penyusunan Tugas Akhir ini.
12. Seluruh pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu, yang telah memberi dukungan dan membantu penulis dalam penyusunan Tugas Akhir ini.

Penulis menyadari Tugas Akhir ini masih belum sepenuhnya sempurna dalam penyusunannya. Oleh karena itu, penulis dengan senang hati menerima

masukan dan saran yang membangun dari berbagai pihak. Penulis berharap Tugas Akhir ini dapat bermanfaat serta kebaikan semua pihak yang berkenan membantu dan memberikan dukungan, mendapatkan balasan kebaikan dari Allah SWT.

Semarang, 09 Juni 2025

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Dewi Eka Wulandari', with a large, stylized initial 'D'.

Dewi Eka Wulandari
NIM 40011322650189

DAFTAR ISI

MOTTO	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH TUGAS AKHIR....	iii
ABSTRAK	iv
ABSTRACT	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	15
1.1 Latar Belakang Masalah	15
1.2 Rumusan Masalah	23
1.3 Tujuan Penelitian	23
1.4 Manfaat Penelitian.....	24
1.4.1 Bagi Peneliti.....	24
1.4.2 Bagi Program Studi D-IV Manajemen dan Administrasi Logistik	24
1.4.3 Bagi PT Singa Garuda Emerald.....	24
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	25
2.1 Kajian Teori	25
2.1.1 Manajemen Operasional	25
2.1.2 Manajemen Logistik	26
2.1.3 Distribusi	27
2.1.3.1 Tujuan Distribusi	28
2.1.3.2 Fungsi Distribusi.....	29
2.1.3.3 Kesalahan Distribusi.....	32
2.1.4 Biji Kopi	34
2.1.4.1 Pengertian Biji Kopi	34
2.1.4.2 Jenis-Jenis Biji Kopi	35
2.1.5 Diagram <i>Fishbone</i>	36

2.1.6 Metode 5W+1H	39
2.2 Kajian Penelitian Terdahulu	41
2.3 Alur Kerangka Pemikiran	54
BAB III METODE PENELITIAN	55
3.1 Pendekatan Penelitian.....	55
3.2 Fokus dan Lokasi Penelitian.....	55
3.2.1 Fokus Penelitian	55
3.2.2 Lokasi Penelitian	56
3.3 Fenomena Penelitian.....	56
3.4 Sumber Data	58
3.4.1 Data Primer.....	58
3.4.2 Data Sekunder.....	59
3.5 Penentuan Informan Penelitian	59
3.6 Instrumen Penelitian.....	61
3.7 Teknik Pengumpulan Data.....	62
3.7.1 Wawancara.....	63
3.7.2 Observasi	63
3.7.3 Dokumentasi.....	64
3.8 Teknik Analisis Data.....	64
3.8.1 Pengumpulan Data.....	64
3.8.2 Reduksi Data.....	65
3.8.3 Penyajian Data	65
3.8.4 Penarikan Kesimpulan	66
3.9 Triangulasi Data	67
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	68
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	68
4.1.1 Profil Perusahaan	68
4.1.2 Sejarah Perusahaan	69
4.1.3 Visi dan Misi Perusahaan.....	70
4.1.4 Struktur Organisasi	71
4.1.5 Tugas dan Fungsi Divisi.....	72
4.2 Hasil Penelitian dan Pembahasan	74

4.2.1 Jenis Kesalahan Distribusi Green coffee beans pada PT Singa Garuda Emerald	78
4.2.1.1 Identifikasi Jenis Kesalahan pada Bagian Sales	78
4.2.1.2 Identifikasi Jenis Kesalahan pada Bagian Logistik	81
4.2.1.3 Identifikasi Jenis Kesalahan pada Bagian <i>Warehouse</i>	85
4.2.2 Faktor Penyebab Kesalahan Distribusi	91
4.2.2.1 Faktor Man.....	91
4.2.2.2. Faktor <i>Machine</i>	94
4.2.2.3. Faktor Metode.....	96
4.2.2.4. Faktor Material	98
4.2.2.5. Faktor <i>Environment</i>	100
4.2.3 Solusi Untuk Meminimalkan Kesalahan dalam Proses Distribusi Green coffee beans Pada PT Singa Garuda Emerald	109
4.2.3.1 Solusi Faktor Man	109
4.2.3.2 Solusi Faktor <i>Machine</i>	110
4.2.3.3 Solusi Faktor <i>Method</i>	112
4.2.3.4 Solusi Faktor Material	114
4.2.3.5 Solusi Faktor <i>Environment</i>	115
4.3 Output Penelitian Terapan	117
BAB V PENUTUP.....	129
5.1 Kesimpulan.....	129
5.2 Saran.....	130
DAFTAR PUSTAKA.....	132
LAMPIRAN.....	136

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Volume Penjualan dan Jumlah Salah Kirim PT Singa Garuda Emerald Bulan Januari 2025 – Desember 2025	19
Tabel 2.1 Kajian Penelitian Terdahulu	49
Tabel 3.1 Fenomena Penelitian	56
Tabel 3.2 Daftar Informan PT. Singa Garuda Emerald	60
Tabel 4.1 Jenis Kesalahan Distribusi pada Setiap Divisi di PT Singa Garuda Emerald.....	91
Tabel 4.2 Identifikasi Faktor Penyebab pada Setiap Jenis Kesalahan Distribusi	105

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Diagram <i>Fishbone</i>	39
Gambar 2.2 Alur Kerangka Penelitian	54
Gambar 3.1 Komponen Analisis Data Menurut Miles & Huberman.....	66
Gambar 4.1 Struktur Organisasi PT Singa Garuda Emerald.....	72
Gambar 4.2 Alur Kerja PT Singa Garuda Emerald.....	77
Gambar 4.3 Diagram <i>Fishbone</i>	104
Gambar 4.4 Usulan Output Standar Operating Procedure	127
Gambar 4.5 Flowcard SOP Green green coffee beans Pada PT Singa Garuda Emerald.....	117

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Transkrip Hasil Wawancara	136
Lampiran 2 Hasil Triangulasi Data	149
Lampiran 3 Surat Izin Penelitian.....	154
Lampiran 4 Surat Bebas Plagiarisme	155
Lampiran 5 Biodata Peneliti	156
Lampiran 6 Dokumentasi Penelitian.....	157