

**ANALISIS EFEKTIVITAS PROSES *BILLING* EKSPOR  
DALAM PENERBITAN *INVOICE* YANG AKURAT DAN TEPAT  
WAKTU PADA PT XYZ JAKARTA**

**TUGAS AKHIR**

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



Disusun oleh:

Nama : Messyta Ayu Rahmawati

NIM : 40011322650147

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

**2026**

## **MOTTO**

“Allah tidak mengatakan hidup ini mudah. Tetapi Allah berjanji, bahwa  
sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan”

(Q.S Al-Insyirah: 5-6)

“In the end, I’m gonna be alright  
But it might take a hundred sleepless nights”

(Lany)

## HALAMAN PERSEMBAHAN

Tugas Akhir ini saya persembahkan kepada:

1. Allah SWT atas segala rahmat dan karunia-Nya yang memungkinkan penulis menyelesaikan Tugas Akhir ini dengan baik.
2. Kedua orang tua yang selalu tanpa lelah memberikan doa, dukungan, dan semangat. Terima kasih segala kasih sayang, arahan, dan cinta yang telah diberikan.
3. Kakak saya yang selalu memberikan dukungan, motivasi, dan perhatian selama proses penyusunan Tugas Akhir ini. Terima kasih atas waktu, nasihat, dan bantuan yang diberikan baik secara langsung maupun tidak langsung, yang turut membantu penulis dalam menyelesaikan tahap akhir studi ini.
4. Diri saya sendiri, Messyta Ayu Rahmawati, yang telah berusaha dengan sungguh-sungguh, disiplin, dan penuh tanggung jawab dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini dari awal hingga akhir. Terima kasih atas kesabaran dan ketekunan dalam menghadapi setiap kendala selama proses penyusunan, sehingga Tugas Akhir ini dapat terselesaikan dengan baik.

## HALAMAN PENGESAHAN

Judul Tugas Akhir : Analisis Efektivitas Proses *Billing* Ekspor dalam  
Penerbitan *Invoice* yang Akurat dan Tepat Waktu pada  
PT XYZ Jakarta  
Nama : Messyta Ayu Rahmawati  
NIM : 40011322650147  
Program Studi : D-IV Manajemen dan Administrasi Logistik

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

Dosen Pembimbing:

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



(.....)

Dosen Penguji 1:

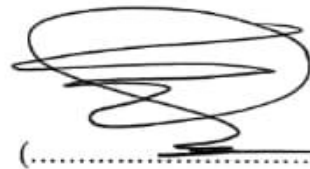
Dr. Nurul Imani Kurniawati S.E., M.M.  
NIP. H.7.198510312018072001



(.....)


Dosen Penguji 2:

Dr. Edy Raharja S.E., M.M.  
NIP. 197004251997021001



(.....)

Semarang, 30 Juni 2026  
Ketua Program Studi



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

## SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH TUGAS AKHIR

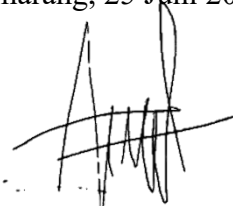
Yang bertanda tangan di bawah ini:

1. Nama : Messyta Ayu Rahmawati
2. Nomor Induk Mahasiswa : 40011322650147
3. Tempat/ Tanggal Lahir : Boyolali, 17 Maret 2004
4. Program Studi : D-IV Manajemen dan Administrasi Logistik
5. Alamat : Dusun Ringinsari RT 03/RW 03, Desa Randusari, Kec. Teras, Kab. Boyolali, Jawa Tengah

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya ilmiah tugas akhir yang saya tulis dengan judul: “**Analisis Efektivitas Proses *Billing* Ekspor dalam Penerbitan *Invoice* yang Akurat dan Tepat Waktu pada PT XYZ 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 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, 25 Juni 2026



Messyta Ayu Rahmawati

NIM. 40011322650147

## ABSTRAK

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh temuan di lapangan bahwa proses *billing* ekspor pada PT XYZ Jakarta belum berjalan efektif dalam penerbitan *invoice* yang akurat dan tepat waktu. Kondisi tersebut ditandai dengan masih adanya *invoice* yang belum diterbitkan, keterlambatan penerbitan *invoice* yang melebihi standar KPI 7 hari, serta masih ditemukannya *credit note* sebagai bentuk koreksi atas ketidaksesuaian data. Permasalahan ini menunjukkan perlunya analisis lebih lanjut mengenai efektivitas proses *billing* ekspor agar perusahaan dapat mengetahui sejauh mana proses tersebut berjalan serta faktor-faktor yang menghambat pelaksanaannya. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan efektivitas proses *billing* ekspor dalam penerbitan *invoice* yang akurat dan tepat waktu serta mengidentifikasi faktor-faktor kendala yang memengaruhi proses tersebut pada PT XYZ Jakarta. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif. Data yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh melalui wawancara dengan pihak yang terlibat dalam proses *billing* ekspor, sedangkan data sekunder diperoleh dari dokumen perusahaan, data internal *billing*, dan literatur yang relevan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa proses *billing* ekspor belum sepenuhnya efektif karena masih terdapat *invoice* yang belum diterbitkan, keterlambatan penerbitan *invoice* yang melebihi standar KPI 7 hari, serta masih ditemukannya *credit note* sebagai koreksi atas ketidaksesuaian data. Faktor-faktor yang menghambat efektivitas proses *billing* ekspor meliputi keterlambatan dan ketidaklengkapan dokumen, koordinasi antarbagian yang belum optimal, serta *input* data manual yang berpotensi menimbulkan kesalahan. Hambatan-hambatan tersebut menyebabkan penerbitan *invoice* belum dapat dilakukan secara konsisten akurat dan tepat waktu.

**Kata Kunci:** Akurasi, *Billing* Ekspor, Efektivitas, *Invoice*, Ketepatan Waktu

## ABSTRACT

*This study was motivated by field findings indicating that the export billing process at PT XYZ Jakarta had not yet been effective in issuing accurate and timely invoices. This condition is reflected in the presence of invoices that had not yet been issued, invoice issuance delays exceeding the 7-day KPI standard, and the existence of credit notes as corrections for data discrepancies. These problems indicate the need for further analysis of the effectiveness of the export billing process so that the company can understand how far the process has been carried out and identify the factors that hinder its implementation. The purpose of this study is to describe the effectiveness of the export billing process in issuing accurate and timely invoices and to identify the inhibiting factors affecting the process at PT XYZ Jakarta. The research method used is descriptive qualitative. The data used in this study consist of primary and secondary data. Primary data were obtained through interviews with parties involved in the export billing process, while secondary data were obtained from company documents, internal billing data, and relevant literature. The results show that the export billing process has not yet been fully effective because there are still invoices that have not been issued, invoice issuance delays that exceed the 7-day KPI standard, and credit notes issued as corrections for data discrepancies. The factors inhibiting the effectiveness of the export billing process include delayed and incomplete documents, suboptimal coordination between departments, and manual data input that may cause errors. These obstacles mean that invoice issuance cannot yet be carried out consistently, accurately, and on time.*

**Keywords:** *Accuracy, Billing Export, Effectiveness, Invoice, Timeliness*

## KATA PENGANTAR

Puji syukur ke hadirat Allah SWT atas segala rahmat, karunia, dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir yang berjudul “**Analisis Efektivitas Proses *Billing* Ekspor dalam Penerbitan *Invoice* yang Akurat dan Tepat Waktu pada PT XYZ Jakarta**” dengan baik. Tugas Akhir ini disusun sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan pada Program Studi D-IV (Sarjana Terapan) Manajemen dan Administrasi Logistik, Sekolah Vokasi, Universitas Diponegoro.

Penulisan Tugas Akhir ini tidak terlepas dari bantuan, dukungan, bimbingan, serta doa dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. Suharnomo, S.E., M.Si., selaku Rektor Universitas Diponegoro
2. Prof. Dr. Ir. Budiyono, M.Si., selaku Dekan Sekolah Vokasi Universitas Diponegoro.
3. Dr. Titik Djumiarti, S.Sos., M.Si., selaku Ketua Program Studi D-IV (Sarjana Terapan) Manajemen dan Administrasi Logistik, Sekolah Vokasi, Universitas Diponegoro dan selaku Dosen Pembimbing Tugas Akhir yang telah membimbing dan memberikan nasihat untuk penulis.
4. Agung Budiarmo, S.Sos., M.M selaku Dosen Wali yang telah membimbing penulis dari awal sampai akhir studi.
5. Dr. Nurul Imani Kurniawati, S.E., M.M. selaku Dosen Penguji I penulis dalam mengarahkan penulisan tugas akhir ini.
6. Dr. Edy Raharja, S.E., M.M. selaku Dosen Penguji II penulis dalam mengarahkan penulisan tugas akhir ini.

7. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen D-IV (Sarjana Terapan) Manajemen dan Administrasi Logistik, Sekolah Vokasi, Universitas Diponegoro yang telah mengajarkan banyak ilmu kepada penulis selama masa perkuliahan.
8. Pimpinan dan seluruh karyawan PT XYZ Jakarta yang telah memberikan ilmu dan kesempatan bagi penulis untuk melakukan penelitian.
9. Kedua orang tua tercinta yang senantiasa mendoakan dan dengan tulus memberikan dukungan moral maupun material selama masa perkuliahan, khususnya selama proses penyusunan Tugas Akhir ini.
10. Kepada kakak-kakak penulis, yaitu Efa Setyaningsih dan Ika Pujiati, atas dukungan yang tak ada hentinya kepada penulis.
11. Kepada Oktia Sausan, Lya Sulityorini, Amanda Dewati, Ayu Wahyuningtyas, Kerren Lintang, Lailiana Fitri, Sabrina Tifa, dan Affiamy Novarissa, yang senantiasa menemani, mendukung, dan memberikan semangat selama empat tahun masa perkuliahan hingga penyusunan Tugas Akhir ini.
12. Kepada Rizki Romadhon, Naufal Malik, Naufal Faliha, dan Nabil Aulia, senantiasa memberikan dukungan dan semangat sehingga membantu penulis tetap termotivasi dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini.
13. Kepada Shaula Andana, Umi Nor, Oktia Sausan, Sola Wina, dan Adya Suwardana, teman-teman seperbimbingan yang senantiasa menemani, saling berbagi informasi, memberikan dukungan, serta menyemangati penulis selama proses bimbingan hingga penyusunan Tugas Akhir ini.
14. Teman-teman Program Studi D-IV Manajemen dan Administrasi Logistik 2022 yang telah menjadi rekan berjuang bersama, saling berbagi ilmu,

bertukar pikiran, dan menguatkan satu sama lain selama masa perkuliahan hingga penyusunan Tugas Akhir ini.

15. Seluruh pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu, yang telah memberi dukungan dan membantu penulis dalam penyusunan Tugas Akhir ini.

Penulis menyadari bahwa Tugas Akhir ini masih memiliki kekurangan dan keterbatasan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun demi perbaikan penulisan di masa mendatang. Penulis berharap Tugas Akhir ini dapat memberikan manfaat bagi PT XYZ Jakarta, Program Studi D-IV Manajemen dan Administrasi Logistik, serta pihak lain yang membutuhkan.

Semarang, 25 Juni 2026

Messyta Ayu Rahmawati

NIM. 40011322650147

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	
MOTTO.....	ii
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	iii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH TUGAS AKHIR.....	v
ABSTRAK .....	vi
ABSTRACT.....	vii
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI .....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR .....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN .....	xv
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1    Latar Belakang Masalah.....	1
1.2    Rumusan Masalah .....	9
1.3    Tujuan Penelitian.....	9
1.4    Kegunaan Penelitian.....	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....	11
2.1    Kajian Teori.....	11
2.1.1    Efektivitas .....	11
2.1.2    Proses <i>Billing</i> Ekspor .....	13
2.1.3    Efektivitas Proses <i>Billing</i> Ekspor.....	18
2.1.4    Faktor yang Mempengaruhi Efektivitas Proses <i>Billing</i> Ekspor .....	23
2.2    Kajian Penelitian Terdahulu .....	24
2.3    Alur Kerangka Penelitian .....	37
BAB III METODE PENELITIAN.....	38
3.1    Pendekatan Penelitian .....	38
3.2    Fokus dan Lokus Penelitian .....	39
3.2.1    Fokus Penelitian .....	39
3.2.2    Lokus Penelitian.....	39
3.3    Fenomena Penelitian .....	40

3.4	Sumber Data Penelitian.....	41
3.4.1	Sumber Data Primer.....	42
3.4.2	Sumber Data Sekunder.....	42
3.5	Penentuan Informan Penelitian .....	42
3.6	Instrumen Penelitian.....	44
3.7	Teknik Pengumpulan Data .....	45
3.7.1	Observasi.....	45
3.7.2	Wawancara .....	45
3.7.3	Dokumentasi .....	45
3.8	Teknik Analisis Data .....	46
3.8.1	Pengumpulan Data .....	47
3.8.2	Reduksi Data .....	47
3.8.3	Penyajian Data .....	48
3.8.4	Penarikan Kesimpulan .....	48
3.9	Triangulasi Data .....	48
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....		50
4.1	Gambaran Umum Obyek Penelitian .....	50
4.1.1	Profil Perusahaan .....	50
4.1.2	Visi dan Misi Perusahaan.....	52
4.1.3	Struktur Organisasi.....	53
4.1.4	Tugas dan Fungsi Divisi dalam Perusahaan.....	54
4.2	Hasil Penelitian dan Pembahasan.....	56
4.2.1	Efektivitas Proses <i>Billing</i> Ekspor dalam Penerbitan <i>Invoice</i> .....	56
4.2.2	Faktor Mempengaruhi Efektivitas Proses <i>Billing</i> Ekspor.....	76
4.3	Output Penelitian Terapan.....	89
BAB V PENUTUP.....		94
5.1	Kesimpulan .....	94
5.2	Saran.....	95
DAFTAR PUSTAKA .....		97
LAMPIRAN.....		99

## DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Rekapitulasi Status Penerbitan Invoice Terbit dan Belum Terbit pada PT XYZ Jakarta Tahun 2025 .....	5
Tabel 1. 2 Ketepatan Waktu Penerbitan Invoice Berdasarkan KPI 7 Hari pada PT XYZ Jakarta Tahun 2025 .....	6
Tabel 1. 3 Jumlah Credit Note Invoice Ekspor pada PT XYZ Jakarta Tahun 2025	7
Tabel 2. 1 Kajian Penelitian Terdahulu .....	32
Tabel 3. 1 Matriks Fenomena Penelitian.....	40
Tabel 3. 2 Data Informan Penelitian .....	44

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Alur Kerangka Penelitian .....	37
Gambar 3. 1 Teknik Analisis Data .....	47
Gambar 3. 2 Triangulasi Sumber Data .....	49
Gambar 4. 1 Struktur Organisasi PT XYZ Jakarta.....	53
Gambar 4. 2 Faktur pajak depo yang menumpuk .....	72
Gambar 4. 3 Rate Quotation .....	73
Gambar 4. 4 Diagram Fishbone .....	88
Gambar 4. 5 Usulan Laporan Monitoring Harian Billing Ekspor.....	91

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Transkrip Hasil Wawancara .....	99
Lampiran 2 Surat Bebas Plagiarisme .....	116
Lampiran 3 Biodata Peneliti.....	117
Lampiran 4 Surat Keterangan Izin Penelitian .....	118
Lampiran 5 Dokumentasi Penelitian.....	119