

BAB III

METODELOGI PENELITIAN

3.1 Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menerapkan metode pendekatan deskriptif kualitatif pada PT Anugerah Mulia Kargo Jaya Semarang. Pendekatan kualitatif yang sering digunakan untuk menginvestigasi objek penelitian dalam konteks kehidupan nyata (Gamal Thabroni, 2022). Pendekatan deskriptif kualitatif dipilih karena penelitian ini bertujuan untuk memahami, menggambarkan, dan memetakan secara mendalam fenomena yang terjadi dalam proses pembuatan dokumen ekspor, bukan untuk mengukur hubungan sebab-akibat secara statistik.

Sesuai dengan pendapat Sugiono (2021), metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat postpositivisme digunakan untuk meneliti pada kondisi objek yang alamiah (realistis) dan penulis sebagai instrumen utama dalam penelitian.

Dalam penelitian ini, penulis secara langsung terlibat dalam penelitian di lapangan untuk menyelidiki objek penelitiannya dan berinteraksi langsung dengan orang-orang yang berada di lapangan. Tujuan melakukan interaksi langsung guna memperoleh informasi yang mendalam mengenai peran EMKL dalam pembuatan dokumen ekspor. Hal ini dilakukan untuk menganalisis tentang hambatan-hambatan yang ada di dalam melakukan proses pembuatan dokumen ekspor.

3.2 Fokus dan Lokasi Penelitian

Pada tugas akhir ini, penelitian ini memfokuskan pada Analisis Human Error dalam Pembuatan Dokumen Ekspor Menggunakan Metode SHERPA pada PT Anugerah Mulia Kargo Jaya di Semarang. Fokus penelitian dapat membantu menentukan dan membatasi objek penelitian yang dipilih sehingga dapat lebih bermanfaat. Selain itu fokus penelitian ini juga berguna dalam menghindari tercampurnya data yang penting dan tidak penting selama melakukan penelitian. Penelitian ini difokuskan pada analisis *human error* dalam proses pembuatan dokumen ekspor pada PT Anugerah Mulia Kargo Jaya.

Lokasi penelitian dilakukan di PT Anugerah Mulia Kargo Jaya Semarang yang beralamatkan Jl. Telaga Mas Raya No.7A, Panggung Lor, Kec. Semarang Utara, Kota Semarang, Jawa Tengah.

3.3 Fenomena Penelitian

Fenomena yang penelitian ini berfokus pada adanya *human error* dalam proses pembuatan dokumen ekspor di PT Anugerah Mulia Kargo Jaya. Fenomena yang penulis gambarkan adalah kondisi nyata lapangan, khususnya pada tahapan input data melalui sistem CEISA yang masih dilakukan secara manual. Fenomena penelitian ini digunakan penulis sesuai dengan judul “Analisis Human Error Dalam Pembuatan Dokumen Ekspor Menggunakan Metode Sherpa” maka fenomena yang dapat diambil dari judul adalah sebagai berikut: (1) Human Error; (2) Kegiatan Ekspor dan Dokumen Ekspor; (3) Sistem Informasi Kepabeanaan (CEISA); (4) Metode SHERPA (Systematic Human Error Reduction and Prediction Approach). Berikut ini adalah fenomena penelitian dalam bentuk tabel:

Tabel 3.1 Matriks Fenomena Penelitian

No	Fokus	Fenomena	Sub Fenomena	Operasional
1	Alur proses pembuatan dokumen ekspor pada PT Anugerah Mulia Kargo Jaya	Tahapan proses pembuatan dokumen ekspor	Penerimaan dokumen dari eksportir (Invoice, Packing List, Shipping Instruction)	Proses penerimaan dokumen ekspor melalui email serta pemeriksaan awal kelengkapan dokumen
		Verifikasi dan input data ke sistem CEISA	Pemeriksaan kelengkapan dan kesesuaian data pada dokumen komersial	Kegiatan cross-check data dokumen, penginputan data PEB, serta pengunggahan dokumen ke sistem CEISA
		Pengurusan dokumen ekspor lanjutan	Pengurusan Certificate of Origin (COO) dan koordinasi dengan pihak pelayanan	Proses pengajuan COO sesuai negara tujuan serta koordinasi dokumen dengan pihak pelayanan
2	Hasil analisis human error pada proses pembuatan dokumen ekspor menggunakan metode SHERPA	Penyusunan Hierarchical Task Analysis (HTA)	Identifikasi tugas utama dan penguraian hingga terminal task	Penyusunan HTA berdasarkan hasil observasi lapangan dan wawancara dengan informan yang terlibat dalam proses pembuatan dokumen ekspor
		Identifikasi potensi human error dan analisis tingkat kekritisannya	Identifikasi 13 potensi kesalahan pada setiap terminal task serta penentuan kesalahan prioritas berdasarkan probabilitas dan kemampuan recovery	Analisis lembar kerja SHERPA untuk menentukan tipe error, modus kesalahan, konsekuensi, recovery, probabilitas, serta analisis tingkat kekritisannya untuk menentukan prioritas pengendalian human error
		Klasifikasi tipe human error berdasarkan taksonomi SHERPA	Pengelompokan error ke dalam kategori Action, Checking, Retrieval, Communication, dan Selection	Analisis distribusi jenis kesalahan berdasarkan hasil identifikasi SHERPA
		Penyusunan rekomendasi pengurangan human error	Perumusan tindakan perbaikan berdasarkan hasil analisis SHERPA	Penyusunan rekomendasi berupa implementasi checklist, penguatan SOP, standarisasi referensi teknis

				dan pelatihan, serta standarisasi komunikasi antar divisi
3	Faktor penyebab human error dalam proses administrasi dokumen ekspor pada PT Anugerah Mulia Kargo Jaya	Faktor manusia (internal factor)	Kelelahan kerja, kurangnya penguasaan kode HS, dan kesalahan kognitif (slip)	Analisis kondisi individu yang mempengaruhi ketelitian dan konsentrasi kerja
		Faktor sistem dan prosedur (latent condition)	SOP belum terdokumentasi optimal, double-check belum konsisten, serta pengelolaan dokumen kurang terstruktur	Analisis kelemahan sistem kerja dan prosedur administrasi dokumen ekspor
		Faktor lingkungan kerja (external factor)	Tekanan waktu cut-off kapal, gangguan komunikasi, interupsi pekerjaan, dan perubahan regulasi	Analisis kondisi lingkungan kerja yang mempengaruhi kinerja staf dokumen

Sumber: Dikembangkan oleh penulis (2026)

3.4 Sumber Data Penelitian

Sumber data utama dalam penelitian kualitatif, data sampel merupakan faktor penting yang digunakan untuk mengumpulkan informasi dengan cara yang relevan dengan fenomena yang diteliti. Menurut Sugiyono (2019). Sumber data dalam penelitian kualitatif terdiri dari sumber data primer dan sumber data sekunder.

1. Data primer adalah data yang diperoleh langsung dari sumber utama di lapangan. Dalam penelitian ini, data primer diperoleh melalui wawancara dan observasi langsung terhadap individu yang terlibat dalam proses pembuatan dokumen ekspor di PT Anugerah Mulia Kargo Jaya. Informasi

dalam penelitian ini mencakup karyawan yang terlibat dalam administrasi dokumen ekspor, khususnya yang berkaitan dengan penggunaan sistem CEISA. Selain itu, observasi dilakukan untuk memahami proses pembuatan dokumen ekspor secara langsung dan untuk mengidentifikasi kemungkinan kesalahan manusia dalam setiap hari kerja.

2. Data sekunder merupakan informasi yang diperoleh dari beberapa studi pustaka atau informasi lain yang memiliki referensi terhadap masalah yang sedang diteliti, baik secara tinjauan pustaka, arsip dokumen yang berkaitan dengan perusahaan yang sedang diteliti dengan bersumber dari bagian operasional perusahaan atau staff perusahaan di PT Anugerah Mulia Kargo Jaya, dan beberapa sumber lainnya.

3.5 Penentuan Informan Penelitian

Pada penelitian ini, subjek yang menjadi narasumber adalah seseorang yang dianggap memiliki pengetahuan yang relevan dalam penelitian di wilayah. Teknik pengambilan sampel ini menggunakan teknik purposive sampling. Menurut Dana P. Turner (2020), purposive sampling adalah teknik pengambilan sampel yang digunakan ketika peneliti sudah punya target individu dengan karakteristik dengan penelitian dalam proses pembuatan dokumen ekspor di PT Anugerah Mulia Kargo Jaya. Berikut adalah informan yang dipilih sebagai narasumber dalam penelitian:

Tabel 3.2 Tabel Informan

No	Nama	Kode Informan	Jabatan	Keterangan
1.	Brian Arga	Q-1	Manager	Key-Informan

2.	Adelia Indra Rusyida	Q-2	Staff Dokumen	Informan
3.	Muhammad Rifan	Q-3	Staff Operasional	Informan
4.	Dwi Wijayanti	Q-4	Staff Dokumen	Informan

Sumber: Penulis (2026)

Justifikasi pemilihan masing-masing informan berikut ini:

1. Q-1 (Brian Arga - Manager) sebagai Key Informan, beliau memiliki pemahaman menyeluruh pada seluruh tahapan operasional perusahaan, termasuk dalam proses pembuatan dokumen ekspor dan kebijakan dalam sistem CEISA. Posisi ini menjadikannya Q-1 sebagai pihak yang memberikan informasi terkait dengan standar operasional prosedur (SOP), kebijakan baru dalam verifikasi dokumen, dan gambaran umum permasalahan *Human Error* yang sering terjadi pada PT Anugerah Mulia Kargo Jaya. Dengan menjadi Q-1 informasi yang diberikan bersifat komprehensif dan dapat digunakan sebagai acuan utama dalam pengolahan data.
2. Q-2 (Adelia Indra Rusyida – Staff Dokumen) sebagai informan, dipilih menjadi informan karena berperan langsung dalam proses pembuatan dan pengelolaan dokumen ekspor, termasuk dalam proses pengisian data ke dalam CEISA. Sebagai staff yang menangani dokumen ekspor secara langsung, pastinya sering berhadapan langsung dengan berbagai jenis kesalahan input data dalam operasional. Pengalaman dan keterlibatan

langsung dalam proses pembuatan dokumen menjadikannya sumber yang paling relevan untuk mengidentifikasi jenis *human error*, Q-2 juga sebagai pembimbing lapangan penulis selama melakukan kegiatan magang, sehingga segala informasi yang diperoleh sudah terverifikasi melalui observasi langsung.

3. Q-3 (Muhammad Rifan – Staff Operasional) sebagai informan, memiliki peran penting dalam mendukung kelancaran proses ekspor dari sisi koordinasi lapangan. Keterlibatan Q-3 menjadikannya pihak yang memahami dampak dari kesalahan dokumen ekspor dalam proses kelancaran pengiriman barang,
4. Q-4 (Dwi Wijayanti – Staff Dokumen) sebagai informan, karena memiliki peran yang mirip dengan Q-2 sebagai staff dokumen, namun dipilihnya sehingga seagai informan kedua dari divisi juga untuk keperluan triangulasi data. dalam penelitian kualitatif, triangulasi sumber dilakukan dengan membandingkan data dari dua informan yang menjalankan tugas sejenis guna memastikan konsistensi dan keandalan informasi yang diperoleh (Sugiyono, 2021). Selain itu Q-4 memiliki pengetahuan yang berbeda dengan Q-2 sehingga hal ini dapat menjadi pembanding dalam menghasilkan kesimpulan yang lebih objektif dan dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah.

3.6 Instrumen Penelitian

Alat penelitian adalah perangkat yang digunakan untuk membantu peneliti dalam mengumpulkan data di lapangan. Peneliti ini sendiri merupakan instrumen

penelitian ini karena kemudahan pengumpulan data. Hal ini konsisten dengan temuan Creswell dan Creswell (2022), yang menyatakan bahwa dalam penelitian kualitatif, peneliti menggunakan bahasa sebagai alat utama untuk mengumpulkan dan menganalisis data. Selain itu, peneliti juga menggunakan beberapa alat pendukung untuk membuat proses pengumpulan data lebih efisien, seperti pedoman wawancara, lembar observasi, dan lembar dokumentasi. Pedoman wawancara berfungsi sebagai panduan untuk melakukan wawancara dengan informasi yang relevan dengan fokus penelitian. Lembar observasi digunakan untuk melacak aktivitas yang terlibat dalam proses dokumentasi ekspor. Dalam situasi lain, dokumentasi digunakan untuk mengumpulkan data, seperti foto, artikel, atau dokumen lain yang mendukung penelitian.

Selain itu, beberapa instrumen ini digunakan untuk mendapatkan data yang lebih panjang dan lebih tepat. Yin (2023) mengatakan bahwa penggunaan beberapa metode pengumpulan data dalam studi kualitatif dapat meningkatkan kepercayaan pada temuan studi. Dengan demikian, diharapkan data yang diperoleh akan memungkinkan analisis yang lebih menyeluruh.

3.7 Teknik Pengumpulan Data

Menurut Sugiyono (2020), teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara observasi, wawancara, dan dokumentasi. Langkah yang sangat penting dalam penelitian yaitu dengan teknik pengumpulan data, karena penelitian ini memiliki tujuan utama untuk memperoleh data yang relevan. Terdapat beberapa teknik pengumpulan data yang dilakukan tergantung dengan tujuan penelitian, jenis data

yang dibutuhkan, serta tempat untuk melakukan penelitian. Penulis menggunakan beberapa teknik dalam melakukan pengumpulan data penelitian antara lain:

3.7.1 Observasi

Menurut Sugiyono (2020), Observasi merupakan sebuah teknik pengumpulan data yang mempunyai ciri khas dibandingkan dengan teknik lainnya. Jenis observasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah observasi partisipasi aktif (*active participation*). Melalui observasi, penulis dapat mengetahui lebih jauh tentang permasalahan yang terjadi di lapangan. Penelitian ini melakukan observasi secara langsung di lapangan untuk mengetahui keadaan sebenarnya dari permasalahan yang diangkat dalam operasional di PT Anugerah Mulia Kargo Jaya. Pengamatan observasi meliputi segala proses yang terjadi selama kegiatan operasional, mulai dari pembuatan PEB hingga pembuatan *Certificate of Origin* (COO).

3.7.2 Wawancara

Salah satu teknik yang digunakan dalam mengumpulkan data penelitian adalah wawancara dan berinteraksi langsung dengan narasumber yang akan diwawancarai untuk mengkomunikasikan mengenai objek yang akan diteliti. Teknik wawancara yang dipilih oleh penulis adalah jenis *semi-structured interview* (wawancara semi-terstruktur). wawancara ini dipilih karena memungkinkan penulis untuk mengajukan pertanyaan wawancara yang telah disusun sesuai dengan fokus penelitian dengan tetap memberikan ruang kepada penulis untuk menggali informasi lebih mendalam berdasarkan jawaban yang diberikan informan. Wawancara dengan teknik semi-terstruktur bertujuan untuk mengenali alur pembuatan dokumen ekspor, penyebab *human error*. Wawancara dilakukan

langsung kepada keempat informan yang telah dipilih sebelumnya, yaitu Manager, Staff Dokumen, dan Staff Operasional dengan waktu yang berbeda menyesuaikan ketersediaan masing-masing informan.

3.7.3 Dokumentasi

Teknik dokumentasi menurut Sugiyono (2020), metode pengumpulan data dan informasi yang berupa buku, dokumen, dan catatan yang berupa laporan dan informasi yang dapat menunjang penelitian. Dalam penelitian ini, dokumentasi menggunakan data rekapitulasi penolakan dokumen ekspor periode Juli-Desember yang diperoleh langsung dan ditampilkan dalam Tabel 1.1. Data tersebut mengacu jumlah keseluruhan dokumen yang masuk, disetujui, dan ditolak secara sistematis. Dokumentasi melalui format dokumen ekspor yang digunakan dalam operasional sehari-hari seperti Pemberitahuan Ekspor Barang (PEB), *Commercial Invoice*, *Packing List*, *Shipping Instruction*, dan *Certificate of Origin* (COO). Sehingga dalam penelitian dokumentasi menjadi data yang dapat mendukung penelitian mengenai Analisis Human Error Dalam Pembuatan Dokumen Ekspor Menggunakan Metode Sherpa.

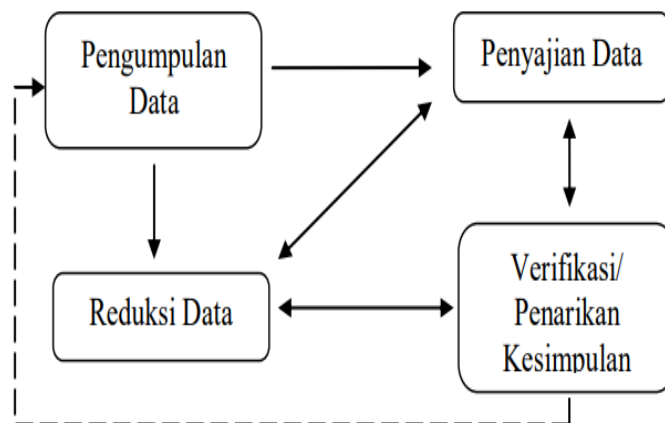
3.8 Teknik Analisis Data

Analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan kegiatan lainnya sehingga terdapat temuan yang menghasilkan informasi. Analisis data dilakukan dengan cara mengorganisasikan data, menjabarkan data, melakukan sintesa, menyusun ke dalam pola dan memilih mana yang penting untuk dipelajari, sehingga menghasilkan simpulan yang dapat dipelajari oleh orang lain, Sugiyono (2021:130).

Sehingga dalam penelitian kualitatif teknik analisis data yang digunakan merupakan metode pengolahan data. Dengan pengolahan data dapat mempermudah pembaca dalam memahami penelitian.

Pola teknik analisis data pada penelitian ini dengan membuat pedoman pertanyaan, melakukan wawancara langsung, membuat transkrip wawancara, pengumpulan data pendukung dan menulis hasil penelitian sementara.

Menurut Miles dan Huberman (1992:16) menyatakan model analisis data kualitatif dilakukan dengan cara interaktif dan berlangsung terus menerus hingga data mencapai titik jenuh. Hal tersebut terdiri dari pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Berikut penjelasan mengenai teknik pengumpulan data menurut Miles dan Huberman:



Gambar 3.1 Teknik Analisis Data Kualitatif

Sumber: Miles dan Huberman

1. Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan menggunakan dengan observasi, wawancara mendalam dengan informan, dan melakukan

dokumentasi. Pengumpulan data ini dilakukan sehari-hari sehingga memperoleh data lebih banyak. Dengan demikian penulis memiliki banyak data yang bervariasi.

2. Reduksi Data

Reduksi data adalah proses memilah, merangkum, memfokuskan dan menyederhanakan data mentah yang telah didapat dari lapangan. Dalam penelitian reduksi data dilakukan guna menyeleksi data yang relevan terkait dengan penelitian dan mengelompokkan menjadi satu, Sugiyono (2018:247-249).

3. Penyajian Data

Penyajian data dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan, *flowchart*, dan sejenisnya. Dengan demikian penulis dapat menalar apa yang sedang terjadi dan menentukan kesimpulan yang tepat dan pengambilan tindakan.

4. Penarikan Kesimpulan/ Verifikasi

Penarikan kesimpulan/ verifikasi adalah usaha untuk mencari makna atau pola-pola, penjelasan dan sebab akibat dari penelitian yang dilakukan. Kesimpulan akhir akan terbentuk berdasarkan data yang didapat saat di lapangan, kemudian dianalisis untuk mendapatkan kesimpulan tentang Analisis Human Error dalam Pembuatan Dokumen Ekspor Menggunakan Metode SHERPA pada PT Anugerah Mulia Kargo Jaya di Semarang.

3.9 Triangulasi Data

Teknik triangulasi data juga digunakan penulis sebagai upaya untuk memverifikasi keaslian data dengan membandingkan hasil wawancara terhadap objek penelitian (Moloeng, 2004). Menurut Wijaya (2018), triangulasi data adalah metode yang digunakan untuk memverifikasi sumber data yang diperoleh dari berbagai upaya dan waktu. Penulis menggunakan metode triangulasi sumber, yang berarti data diperoleh melalui wawancara, observasi, dan dokumen (Nasution, 2003).

Teknik ini digunakan untuk memastikan integritas data dengan melakukan referensi silang dengan informasi dan data dari perusahaan EMKL, kemudian membandingkannya dengan hasil penelitian lapangan berdasarkan dokumen dan sumber lainnya. Dengan demikian, dalam praktiknya, triangulasi dapat dilakukan dengan memanfaatkan berbagai set data, menggunakan berbagai teknik pengumpulan data, dan mengumpulkan data pada interval waktu yang berbeda. Berikut triangulasi yang digunakan dalam penelitian:

1. Triangulasi Sumber

Triangulasi sumber adalah cara untuk menilai keandalan data dengan membandingkan informasi yang diperoleh dari berbagai sumber, seperti hasil wawancara, dokumen perusahaan, dan hasil observasi. Dalam penelitian ini, proses triangulasi dilakukan dengan mengumpulkan data dari beberapa sumber tersebut, kemudian membandingkan kesesuaian informasi yang diperoleh. Perbandingan dilakukan antara hasil wawancara dengan

kondisi nyata di lapangan saat observasi serta data yang terdapat pada dokumen perusahaan. Selanjutnya, peneliti mengidentifikasi apakah terdapat kesamaan atau perbedaan informasi dari masing-masing sumber. Data dinyatakan valid apabila terdapat kesesuaian atau konsistensi informasi dari minimal dua sumber yang berbeda.

Sebagai contoh, apabila suatu jenis kesalahan dalam proses penginputan dokumen ekspor ditemukan dalam hasil wawancara dan juga didukung oleh hasil observasi atau dokumen, maka data tersebut dapat dinyatakan valid dan digunakan sebagai dasar analisis human error menggunakan metode SHERPA.

2. Triangulasi Teknik

Triangulasi teknik digunakan untuk mengecek kredibilitas data dengan menggunakan teknik pengumpulan data yang berbeda terhadap sumber yang sama. Dalam penelitian ini, triangulasi teknik dilakukan dengan membandingkan data yang diperoleh dari wawancara dengan informan menggunakan teknik observasi dan dokumentasi pada sumber yang sama. Hasil wawancara mengenai jenis kesalahan dalam pembuatan dokumen ekspor kemudian dibandingkan dengan temuan saat observasi langsung selama kegiatan magang periode Juli–Desember 2025, serta didukung oleh data dokumen perusahaan. Selain itu, informasi mengenai penolakan dokumen yang diperoleh dari wawancara juga dibandingkan dengan data rekapitulasi penolakan dokumen yang disajikan pada Tabel 1. Melalui

proses ini, peneliti dapat melihat apakah data yang diperoleh dari berbagai teknik tersebut menunjukkan hasil yang konsisten.

Data dinyatakan kredibel apabila informasi yang diperoleh dari wawancara, observasi, dan dokumentasi menunjukkan kesesuaian, sehingga dapat digunakan sebagai dasar dalam analisis human error menggunakan metode SHERPA.