

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian mengenai Analisis Human Error pada Proses Pembuatan Dokumen Ekspor pada PT Anugerah Mulia Kargo Jaya dengan menggunakan metode Systematic Human Error Reduction and Prediction Approach (SHERPA), maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Alur Proses Pembuatan Dokumen Ekspor

Proses pembuatan dokumen ekspor pada PT Anugerah Mulia Kargo Jaya telah berjalan secara sistematis, dimulai dari penerimaan dokumen dari eksportir (Invoice, Packing List, dan Shipping Instruction), dilanjutkan dengan proses verifikasi dokumen, input data ke dalam sistem CEISA, pengajuan PEB, hingga penerbitan dokumen lanjutan seperti Bill of Lading dan Certificate of Origin (COO). Namun, dalam pelaksanaannya masih terdapat kendala berupa revisi dokumen, penolakan PEB, serta keterlambatan penyelesaian dokumen yang menunjukkan bahwa proses tersebut belum sepenuhnya optimal.

2. Hasil Analisis Human Error dengan Metode SHERPA

Berdasarkan hasil analisis menggunakan metode SHERPA, ditemukan beberapa jenis human error yang terjadi dalam proses administrasi dokumen ekspor, antara lain *action error*, *checking error*, *retrieval error*, dan

*communication error*. Kesalahan yang paling dominan adalah kesalahan input data dan kurangnya proses pemeriksaan (double check) sebelum pengajuan dokumen. Penerapan metode SHERPA dalam penelitian ini terbukti efektif dalam mengidentifikasi titik-titik rawan kesalahan serta memberikan dasar dalam penyusunan langkah perbaikan yang lebih sistematis.

### 3. Faktor Penyebab Human Error

Faktor penyebab terjadinya human error dalam proses administrasi dokumen ekspor meliputi faktor internal dan eksternal. Faktor internal antara lain kurangnya ketelitian, kelelahan kerja, serta belum optimalnya penerapan prosedur verifikasi. Sementara itu, faktor eksternal meliputi tekanan waktu (cut-off kapal), gangguan sistem CEISA, serta perubahan regulasi yang dinamis. Selain itu, kurangnya koordinasi antar pihak terkait juga menjadi salah satu penyebab terjadinya kesalahan dalam proses administrasi.

### 4. Implikasi dan Rekomendasi Perbaikan

Sebagai upaya untuk meminimalkan human error, penelitian ini menghasilkan beberapa rekomendasi perbaikan, yaitu penyusunan SOP berbasis pengendalian human error, penerapan checklist verifikasi dokumen, standarisasi referensi teknis, peningkatan koordinasi antar divisi, serta pelatihan bagi staff dokumen. Implementasi rekomendasi tersebut diharapkan dapat mengurangi tingkat kesalahan, meminimalkan revisi dan penolakan dokumen, serta meningkatkan efisiensi dan efektivitas proses

administrasi ekspor secara berkelanjutan.

## 5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka saran yang dapat diberikan kepada PT Anugerah Mulia Kargo Jaya adalah sebagai berikut:

1. Perusahaan disarankan menyusun dan menerapkan checklist verifikasi dokumen ekspor sebelum proses input data ke sistem CEISA dan pengajuan PEB maupun COO agar kesalahan penginputan data, ketidaksesuaian dokumen, serta revisi dan penolakan dokumen dapat diminimalkan.
2. Perusahaan disarankan memperkuat penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang terstruktur dan terdokumentasi dengan jelas pada setiap tahapan proses pembuatan dokumen ekspor, khususnya pada proses verifikasi dan double-check, agar potensi human error dapat dikendalikan secara lebih sistematis.
3. Perusahaan disarankan meningkatkan kompetensi dan ketelitian kerja staff melalui pelatihan terkait pemahaman dokumen ekspor, penggunaan kode HS, serta prosedur pengisian data pada sistem CEISA agar kesalahan tindakan (action error) dan kesalahan pengecekan (checking error) dapat dikurangi.
4. Perusahaan disarankan meningkatkan koordinasi dan komunikasi antar bagian yang terlibat dalam proses ekspor, baik internal maupun eksternal, agar hambatan operasional, perubahan jadwal, dan kendala administrasi dapat ditangani dengan lebih cepat dan tepat.
5. Perusahaan disarankan melakukan pengendalian terhadap beban kerja dan

kondisi kerja staff untuk meminimalkan kelelahan kerja serta gangguan konsentrasi yang dapat memicu terjadinya human error dalam proses administrasi dokumen ekspor.

6. Perusahaan disarankan melakukan evaluasi dan pengendalian proses kerja secara berkala dengan memanfaatkan hasil analisis human error sebagai dasar perbaikan berkelanjutan, sehingga kualitas, ketelitian, dan efisiensi proses pembuatan dokumen ekspor dapat terus ditingkatkan secara konsisten.