

## BAB 5

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Hasil penilaian keandalan manusia menunjukkan bahwa terdapat 2 jenis proses yaitu pickup dan delivery dengan masing-masing 11 subtask dengan 27 potensi error dan 10 subtask dengan 18 potensi error. Menurut hasil pengolahan data menggunakan metode HEART, nilai HEP terbesar pada proses pickup adalah proses kurir menuju staging dengan nilai HEP sebesar 0,597. Adapun pada proses delivery nilai HEP tertinggi adalah proses kurir menuju buyer dengan nilai HEP sebesar 0,638. Semakin tinggi nilai HEP berarti semakin besar pula peluang error tersebut terjadi. Adapun menurut hasil pengolahan SHERPA, diketahui kategori error paling banyak adalah kategori Action Error yang didominasi oleh tipe A9 yang berarti Pekerjaan tidak lengkap. Hal ini berarti potensi error yang sering terjadi pada proses pengiriman berdasarkan metode SHERPA disebabkan oleh pekerjaan kurir yang tidak sesuai alur/prosedur (tidak lengkap). Berdasarkan hasil analisis dari kedua metode, diketahui tahapan yang memiliki nilai HEP tinggi (kritis) dengan nilai probabilitas ordinal yang tinggi (error yang sering terjadi) adalah subtask 2.3 pada proses delivery (Kurir menuju Buyer), subtask 2.4 pada proses delivery (Kurir melakukan konfirmasi alamat dan penerima), dan subtask 3.1 pada proses pickup (Kurir Menuju Staging). Hasil kedua metode tersebut menandakan bahwa risiko terjadinya error pada subtask-subtask tersebut rentan dan krusial apabila terjadi dan penting untuk segera dicari strategi perbaikan.
2. Menurut hasil pengolahan data, peneliti telah menentukan jenis rekomendasi untuk mencegah terjadinya *human error* pada setiap proses pengiriman barang oleh kurir Anteraja. Adapun untuk proses dengan tingkat kekritisannya yang tinggi, penulis mengusulkan rekomendasi

perbaikan dengan menerapkan SOP alur pengiriman barang agar karyawan dapat lebih terstruktur dan dapat bekerja sesuai prosedur yang ditentukan, memperbaiki syarat dan ketentuan paket kirim agar lebih spesifik, dan mengadakan pelatihan komprehensif terutama bagi kurir yang baru direkrut agar kurir tersebut dapat memahami prosedur pengiriman barang sebelum bekerja di lapangan.

## 5.2.Saran

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, saran yang dapat diberikan adalah sebagai berikut:

1. Diharapkan hasil pengolahan data dapat dijadikan bahan pertimbangan bagi ekspedisi Anteraja untuk melakukan upaya meminimalisir aktivitas, aturan, atau regulasi yang menyebabkan tingginya kesalahan kerja (*human error*).
2. Diharapkan penelitian ini dapat digunakan sebagai salah satu sumber data pada penelitian selanjutnya mengenai HRA (*Human Reliability Assesment*). Untuk penelitian selanjutnya, diharapkan agar lebih mengeksplorasi metode-metode lainnya dengan jenis industri yang lain agar dapat dihasilkan hasil yang lebih akurat.