

**ANALISIS *HUMAN ERROR* DALAM PEMBUATAN DOKUMEN
EKSPOR MENGGUNAKAN METODE SHERPA PADA PT
ANUGERAH MULIA KARGO JAYA DI SEMARANG**

TUGAS AKHIR

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



Nama : Rhemaesita Yudi Azzahra
NIM : 40011322650131

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

2026

MOTTO

Sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan.”

(QS. Al-Insyirah: 6)

Confidence is key to everything in life. With confidence, you can do anything and no one will question you. The things you probably need to hear are, "Why not give it a try? There's no harm in trying." I don't care if I fail.

-Phuwin Tangsakyuen-

PERSEMBAHAN

Tugas akhir ini dipersembahkan kepada Allah SWT yang memberikan kemudahan dalam proses penulisan. Khususnya kepada Bapak Suhardi, Ibu Yuli, dan Mas Zaky yang juga selalu memberikan dukungan dan semangat. Terima kasih telah menjadi alasan penulis tetap semangat dan berjuang sampai titik ini.

PERSETUJUAN TUGAS AKHIR

Nama : Rhemaesita Yudi Azzahra
NIM : 40011322650131
Program Studi : D-IV Manajemen dan Administrasi Logistik
Judul Tugas Akhir : Analisis *Human Error* Dalam Pembuatan Dokumen
Ekspor Menggunakan Metode Sherpa Pada PT
Anugerah Mulia Kargo Jaya Di Semarang

Telah disetujui oleh dosen pembimbing sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Pendidikan D-IV (Sarjana Terapan) Manajemen dan Administrasi Logistik Sekolah Vokasi Universitas Diponegoro.

Semarang, 30 Juni 2026

Dosen Pembimbing

Riandhita Eri Werdani, S.M.B., M.S.

NIP. 199003312018072001

HALAMAN PENGESAHAN

Judul Tugas Akhir : Analisis *Human Error* Dalam Pembuatan Dokumen Ekspor Menggunakan Metode Sherpa Pada PT Anugerah Mulia Kargo Jaya Di Semarang

Nama : Rhemaesita Yudi Azzahra


NIM : 40011322650131

Program Studi : D-IV 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:

Riandhita Eri Werdani, S.M.B., M.S.
NIP. H.7.199003312018072001


(.....)

Dosen Penguji 1
Dr. Titik Djumiarti S.Sos., M.Si.
NIP. 1970092519940032001


(.....)

Dosen Penguji 2
Dr. Nurul Imani Kurniawati S.E., M.M.
NIP. H.7.198510312018072001


(.....)

Semarang, 30 Juni 2026

Ketua Program Studi


Dr. Titik Djumiarti S.Sos., M.Si
NIP 1970092519940032001

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

yang bertanda tangan dibawah ini:

1. Nama : Rhemaesita Yudi Azzahra
2. Nomor Induk Mahasiswa : 40011322650131
3. Tempat/Tanggal Lahir : Semarang, 16 Juli 2004
4. Program Studi : Manajemen dan Administrasi Logistik
5. Alamat : Jl. Menoreh 1 No 22, RT/RW 04/05,
Kel.Sampangan, Kec. Gajahmungkur, Kota
Semarang

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya ilmiah tugas akhir yang saya tulis dengan judul “ANALISIS *HUMAN ERROR* DALAM PEMBUATAN DOKUMEN EKSPOR MENGGUNAKAN METODE SHERPA PADA PT ANUGERAH MULIA KARGO JAYA DI SEMARANG” 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 saya sendiri melainkan hasil menjiplak karya orang lain, maka saya sanggup menerima sanksi berupa pembatalan karya ilmiah dengan seluruh implikasi sebagai akibat dari kecurangan yang telah saya lakukan.

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

Semarang, 30 Juni 2026

Pembuat Pernyataan

Rhemaesita Yudi Azzahra

NIM. 40011322650131

ABSTRAK

Penelitian ini menganalisis *human error* pada proses pembuatan dokumen ekspor di PT Anugerah Mulia Kargo Jaya Semarang sebagai perusahaan Ekspedisi Muatan Kapal Laut (EMKL). Selama Juli–Desember 2025, terdapat 46 penolakan dari 471 dokumen yang diproses melalui sistem CEISA, seluruhnya disebabkan oleh kesalahan manusia. Penelitian ini bertujuan mendeskripsikan alur pembuatan dokumen ekspor, mengidentifikasi potensi *human error* beserta tingkat risikonya, serta menganalisis faktor penyebabnya. Metode yang digunakan adalah deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data berupa observasi partisipasi aktif, wawancara semi-terstruktur terhadap empat informan, dan dokumentasi. Analisis dilakukan menggunakan metode *Systematic Human Error Reduction and Prediction Approach* (SHERPA) berbasis *Hierarchical Task Analysis* (HTA). Hasil penelitian menunjukkan terdapat 13 potensi *human error*, terdiri atas *action error* (46,2%), *checking error* (23,1%), *selection error* (15,4%), *retrieval error* (7,7%), dan *communication error* (7,7%), dengan enam kesalahan berkategori kritis. Faktor penyebab meliputi faktor manusia, sistem dan prosedur, serta lingkungan kerja. Rekomendasi penelitian meliputi penerapan checklist verifikasi sebelum submit ke CEISA, penguatan SOP dan mekanisme *double verification*, standarisasi referensi teknis disertai pelatihan berkala, serta standarisasi komunikasi antar divisi.

Kata Kunci: *human error*, dokumen ekspor, SHERPA, CEISA, EMKL.

ABSTRACT

This study analyzes human error in the export document preparation process at PT Anugerah Mulia Kargo Jaya Semarang, a Sea Freight Forwarding (EMKL) company. From July to December 2025, 46 out of 471 documents submitted through the CEISA system were rejected due to human error, with no technical system failures identified. This study aims to describe the export document preparation process, identify potential human errors and their risk levels, and analyze the factors contributing to human error. A qualitative descriptive method was employed, with data collected through active participant observation, semi-structured interviews with four informants, and company documentation. Data were analyzed using the Systematic Human Error Reduction and Prediction Approach (SHERPA) based on Hierarchical Task Analysis (HTA). The findings identified 13 potential human errors, consisting of action errors (46.2%), checking errors (23.1%), selection errors (15.4%), retrieval errors (7.7%), and communication errors (7.7%), with six categorized as critical. The contributing factors were classified into human factors, system and procedural factors, and work environment factors. The study recommends implementing a mandatory verification checklist before CEISA submission, strengthening standard operating procedures (SOPs) and double-verification mechanisms, standardizing technical references through periodic training, and improving communication procedures across departments.

Keywords: *human error, export documents, SHERPA, CEISA, EMKL.*

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat serta hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan Tugas Akhir dengan judul "**ANALISIS *HUMAN ERROR* DALAM PEMBUATAN DOKUMEN EKSPOR MENGGUNAKAN METODE SHERPA PADA PT ANUGERAH MULIA KARGO JAYA DI SEMARANG**". Tugas Akhir ini disusun sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan Program D-IV (Sarjana Terapan) Manajemen dan Administrasi Logistik Sekolah Vokasi Universitas Diponegoro.

Penyusunan Tugas Akhir ini memberikan banyak pembelajaran bagi penulis, terutama dalam mengaplikasikan ilmu ergonomi industri dan manajemen risiko yang didapat di perkuliahan ke dalam permasalahan nyata di dunia kerja. Melalui penelitian ini, penulis berkesempatan melakukan analisis mendalam mengenai kegiatan administrasi pada bidang jasa Ekspedisi Muatan Kapal Laut (EMKL) di PT Anugerah Mulia Kargo Jaya Semarang. Data penelitian ini diambil berdasarkan observasi terhadap pengelolaan dokumen ekspor selama kurun waktu enam bulan, dimulai dari Juli 2025 hingga Desember 2025.

Dalam penyusunan Tugas Akhir ini, penulis menyadari bahwa kelancaran proses penelitian tidak lepas dari bimbingan, arahan, serta bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Prof. Dr. Suharnomo, S.E., M.Si. Selaku Rektor Universitas Diponegoro
2. Prof. Ir. Budiyono, 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. Ibu Riandhita Eri Werdani, S.M.B., M.S.M selaku pembimbing akademik yang telah membimbing dan mendukung penulis selama penulisan TA.

5. Bapak Brian Arga selaku manager yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk bisa magang dan belajar di PT Anugerah Mulia Kargo Jaya Semarang.
6. Ibu Adelia Indra Rusyida selaku pembimbing lapangan yang telah memberikan banyak ilmu serta senantiasa membimbing penulis selama kegiatan magang dengan sangat baik.
7. Selaku staff dan karyawan PT Anugerah Mulia Kargo Jaya Semarang, yang kebersamaan penulis menjalani kegiatan magang dan membantu beradaptasi dalam melakukan kegiatan dengan baik.
8. Keluarga tercinta, khususnya ibu dan bapak yang senantiasa membantu dan mendukung penulis untuk tetap semangat serta pantang menyerah.
9. Vita Ayu Kurniawati dan Mariana Rahmawati selaku teman penulis yang menemani penulis selama magang dan memberikan semangat dalam menyelesaikan penelitian.
10. Penulis juga mengucapkan terima kasih ditujukan kepada Jaemin NCT, Mark NCT, Member LNGSHOT, Pond Naravit, Joong Archen yang menjadi sumber inspirasi dan penyemangat. Musik dan energi positif yang mereka berikan membantu saya tetap fokus dan termotivasi dalam menyelesaikan penelitian ini.
11. Serta semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu

Semarang, 30 Juni 2026

Rhemaesita Yudi Azzahra
NIM. 40011322650131

DAFTAR ISI

MOTTO	i
PERSEMBAHAN.....	ii
PERSETUJUAN TUGAS AKHIR	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	Error! Bookmark not defined.
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS	iv
ABSTRAK	vi
ABSTRACT.....	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah	10
1.3 Tujuan Penelitian.....	11
1.4 Kegunaan Penelitian.....	11
1.4.1 Bagi Penulis	11
1.4.2 Bagi Program Studi D-IV Manajemen Dan Administrasi Logistik.	12
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	13
2.1 Kajian Teori.....	13

2.1.1 Human Error.....	13
2.1.2. Kegiatan Ekspor dan Dokumen Ekspor	18
2.1.3. Sistem Informasi Kepabeanan (CEISA)	21
2.1.4 Metode SHERPA (Systematic Human Error Reduction and Prediction Approach).....	24
2.2 Kajian Penelitian Terdahulu (KPT).....	33
2.3 Kerangka Pemikiran	44
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	45
3.1 Pendekatan Penelitian	45
3.2 Fokus dan Lokasi Penelitian	46
3.3 Fenomena Penelitian	46
3.4 Sumber Data Penelitian.....	48
3.5 Penentuan Informan Penelitian	49
3.6 Instrumen Penelitian.....	51
3.7 Teknik Pengumpulan Data	52
3.7.1 Observasi	53
3.7.2 Wawancara.....	53
3.7.3 Dokumentasi	54
3.8 Teknik Analisis Data.....	54
3.9 Triangulasi Data	57
BAB IV PEMBAHASAN.....	60
4.1. Gambaran Umum Objek Penelitian	60
4.1.1 Profil Perusahaan PT Anugerah Mulia Kargo Jaya Semarang	60

4.1.2. Visi dan Misi PT Anugerah Mulia Kargo Jaya	61
4.1.3. Logo Perusahaan	62
4.1.4. Budaya PT Anugerah Mulia Kargo Jaya.....	63
4.1.5 Tugas dan Fungsi Divisi.....	64
4.2 Hasil Penelitian dan Pembahasan.....	68
4.2.1 Alur Proses Pembuatan Dokumen Ekspor pada PT Anugerah Mulia Kargo Jaya	69
4.2.2 Analisis Human Error Menggunakan Metode SHERPA	74
4.2.3 Faktor Penyebab Human Error dalam Proses Administrasi Dokumen Ekspor pada PT Anugerah Mulia Kargo Jaya	90
4.3 Output Penelitian Terapan.....	95
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	100
5.1 Kesimpulan.....	100
5.2 Saran.....	101
DAFTAR PUSTAKA	104
LAMPIRAN.....	106

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah Persetujuan dan Penolakan Dokumen Ekspor PT Anugerah Mulia Kargo Jaya Periode Juli – Desember 2025	7
Tabel 2.1 Penilaian Probabilitas.....	29
Tabel 2.2 Klasifikasi Jenis Tugas SHERPA	31
Tabel 2.3 Penelitian Terdahulu yang Relevan	41
Tabel 3.1 Matriks Fenomena Penelitian	47
Tabel 3.2 Tabel Informan.....	49
Tabel 4.1 Lembar Kerja SHERPA Proses Pembuatan Dokumen Ekspor PT Anugerah Mulia Kargo Jaya.....	79
Tabel 4.2 Tipe Human Error Berdasarkan Taksonomi SHERPA.....	85

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Grafik Fluktuasi Nilai Ekspor Indonesia Tahun 2022-2024	2
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran Penelitian.....	44
Gambar 3.1 Teknik Analisis Data Kualitatif.....	55
Gambar 4.1 Logo PT Anugerah Mulia Kargo Jaya	62
Gambar 4.2 Struktur PT Anugerah Mulia Kargo Jaya, 2025.....	64
Gambar 4.3 Alur Proses Pembuatan Dokumen Ekspor: Error! Bookmark not defined.	
Gambar 4.4 Hierarchical Task Analysis (HTA) Proses Pembuatan Dokumen Ekspor.....	77

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Hasil Wawancara	106
Lampiran 2. Biodata Peneliti	125
Lampiran 3. Hasil Uji Turnitin	126
Lampiran 4. Surat Izin Penelitian.....	127
Lampiran 5. Dokumentasi Penelitian.....	128