

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Perdagangan internasional merupakan salah satu pilar utama perekonomian global yang tidak hanya mendorong pertumbuhan ekonomi, tetapi juga memperluas akses pasar dan memperlancar arus distribusi barang di antara negara-negara di seluruh dunia. Dalam konteks ini, kegiatan ekspor memegang peranan yang sangat strategis bagi negara berkembang seperti Indonesia, sebagai sarana peningkatan devisa negara sekaligus penguatan daya saing industri nasional di tingkat internasional. Untuk menunjang kelancaran proses tersebut, perusahaan *freight forwarding* hadir sebagai mitra logistik yang mampu mengintegrasikan seluruh tahapan ekspor mulai dari pengiriman barang, pengurusan dokumen, hingga koordinasi antarpihak secara terpadu dan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Menurut Danilwan et al., (2023) menunjukkan bahwa kerja sama dan koordinasi yang baik antara perusahaan *freight forwarding* dengan instansi pemerintah maupun swasta sangat dibutuhkan demi menjamin kelancaran, keamanan, dan efisiensi layanan ekspor dan impor. Selain itu, berbagai eksportir juga cenderung memanfaatkan jasa *freight forwarder* karena kemampuannya dalam membantu pengelolaan kegiatan ekspor secara lebih efektif. Keberhasilan layanan *freight forwarding* ditentukan oleh aspek pengiriman barang sekaligus efektivitas pengelolaan administrasi yang mendukung kegiatan ekspor tersebut.

Salah satu aspek administrasi yang krusial dalam operasional *freight forwarding* adalah proses *billing*, yaitu proses penagihan atas seluruh layanan yang telah diberikan kepada pelanggan melalui penerbitan *invoice*. Menurut Oktavia et

al., (2025), *freight forwarder* berperan dalam meningkatkan efisiensi operasional melalui pengelolaan proses pengiriman yang lebih efektif, sehingga dukungan administrasi seperti penagihan menjadi bagian yang tidak terpisahkan dari kelancaran layanan. Lebih lanjut, Menurut Rosyidah et al., (2025) perusahaan di sektor jasa logistik dituntut untuk menjaga akurasi pencatatan dan efisiensi dalam siklus pendapatan, termasuk pada proses penagihan layanan kepada pelanggan. Oleh karena itu, *billing* tidak hanya berfungsi sebagai proses penagihan, tetapi juga sebagai bagian penting dalam mendukung ketertiban administrasi serta efektivitas operasional perusahaan *freight forwarding*.

Berdasarkan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 49 Tahun 2017 tentang Jasa Pengurusan Transportasi, menjelaskan bahwa kegiatan usaha jasa pengurusan transportasi meliputi pengaturan izin usaha, dokumen pengangkutan, tarif pelayanan, tanggung jawab, sanksi administratif, serta peningkatan kompetensi sumber daya manusia. Keberadaan peraturan ini menunjukkan bahwa aktivitas *freight forwarding* memerlukan pengelolaan yang teratur, akurat, dan sesuai dengan ketentuan yang berlaku sehingga setiap layanan operasional maupun administrasi dapat berjalan secara efektif dan efisien.

Dalam proses *billing*, *invoice* merupakan dokumen sentral yang menjadi bukti sah atas layanan yang telah diberikan sekaligus dasar bagi transaksi keuangan antara perusahaan dan pelanggan. Menurut Salamah et al., (2023), *invoice* berfungsi sebagai bukti pengeluaran produk, pengiriman, dan pengambilan barang, sekaligus sebagai referensi penting saat dilakukan audit keuangan. Oleh karena itu, prosedur pembuatan *invoice* yang baik dan sistematis sangat diperlukan untuk menghasilkan penagihan yang akurat. Sementara itu, dalam *freight forwarding*, *invoice* tidak

hanya mencerminkan nilai tagihan atas jasa pengiriman, tetapi juga mencakup berbagai komponen biaya seperti *freight charges*, *handling fee*, biaya pengurusan dokumen, serta biaya tambahan lainnya yang timbul selama proses ekspor berlangsung. Ketidakakuratan dalam penerbitan *invoice* dapat menimbulkan ketidakpuasan antara perusahaan dan pelanggan, menghambat proses pembayaran, serta berdampak pada kredibilitas perusahaan di mata mitra bisnis internasional.

Akurasi dan ketepatan waktu dalam penerbitan *invoice* merupakan indikator kritis yang secara langsung memengaruhi kelancaran operasional dan kondisi keuangan perusahaan *freight forwarding*. Menurut Rianti et al., (2024), menyatakan bahwa pengelolaan *invoice* yang tidak efisien berdampak buruk pada aliran kas perusahaan dan menyebabkan keterlambatan pembayaran, sehingga perusahaan perlu mengadopsi sistem yang lebih baik dalam pembuatan dan pengelolaan *invoice* guna mempercepat sekaligus meningkatkan akurasi proses penagihan. Menurut Rosyidah et al., (2025), juga menekankan bahwa keterlambatan atau kesalahan dalam penagihan dan penerimaan pembayaran dapat berdampak signifikan pada likuiditas perusahaan jasa *freight forwarding*. Pengendalian internal yang tepat menjadi keharusan dalam menjaga keandalan siklus pendapatan. Selain itu, kesalahan pada pembuatan *invoice* seperti kekeliruan penulisan harga, pencatatan ganda, maupun kurang lengkapnya dokumen pendukung penagihan dapat menyebabkan proses penagihan menjadi tidak efektif dan efisien (Salamah et al., 2023). Perusahaan *freight forwarding* dituntut untuk menjaga standar akurasi dan ketepatan waktu dalam setiap proses penerbitan *invoice* sebagai bagian dari upaya menjaga kepercayaan pelanggan, memperlancar arus kas, serta mendukung keberlangsungan operasional perusahaan secara menyeluruh.

PT XYZ Jakarta merupakan salah satu perusahaan *freight forwarding* yang aktif menangani jasa ekspor dengan volume transaksi yang signifikan. Dalam pelaksanaan operasionalnya, perusahaan mengelola proses *billing* ekspor untuk memastikan setiap layanan yang diberikan kepada pelanggan dapat ditagihkan secara akurat dan tepat waktu. Namun demikian, pada pelaksanaannya masih ditemukan beberapa kendala yang berkaitan dengan penerbitan *invoice* kepada pelanggan. Kendala tersebut meliputi: (1) masih terdapatnya *invoice* yang belum diterbitkan dalam periode berjalan; (2) keterlambatan penerbitan yang melampaui standar *Key Performance Indicator* (KPI) 7 hari yang ditetapkan perusahaan; (3) adanya ketidak sesuaian data yang seharusnya penerbitan *credit note* sebagai koreksi atas *invoice* yang telah diterbitkan. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa proses *billing* belum sepenuhnya berjalan secara optimal, khususnya dalam menghasilkan *invoice* yang akurat dan tepat waktu. Permasalahan ini mampu memengaruhi kelancaran proses penagihan kepada pelanggan serta berpotensi menghambat aliran administrasi dan operasional perusahaan secara keseluruhan. Berikut disajikan data volume *invoice* yang telah terbit dan belum terbit selama periode Januari hingga Desember 2025.

Tabel 1. 1 Rekapitulasi Status Penerbitan *Invoice* Terbit dan Belum Terbit pada PT XYZ Jakarta Tahun 2025

No.	Bulan	Total <i>Invoice</i>	Terbit	% Terbit	Belum Terbit	%Belum Terbit
1.	Januari	2.411	1.907	79,10%	504	20,90%
2.	Februari	3.110	2.434	78,26%	676	21,74%
3.	Maret	3.010	2.418	80,33%	592	19,67%
4.	April	2.739	2.318	84,63%	421	15,37%
5.	Mei	3.004	2.396	79,76%	608	20,24%
6.	Juni	3.032	2.419	79,78%	613	20,22%
7.	Juli	3.768	3.177	84,32%	591	15,68%
8.	Agustus	3.421	2.861	83,63%	560	16,37%
9.	September	3.511	2.781	79,21%	730	20,79%
10.	Oktober	3.695	3.073	83,17%	622	16,83%
11.	November	3.347	2.787	83,27%	560	16,73%
12.	Desember	3.340	2.746	82,22%	594	17,78%
Total		34.388	31.317	81,58%	7.071	18,42%

Sumber : Data Internal *Billing* Ekspor PT XYZ Jakarta Tahun 2025 (diolah peneliti, 2026).

Berdasarkan Tabel 1.1, diketahui bahwa total *invoice* yang diterima selama tahun 2025 mencapai 34.388 *invoice*, dengan 31.317 *invoice* di antaranya telah berhasil diterbitkan atau sebesar 81,58%, sedangkan sisanya sebanyak 7.071 *invoice* atau 18,42% belum dapat diterbitkan hingga akhir periode. Persentase *invoice* terbit tertinggi terjadi pada bulan April sebesar 84,63%, diikuti Juli sebesar 84,32%, sedangkan persentase terendah tercatat pada bulan Februari sebesar 78,26%. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa masih terdapat sebagian *invoice* yang belum selesai diproses, yang berpotensi menghambat kelancaran penagihan kepada pelanggan. Selain melihat status penerbitan *invoice*, aspek ketepatan waktu penerbitan juga menjadi indikator penting dalam menilai efektivitas proses *billing* ekspor. Oleh karena itu, pada Tabel 1.2 berikut disajikan data ketepatan waktu penerbitan *invoice* berdasarkan standar *Key Performance Indicator* (KPI) 7 hari yang ditetapkan perusahaan.

Tabel 1. 2 Ketepatan Waktu Penerbitan *Invoice* Berdasarkan KPI 7 Hari pada PT XYZ Jakarta Tahun 2025

No.	Bulan	Total <i>Invoice</i> Terbit	Tepat Waktu (≤ 7 Hari)	% Tepat Waktu	Terlambat (> 7 Hari)	% Terlambat
1.	Januari	1.907	606	31,78%	1.301	68,22%
2.	Februari	2.434	1.018	41,82%	1.416	58,18%
3.	Maret	2.418	1.364	56,41%	1.054	43,59%
4.	April	2.318	1.655	71,40%	663	28,60%
5.	Mei	2.396	1.485	61,98%	911	38,02%
6.	Juni	2.419	1.588	65,65%	831	34,35%
7.	Juli	3.177	2.325	73,18%	852	26,82%
8.	Agustus	2.861	1.955	68,33%	906	31,67%
9.	September	2.781	2.251	80,94%	530	19,06%
10.	Oktober	3.073	2.415	78,59%	658	21,41%
11.	November	2.787	2.357	84,57%	430	15,43%
12.	Desember	2.746	1.974	71,89%	772	28,11%
Total		31.317	20.993	67,03%	10.324	32,97%

Sumber : Data Penerbitan *Invoice* Ekspor PT XYZ Jakarta Tahun 2025 (diolah peneliti, 2026)

Berdasarkan Tabel 1.2, diketahui bahwa dari total 31.317 *invoice* yang telah diterbitkan sepanjang tahun 2025, hanya 20.993 *invoice* atau sebesar 67,03% yang diterbitkan tepat waktu sesuai standar KPI 7 hari, sementara 10.324 *invoice* lainnya atau 32,97% mengalami keterlambatan penerbitan. Keterlambatan tertinggi terjadi pada bulan Januari dengan tingkat keterlambatan mencapai 68,22%, sedangkan perbaikan yang signifikan terlihat pada bulan November di mana tingkat keterlambatan berhasil ditekan hingga 15,43%. Meskipun terdapat tren perbaikan pada paruh kedua tahun 2025, tingkat keterlambatan secara keseluruhan yang masih mencapai 32,97% menunjukkan bahwa proses *billing* ekspor belum sepenuhnya memenuhi standar ketepatan waktu yang ditetapkan perusahaan. Selain keterlambatan penerbitan, tingkat akurasi *invoice* dapat diukur melalui jumlah *credit note* yang diterbitkan sebagai bentuk koreksi atas kesalahan pada *invoice* ekspor yang telah diterbitkan oleh perusahaan. Untuk itu, pada Tabel 1.3 berikut disajikan data jumlah *credit note* yang diterbitkan atas *invoice* ekspor PT XYZ

Jakarta selama tahun 2025 sebagai gambaran tingkat akurasi dalam proses penerbitan *invoice*.

Tabel 1. 3 Jumlah *Credit Note Invoice* Ekspor pada PT XYZ Jakarta Tahun 2025

	Bulan	Total <i>Invoice</i> Terbit	Credit Note	% Credit Note
1.	Januari	1.907	40	2,10%
2.	Februari	2.434	319	13,11%
3.	Maret	2.418	45	1,86%
4.	April	2.318	72	3,11%
5.	Mei	2.396	46	1,92%
6.	Juni	2.419	43	1,78%
7.	Juli	3.177	42	1,32%
8.	Agustus	2.861	40	1,40%
9.	September	2.781	38	1,37%
10.	Oktober	3.073	45	1,46%
11.	November	2.787	46	1,65%
12.	Desember	2.746	46	1,68%
	Total	31.317	822	2,10%

Sumber : Data *Credit Note Invoice* Ekspor PT XYZ Jakarta Tahun 2025 (diolah peneliti, 2026)

Berdasarkan Tabel 1.3, jumlah *credit note* pada tahun 2025 mencapai 822 dari total 31.317 *invoice* yang telah diterbitkan, atau sebesar 2,10%. Secara umum, tingkat kesalahan pada penerbitan *invoice* masih termasuk rendah, namun tetap perlu menjadi perhatian karena menunjukkan adanya ketidaksesuaian data yang memerlukan koreksi. Persentase *credit note* tertinggi terjadi pada bulan Februari, yaitu sebesar 13,11% dengan 319 *credit note*, sedangkan persentase terendah terjadi pada bulan Juli, yaitu sebesar 1,32%. Kondisi ini menunjukkan bahwa pada periode tertentu masih terdapat kekeliruan dalam proses *billing* ekspor, baik terkait nominal, data layanan, maupun kelengkapan informasi penagihan. Pada bulan-bulan berikutnya persentasenya menurun. Data pada tabel tersebut menunjukkan bahwa akurasi penerbitan *invoice* belum sepenuhnya optimal dan masih memerlukan peningkatan agar jumlah koreksi dapat diminimalkan.

Berdasarkan data empiris di atas, dapat diidentifikasi tiga permasalahan utama dalam proses *billing* ekspor PT XYZ Jakarta selama tahun 2025. Pertama, masih terdapat 7.071 *invoice* atau 18,42% dari total *invoice* yang belum berhasil diterbitkan sepanjang periode berjalan. Kedua, dari 31.317 *invoice* yang telah diterbitkan, sebanyak 10.324 *invoice* atau 32,97% mengalami keterlambatan yang melampaui standar KPI 7 hari, dengan tingkat keterlambatan tertinggi mencapai 68,22% pada bulan Januari. Ketiga, sepanjang tahun 2025 diterbitkan sebanyak 822 *credit note* atau 2,10% dari total *invoice* terbit dengan lonjakan signifikan pada bulan Februari yang mencapai 13,11% sebagai koreksi atas ketidaksesuaian data dalam penagihan. Kondisi ini sejalan dengan temuan Rianti et al., (2024) bahwa pengelolaan *invoice* yang tidak efisien dapat menyebabkan keterlambatan penagihan dan berdampak pada arus kas perusahaan. Secara kumulatif, ketiga permasalahan tersebut mengindikasikan bahwa proses *billing* ekspor di PT XYZ Jakarta belum sepenuhnya efektif, baik dari aspek ketepatan waktu maupun akurasi penagihan. Selain itu, kajian yang secara khusus membahas efektivitas proses *billing* ekspor pada perusahaan *freight forwarding* masih relatif terbatas, sehingga penelitian ini menjadi penting untuk dilakukan. Untuk mengidentifikasi akar permasalahan secara sistematis, penelitian ini menggunakan *Fishbone Diagram* sebagai alat analisis akar masalah yang mencakup dimensi *man*, *method*, *machine*, *material*, dan *enviroment*.

Berdasarkan keseluruhan uraian di atas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **"ANALISIS EFEKTIVITAS PROSES *BILLING* EKSPOR DALAM PENERBITAN *INVOICE* YANG AKURAT DAN TEPAT WAKTU PADA PT XYZ JAKARTA"**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang tersebut, dapat diketahui bahwa proses *billing* ekspor pada PT XYZ Jakarta masih menghadapi permasalahan terkait ketepatan waktu penerbitan *invoice* dan akurasi penagihan. Kondisi ini menunjukkan bahwa efektivitas proses *billing* belum berjalan secara optimal sehingga diperlukan analisis lebih lanjut untuk mengetahui sejauh mana proses tersebut telah memenuhi standar yang ditetapkan serta faktor-faktor yang memengaruhinya.

Berdasarkan hasil uraian tersebut, maka peneliti merumuskan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana efektivitas proses *billing* ekspor dalam penerbitan *invoice* yang akurat dan tepat waktu pada PT XYZ Jakarta?
2. Apa saja faktor-faktor kendala efektivitas proses *billing* ekspor dalam penerbitan *invoice* yang akurat dan tepat waktu pada PT XYZ Jakarta?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah diuraikan di atas, tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Menganalisis efektivitas proses *billing* ekspor dalam penerbitan *invoice* yang akurat dan tepat waktu pada PT XYZ Jakarta.
2. Mengidentifikasi faktor-faktor kendala efektivitas proses *billing* ekspor dalam penerbitan *invoice* yang akurat dan tepat waktu pada PT XYZ Jakarta.

1.4 Kegunaan Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi berbagai pihak, baik secara teoritis maupun praktis, sebagai berikut:

a. Bagi Peneliti

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan pemahaman peneliti mengenai efektivitas proses *billing* ekspor, khususnya dalam penerbitan *invoice* yang akurat dan tepat waktu. Selain itu, penelitian ini juga menjadi sarana bagi peneliti untuk menerapkan ilmu yang telah diperoleh selama perkuliahan ke dalam permasalahan nyata di dunia kerja, terutama pada bidang administrasi logistik dan proses penagihan dalam kegiatan ekspor.

b. Bagi Program Studi

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi tambahan referensi dan bahan kajian ilmiah bagi Program Studi D-IV (Sarjana Terapan) Manajemen dan Administrasi Logistik, khususnya yang berkaitan dengan proses *billing* ekspor, pengelolaan dokumen *invoice*, serta efektivitas administrasi logistik. Hasil penelitian ini juga dapat digunakan sebagai bahan pembanding atau acuan bagi penelitian selanjutnya yang memiliki topik serupa.

c. Bagi Perusahaan

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan dan evaluasi bagi PT XYZ Jakarta dalam meningkatkan efektivitas proses *billing* ekspor, khususnya dalam penerbitan *invoice* yang akurat dan tepat waktu. Selain itu, hasil penelitian ini juga dapat menjadi bahan pertimbangan bagi perusahaan untuk memperbaiki kendala yang terjadi, sehingga proses penagihan dapat berjalan lebih efisien dan mendukung kelancaran operasional perusahaan.