

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Kajian Teori

4.2.1 Efektivitas

Efektifitas merupakan konsep fundamental dalam ilmu manajemen yang berkaitan dengan sejauh mana suatu kegiatan atau proses berhasil mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Menurut Ravianto (2014 dalam Lestari, 2023), efektivitas merupakan tingkat keberhasilan dalam penyelesaian pekerjaan yang diukur berdasarkan kesesuaian antara hasil yang dicapai dengan hasil yang diharapkan. Apabila suatu pekerjaan dapat diselesaikan sesuai dengan perencanaan dalam aspek waktu, biaya, dan mutu, maka pekerjaan tersebut dapat dianggap efektif. Definisi ini memiliki relevansi tinggi dalam konteks proses operasional yang memerlukan ketepatan waktu dan akurasi pada setiap tahapannya.

Hidayat (2011 dalam Syam, 2020) mendefinisikan efektivitas sebagai suatu ukuran yang menyatakan seberapa jauh target, baik dari segi kuantitas, kualitas, maupun waktu telah dicapai oleh manajemen. Konsep ini menekankan bahwa sebuah proses dikatakan efektif bukan hanya ketika menghasilkan *output*, melainkan ketika *output* tersebut memenuhi standar yang telah ditentukan sebelumnya secara tepat sasaran. Dalam konteks operasional, pengukuran efektivitas menjadi instrumen penting bagi organisasi untuk mengetahui apakah proses yang dijalankan benar-benar menghasilkan nilai sesuai tujuan yang diharapkan.

Siagian (2007 dalam Dua & Rumerung, 2022) memperluas pengertian efektivitas dengan menyatakan bahwa efektivitas adalah penggunaan sumber daya,

sarana, dan prasarana dalam jumlah tertentu yang secara sadar ditetapkan sebelumnya untuk menghasilkan sejumlah barang atau jasa kegiatan yang dijalankan. Pandangan ini mengandung dimensi efisiensi sumber daya sekaligus dimensi pencapaian target, yang menunjukkan bahwa efektivitas tidak berdiri sendiri, melainkan selalu terhubung dengan bagaimana sumber daya dikelola dalam sebuah proses kerja. Dengan kata lain, proses yang efektif adalah proses yang tidak hanya mencapai tujuan, tetapi juga mampu mengelola *input* secara terukur dan terkendali untuk menghasilkan *output* yang optimal.

Dalam perspektif *Business Process Management* (BPM), efektivitas proses mendapat kerangka yang lebih sistematis dan terukur. Jeston & Nelis (2014) mendefinisikan BPM sebagai “pencapaian tujuan organisasi melalui peningkatan, manajemen, dan penendalian proses bisnis penting”. BPM menjadi pendekatan yang relevan untuk memahami efektivitas proses kerja karena menyediakan prinsip, metode, dan alat (*tools*) yang memungkinkan organisasi untuk mendesain, menjalankan, memantau, dan mengoptimalkan proses bisnis secara berkelanjutan.

Berdasarkan uraian berbagai pandangan ahli di atas, dapat disimpulkan bahwa efektivitas merupakan tingkat ketercapaian suatu tujuan yang diukur melalui kesesuaian antara *output* yang dihasilkan dengan target yang telah ditetapkan, baik dari dimensi waktu, kualitas, maupun kuantitas. Perspektif BPM memperkuat pemahaman ini dengan menegaskan bahwa efektivitas sebuah proses tidak cukup dinilai dari hasilnya saja, melainkan juga dari kemampuan organisasi untuk secara konsisten mengelola, memantau, dan memperbaiki proses tersebut secara terstruktur.

4.2.2 Proses *Billing* Ekspor

Proses *billing* ekspor merupakan salah satu proses bisnis inti dalam kegiatan perdagangan internasional yang berkaitan langsung dengan penagihan atas barang atau jasa yang telah dikirimkan kepada pembeli di luar negeri. Pemahaman yang baik terhadap konsep proses *billing* ekspor memerlukan landasan teori yang tepat agar dapat menjelaskan bagaimana proses tersebut seharusnya dijalankan secara sistematis dan terstruktur.

Hammer dan Champy (1993, dalam Marik & Priharsari, 2023) mendefinisikan proses bisnis sebagai sekumpulan aktivitas yang membutuhkan satu atau lebih masukan (*input*) dan menghasilkan keluaran (*output*) yang bernilai bagi pelanggan. Lebih lanjut, Hammer dan Champy (1993, dalam Marik & Priharsari, 2023) menegaskan bahwa setiap proses bisnis dalam organisasi harus memiliki tiga karakteristik utama, yaitu:

1. Terstruktur (*Structured*), setiap aktivitas dalam proses bisnis harus tersusun secara sistematis dengan urutan yang jelas dan dapat diikuti oleh seluruh pihak yang terlibat.
2. Saling Terkait (*Interrelated*), setiap aktivitas dalam proses bisnis saling berhubungan dan bergantung satu sama lain sehingga kegagalan pada satu aktivitas akan berdampak pada aktivitas berikutnya.
3. Berorientasi pada *Output* (*Output-Oriented*), setiap proses bisnis dijalankan dengan tujuan menghasilkan *output* yang bernilai bagi pelanggan, dalam hal ini *invoice* ekspor yang akurat dan tepat waktu sebagai hasil akhir dari proses *billing*.

Dalam konteks *billing* ekspor, ketiga karakteristik tersebut berarti bahwa proses penerbitan *invoice* harus dijalankan melalui tahapan yang terstruktur mulai dari penerimaan instruksi pengiriman, pengumpulan dokumen pendukung, pembuatan *invoice*, verifikasi data, hingga pengiriman *invoice* kepada pembeli, di mana setiap tahapan saling terkait dan berorientasi pada terbitnya *invoice* yang benar dan tepat waktu.

2.1.2.1 Pengertian *Billing* Ekspor

Menurut Warfield et al., (2013 dalam Sururi et al., 2022) mendefinisikan *billing* sebagai bagian dari proses pengakuan pendapatan (*revenue recognition*), yaitu proses pencatatan dan penagihan atas pendapatan yang timbul pada saat barang atau jasa telah diserahkan kepada pembeli dan hak kepemilikan telah berpindah. Dengan demikian, *billing* ekspor dapat dipahami sebagai proses penerbitan *invoice* yang dilakukan setelah seluruh kewajiban pengiriman barang terpenuhi, sebagai bentuk pengakuan resmi atas hak tagih eksportir kepada pembeli internasional.

2.1.2.2 Alur Proses *Billing* Ekspor

Alur proses *billing* ekspor dalam perusahaan *freight forwarding* merupakan rangkaian tahapan yang bersifat sekuensial dan saling bergantung, di mana setiap tahapan memegang fungsi kritis yang menentukan kualitas *invoice* yang akan diterima pelanggan pada akhir proses. Menurut Royzaldi et al., (2024), pengurusan dokumen ekspor dalam perusahaan *freight forwarding* melibatkan berbagai pihak seperti eksportir, importir, perusahaan pelayaran, bank, bea cukai, dan instansi terkait dengan berbagai jenis dokumen kunci yang saling terhubung, sehingga setiap tahapan proses pengiriman ekspor harus dikelola dengan tertib, cermat, dan

terkoordinasi agar seluruh kewajiban administratif termasuk penagihan kepada eksportir dapat diselesaikan sesuai standar yang ditetapkan. Kompleksitas inilah yang menjadikan alur proses *billing* ekspor pada perusahaan *freight forwarding* memiliki tingkat kerumitan dan risiko kesalahan yang jauh lebih tinggi dibandingkan proses penagihan pada jenis usaha jasa lainnya.

1. Penerimaan Dokumen Pendukung *Billing*

Tahap pertama adalah penerimaan dan verifikasi kelengkapan dokumen pendukung *billing*. Dokumen pendukung *billing* mencakup berbagai instrumen administratif yang saling terkait seperti tarif layanan, tagihan dari pihak pelayaran, faktur pajak, serta dokumen operasional lainnya yang menjadi dasar penghitungan seluruh komponen biaya dalam satu *shipment*. Apabila dokumen-dokumen tersebut belum lengkap pada saat diterima bagian *billing*, seluruh proses penginputan data biaya tidak dapat dimulai sehingga siklus *billing* secara keseluruhan tertunda.

2. Penginputan Data Biaya ke Sistem

Tahap kedua adalah penginputan seluruh komponen biaya ke dalam sistem *billing* perusahaan. Penginputan data pada proses pembuatan *invoice* merupakan tahapan yang paling kritis karena setiap kesalahan yang terjadi pada fase ini akan secara langsung menghasilkan tagihan yang tidak akurat dan memerlukan proses koreksi yang memakan waktu, sehingga ketelitian dan konsistensi dalam penginputan data menjadi keharusan yang tidak dapat dikompromikan. Komponen biaya dalam satu *shipment* ekspor bersifat multi-item dan bervariasi tergantung pada jenis layanan yang digunakan, mencakup biaya pengiriman laut, biaya penanganan di terminal, biaya pengurusan dokumen, biaya transportasi darat, biaya bongkar muat, serta pajak yang dikenakan sesuai regulasi perpajakan yang berlaku.

Penginputan yang dilakukan secara manual sangat rentan terhadap berbagai jenis kesalahan, termasuk kesalahan *input* nominal biaya, kesalahan identitas pelanggan, dan penagihan ganda (*double billing*).

3. Verifikasi dan Kontrol Data

Tahap ketiga adalah verifikasi dan kontrol data sebelum *invoice* diterbitkan kepada pelanggan. Tahapan verifikasi yang terstruktur dan sistematis merupakan kunci utama dalam memastikan akurasi *invoice* sebelum dikirimkan kepada pelanggan, karena proses verifikasi yang lemah akan secara konsisten menghasilkan *invoice* yang mengandung kekeliruan dan memerlukan revisi berulang yang memperpanjang siklus penagihan secara keseluruhan. Pada tahap ini, seluruh data yang telah diinputkan harus diverifikasi kesesuaiannya dengan dokumen sumber, meliputi kebenaran nominal setiap komponen biaya, identitas pelanggan, jenis dokumen pengapalan, kode transaksi, serta kepatuhan terhadap regulasi perpajakan yang berlaku. Kegagalan dalam tahapan verifikasi ini akan berujung pada penerbitan *credit note* sebagai dokumen koreksi yang memperberat beban administratif dan memperlambat penerimaan pembayaran dari pelanggan.

4. Penerbitan dan Pengiriman *Invoice*

Tahap keempat adalah penerbitan dan pengiriman *invoice* kepada eksportir sebagai dokumen tagihan resmi. Kecepatan penerbitan *invoice* kepada pelanggan merupakan cerminan langsung dari efisiensi keseluruhan alur kerja *billing* yang telah berjalan pada tahapan-tahapan sebelumnya, sehingga upaya mempercepat penerbitan *invoice* tidak dapat dilakukan secara parsial melainkan harus memperbaiki seluruh tahapan alur *billing* secara menyeluruh. *Invoice* yang telah diverifikasi kemudian diterbitkan melalui sistem dan dikirimkan kepada eksportir

beserta dokumen pendukungnya sebagai dasar pembayaran atas seluruh layanan yang telah diberikan. Ketepatan waktu pada tahap ini sangat dipengaruhi oleh kelancaran tiga tahapan sebelumnya, sehingga standar waktu penerbitan *invoice* yang ditetapkan perusahaan menjadi tolok ukur sekaligus cerminan efektivitas keseluruhan proses *billing* ekspor.

Berdasarkan uraian di atas, dapat disimpulkan bahwa alur proses *billing* ekspor merupakan rangkaian kegiatan yang kompleks, melibatkan banyak pihak, dan sangat bergantung pada kelancaran aliran dokumen serta data dari berbagai sumber. Kompleksitas alur inilah yang menjadikan proses *billing* ekspor rentan terhadap dua permasalahan utama, yaitu ketidakakuratan *invoice* dan keterlambatan penerbitan *invoice*.

2.1.2.3 Komponen *Invoice* Ekspor

Dalam industri *freight forwarding*, *invoice* ekspor memiliki komponen yang lebih spesifik dibandingkan *invoice* perdagangan umum karena mencakup berbagai elemen biaya jasa pengiriman internasional. Amir M.S. (2004 dalam Rodiatul Muthamainah, 2019) menjelaskan bahwa *invoice* ekspor dalam jasa *freight forwarding* merupakan dokumen tagihan resmi yang diterbitkan oleh perusahaan *freight forwarder* kepada shipper atas seluruh biaya jasa pengiriman yang telah diberikan. Komponen wajib yang harus tercantum dalam *invoice* ekspor *freight forwarding* meliputi:

1. Identitas *Freight Forwarder* dan *Shipper* : nama, alamat, dan informasi kontak perusahaan *freight forwarder* sebagai penerbit *invoice* dan *shipper* sebagai pihak yang ditagih.

2. Nomor dan Tanggal *Invoice* : nomor *invoice* beserta tanggal penerbitannya sebagai referensi resmi penagihan.
3. Nomor *Bill of Lading* (B/L) atau *Air Waybill* (AWB) : referensi dokumen pengiriman yang menjadi dasar penerbitan *invoice*.
4. Rute Pengiriman : informasi mengenai pelabuhan atau bandara asal (*port of loading*) dan pelabuhan atau bandara tujuan (*port of discharge*).
5. Detail Kargo : uraian mengenai jenis barang, jumlah kemasan, berat kotor (*gross weight*), dan volume kargo yang dikirimkan.
6. Rincian Biaya Jasa :
Komponen biaya yang ditagihkan kepada *shipper*, yang umumnya mencakup:
 - a. *Ocean Freight / Air Freight*, biaya pengiriman utama ke negara tujuan
 - b. *Origin Charges*, biaya-biaya di pelabuhan asal seperti *Terminal Handling Charges* (THC), *Bill of Lading Fee*, dan *Document Fee*
 - c. *Customs Clearance Fee*, biaya pengurusan kepabeanan ekspor\
 - d. *Trucking Fee*, biaya angkutan darat dari gudang *shipper* ke pelabuhan
 - e. *Surcharge*, biaya tambahan seperti *Fuel Surcharge* (FSC), *Emergency Bunker Surcharge* (EBS), dan lain-lain
7. Total Nilai Tagihan : jumlah keseluruhan biaya yang ditagihkan dalam mata uang yang disepakati, umumnya USD atau IDR.
8. Syarat Pembayaran : ketentuan mengenai batas waktu pembayaran (*payment term*) yang telah disepakati antara *freight forwarder* dan *shipper*.

4.2.3 Efektivitas Proses *Billing* Ekspor

Menurut Mardiasmo (2017 dalam Thoyib et al., 2021) Efektivitas adalah suatu ukuran yang menggambarkan sejauh mana tujuan suatu organisasi dapat

dicapai secara berhasil, sehingga apabila tujuan tersebut telah terpenuhi maka organisasi dapat dikatakan telah berjalan secara efektif. Efektivitas tidak hanya berfokus pada hasil akhir semata, melainkan juga memperhatikan apakah seluruh proses yang dijalankan telah sesuai dengan rencana dan standar yang telah ditetapkan sebelumnya. Suatu proses dapat dikatakan efektif apabila pelaksanaannya berlangsung secara terencana, terukur, dan menghasilkan *output* yang sesuai dengan tujuan yang diharapkan. Dengan demikian, efektivitas proses *billing* ekspor dapat dievaluasi melalui beberapa indikator utama sebagai berikut, yaitu kesesuaian target penerbitan *invoice*, ketepatan waktu penerbitan *invoice*, akurasi penerbitan *invoice*, serta ketersediaan dokumen pendukung *billing*.

2.1.3.1 Kesesuaian Target Penerbitan *Invoice*

Dalam pengelolaan proses *billing* ekspor, salah satu aspek yang menjadi tolok ukur keberhasilan operasional adalah kesesuaian antara target dan realisasi penerbitan *invoice*. Kesesuaian target penerbitan *invoice* merujuk pada tingkat ketercapaian jumlah *invoice* yang diterbitkan oleh unit *billing* dalam suatu periode tertentu dibandingkan dengan jumlah yang telah direncanakan dan disepakati sebelumnya. Apabila realisasi penerbitan *invoice* konsisten sesuai dengan target yang ditetapkan, maka hal tersebut mencerminkan bahwa proses *billing* berjalan secara terencana, terkendali, dan efektif.

Penetapan target dalam suatu proses operasional tidak dapat dilakukan secara sembarangan. Target yang baik harus dirumuskan secara cermat agar dapat berfungsi sebagai acuan kerja yang nyata bagi seluruh pihak yang terlibat. Target yang terlalu tinggi tanpa mempertimbangkan kapasitas sumber daya akan berpotensi tidak tercapai, sementara target yang terlalu rendah tidak akan

mendorong peningkatan kinerja secara optimal. Oleh karena itu, diperlukan suatu pendekatan yang sistematis dan terstruktur dalam menetapkan target kinerja, termasuk target penerbitan *invoice* pada unit *billing* ekspor.

Dalam konteks ini, manajemen kinerja menjadi landasan konseptual yang penting untuk memahami bagaimana target seharusnya ditetapkan, dikelola, dan dievaluasi secara berkelanjutan. Armstrong & Baron (2005) mendefinisikan *performance management* sebagai proses sistematis untuk meningkatkan kinerja organisasi melalui pengembangan kinerja individu dan tim. Salah satu prinsip utama dalam manajemen kinerja adalah penetapan target yang memenuhi kriteria SMART, yaitu:

1. *Specific*, target harus dinyatakan secara jelas dan spesifik, misalnya jumlah *invoice* yang harus diterbitkan dalam periode tertentu.
2. *Measurable*, target dapat diukur secara kuantitatif sehingga realisasi dapat dibandingkan secara objektif.
3. *Achievable*, target ditetapkan secara realistis sesuai kapasitas dan sumber daya yang tersedia.
4. *Relevant*, target relevan dengan tujuan strategis unit kerja dan perusahaan secara keseluruhan.
5. *Time-bound*, target memiliki batas waktu yang jelas sebagai acuan evaluasi kinerja.

2.1.3.2 Ketepatan Waktu Penerbitan *Invoice*

Ketepatan waktu dalam penerbitan *invoice* merupakan salah satu elemen kritis dalam proses *billing* ekspor yang secara langsung berdampak pada kelancaran operasional perusahaan. Dalam transaksi ekspor, *invoice* tidak hanya berfungsi

sebagai dokumen tagihan semata, melainkan juga menjadi dasar bagi pembeli untuk melakukan pembayaran, bagi perbankan untuk memproses transaksi *Letter of Credit* (L/C), serta bagi perusahaan untuk mencatat dan mengakui pendapatan secara akuntansi. Oleh karena itu, keterlambatan dalam penerbitan *invoice* sekecil apapun dapat menimbulkan dampak berantai yang merugikan berbagai pihak yang terlibat dalam transaksi ekspor tersebut.

Robbins & Coulter (2012) mendefinisikan ketepatan waktu sebagai kemampuan seseorang atau organisasi untuk menyelesaikan suatu pekerjaan atau kewajiban sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan dan disepakati sebelumnya. Ketepatan waktu bukan sekadar persoalan kecepatan, melainkan mencerminkan tingkat kedisiplinan, perencanaan, dan pengendalian proses kerja yang baik dalam suatu organisasi.

2.1.3.3 Akurasi Penerbitan *Invoice*

Dalam proses *billing* ekspor, akurasi penerbitan *invoice* menjadi salah satu indikator yang tidak dapat diabaikan. *Invoice* ekspor merupakan dokumen komersial yang memiliki kekuatan hukum dan keuangan, sehingga setiap informasi yang tercantum di dalamnya harus mencerminkan kondisi transaksi yang sesungguhnya secara benar, lengkap, dan konsisten. Kesalahan sekecil apapun dalam penerbitan *invoice*, baik berupa kesalahan nominal, nama pembeli, deskripsi barang, maupun syarat pembayaran, dapat menimbulkan konsekuensi serius mulai dari penolakan pembayaran oleh bank, sengketa dengan pembeli internasional, hingga permasalahan kepabeanan di negara tujuan ekspor.

Wang dan Strong (1996) mendefinisikan akurasi sebagai tingkat kesesuaian antara data yang tercatat dengan kondisi nyata atau fakta yang sesungguhnya

terjadi. Akurasi merupakan dimensi paling fundamental dalam kualitas data, karena data yang tidak akurat akan menghasilkan informasi yang menyesatkan bagi penggunanya meskipun data tersebut tersedia secara lengkap dan tepat waktu.

Lebih lanjut, akurasi data mencakup tiga unsur utama yang saling melengkapi, yaitu:

1. Kebenaran (*Correctness*), data yang tercantum harus benar dan sesuai dengan fakta transaksi yang terjadi.
2. Kelengkapan (*Completeness*), seluruh informasi yang diperlukan harus tercantum secara lengkap tanpa ada komponen yang terlewat.
3. Konsistensi (*Consistency*), informasi yang tercantum harus konsisten dan tidak terdapat perbedaan data yang dapat menimbulkan permasalahan di kemudian hari.

2.1.3.4 Ketersediaan Dokumen Pendukung *Billing*

Ketersediaan dokumen pendukung merupakan salah satu aspek penting dalam proses penerbitan *invoice* ekspor. Tanpa ketersediaan dokumen pendukung yang lengkap dan sah, proses penerbitan *invoice* akan terhambat dan berpotensi menunda keseluruhan siklus pembayaran ekspor.

Sprague (1995) mendefinisikan manajemen dokumen sebagai serangkaian proses sistematis yang mencakup penciptaan, penyimpanan, pengorganisasian, pemeliharaan, dan pengambilan dokumen secara efisien untuk mendukung operasional organisasi. Dalam konteks ini, ketersediaan dokumen bukan sekadar soal ada atau tidaknya suatu dokumen, melainkan mencakup dimensi yang lebih luas yaitu kelengkapan, kemudahan akses, keabsahan, dan kesiapan dokumen pada saat dibutuhkan dalam proses bisnis.

Lebih lanjut, ketersediaan dokumen mencakup tiga dimensi utama, yaitu:

1. Kelengkapan (*Completeness*), seluruh dokumen yang dipersyaratkan dalam suatu proses harus tersedia tanpa terkecuali.
2. Aksesibilitas (*Accessibility*), dokumen harus dapat dijangkau dengan mudah dan cepat oleh pihak yang membutuhkan pada saat yang tepat.
3. Keabsahan (*Validity*), dokumen harus sah secara hukum dan administratif sesuai ketentuan yang berlaku.

4.2.4 Faktor yang Mempengaruhi Efektivitas Proses *Billing* Ekspor

2.1.4.1 Konsep *Fishbone* Diagram

Fishbone diagram atau *Ishikawa diagram* merupakan alat analisis yang digunakan untuk mengidentifikasi dan mengelompokkan kemungkinan penyebab dari suatu permasalahan. Diagram ini diperkenalkan oleh Dr. Kaoru Ishikawa pada tahun 1960-an sebagai bagian dari pendekatan *Total Quality Management* (TQM) untuk membantu menelusuri akar penyebab masalah secara sistematis dan terstruktur. Secara visual, *fishbone diagram* terdiri atas satu garis utama yang mengarah pada masalah inti sebagai “kepala ikan”, sedangkan cabang-cabang yang keluar dari garis tersebut menunjukkan kategori faktor penyebab yang berkontribusi terhadap timbulnya masalah. Diagram ini banyak digunakan dalam analisis kualitas karena mampu menyajikan penyebab masalah secara sederhana, jelas, dan terorganisir.

2.1.4.2 Faktor yang Mempengaruhi Berdasarkan 4M+1E

Faktor-faktor penyebab dalam *fishbone diagram* dapat dikelompokkan ke dalam beberapa kategori utama. Salah satu pendekatan yang umum digunakan adalah 4M+1E, yaitu *Man*, *Method*, *Machine*, *Material*, dan *Environment*.

Pengelompokkan ini digunakan untuk membantu identifikasi sumber masalah secara lebih terarah dan sistematis.

1. *Man*

Man merupakan faktor yang berkaitan dengan sumber daya manusia yang terlibat dalam suatu proses.

2. *Method*

Method merupakan faktor yang berkaitan dengan metode, prosedur, dan tata cara kerja yang digunakan dalam pelaksanaan proses.

3. *Machine*

Machine merupakan faktor yang berkaitan dengan penggunaan sistem informasi, perangkat lunak, maupun teknologi yang digunakan untuk mendukung proses.

4. *Material*

Material merupakan faktor yang berkaitan dengan ketersediaan, kelengkapan, dan keakuratan dokumen serta data yang digunakan dalam proses.

5. *Environment*

Environment merupakan faktor yang berkaitan dengan kondisi lingkungan kerja yang dapat mempengaruhi pelaksanaan proses.

2.2 Kajian Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu mengacu pada penelitian-penelitian yang telah dilakukan sebelumnya dengan tujuan memperoleh bahan perbandingan selama proses penulisan penelitian. Oleh karena itu, peneliti mencantumkan hasil penelitian sebelumnya dengan tinjauan pustaka sebagai berikut:

1. Peranan *Freight Forwarding* dalam Kegiatan Ekspor dan Impor pada PT Bahari Eka Nusantara Cabang Palembang (Danilwan et al., 2023)

Penelitian ini bertujuan menjelaskan peranan *freight forwarding* dalam kegiatan ekspor dan impor pada PT. Bahari Eka Nusantara Cabang Palembang. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *freight forwarding* berperan penting dalam memperlancar kegiatan ekspor dan impor, terutama dalam pengurusan dokumen, pengaturan pengiriman barang, dan koordinasi dengan instansi terkait. Persamaan penelitian ini dengan penelitian Anda terletak pada sama-sama membahas proses pengelolaan dokumen dan kelancaran kegiatan ekspor. Perbedaannya, penelitian sebelumnya berfokus pada peranan *freight forwarding* dalam ekspor-impor secara umum, sedangkan penelitian ini berfokus pada efektivitas proses *billing* ekspor.

2. Prosedur dan Alur *Invoice* pada PT Ussi Kota Bandung (Salamah et al., 2023)

Penelitian ini bertujuan menjelaskan prosedur dan alur *invoice* pada PT. USSI Kota Bandung. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan teknik observasi, wawancara, dan studi kepustakaan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa proses pembuatan *invoice* masih dilakukan secara manual menggunakan *Microsoft Excel* dan *Word* sehingga sering terjadi kesalahan pengetikan dan pengarsipan yang kurang rapi. Persamaan penelitian ini dengan penelitian yang Anda lakukan terletak pada pembahasan proses *invoice* atau *billing* dalam kegiatan perusahaan.

Perbedaannya, penelitian sebelumnya berfokus pada prosedur *invoice supplier* di PT. USSI, sedangkan penelitian ini berfokus pada efektivitas proses *billing* ekspor.

3. Analisis Alur Kerja *Invoice* dalam Meningkatkan Efisiensi Operasional PT Sei Mangkei Nusantara Tiga (Rianti et al., 2024)

Penelitian ini menganalisis prosedur pembuatan *invoice* di PT Sei Mangkei Nusantara Tiga untuk meningkatkan kecepatan dan akurasi pengelolaan keuangan. Metode yang digunakan adalah observasi deskriptif kualitatif melalui wawancara dan observasi langsung. Hasilnya menunjukkan bahwa proses manual masih menimbulkan kesalahan pencatatan dan memperlambat penyelesaian *invoice*. Persamaan dengan penelitian ini terletak pada analisis efisiensi dan akurasi alur *invoice*, sedangkan perbedaannya adalah penelitian sebelumnya berfokus pada proses *invoice* secara umum, sementara penelitian ini menitikberatkan pada efektivitas *billing* ekspor dengan kompleksitas biaya dan standar KPI.

4. Analisis Sistem Pengendalian Internal atas Siklus Pendapatan (Studi Kasus Perusahaan Jasa Freight Forwarding di Jakarta) (Rosyidah et al., 2025)

Penelitian ini bertujuan menganalisis sistem pengendalian internal atas siklus pendapatan pada perusahaan jasa *freight forwarding* di Jakarta. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif melalui observasi dan wawancara. Hasil penelitian menunjukkan bahwa masih terdapat kelemahan dalam pengendalian internal, seperti struktur organisasi yang belum jelas, pemisahan tugas yang kurang efektif, serta ketergantungan

pada komunikasi manual yang dapat menghambat efisiensi proses. Persamaan penelitian ini dengan penelitian yang Anda lakukan terletak pada sama-sama membahas proses *billing* atau penagihan dalam perusahaan *freight forwarding*. Perbedaannya, penelitian sebelumnya berfokus pada pengendalian internal siklus pendapatan, sedangkan penelitian ini berfokus pada efektivitas proses *billing* ekspor.

5. Analisis Peran *Freight Forwarder* dalam Optimalisasi Rantai Pasok Multimoda untuk Efisiensi Biaya Logistik di Indonesia (Oktavia et al., 2025)

Penelitian ini bertujuan menganalisis peran *freight forwarder* dalam mengoptimalkan rantai pasok multimoda untuk efisiensi biaya logistik di Indonesia. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan studi literatur sistematis. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *freight forwarder* berperan penting sebagai penghubung berbagai moda transportasi, pengelola dokumen, koordinasi pengiriman, dan pengurang biaya logistik. Persamaan penelitian ini dengan penelitian yang Anda lakukan terletak pada sama-sama membahas peran *freight forwarding* dalam kelancaran proses logistik dan pengiriman. Perbedaannya, penelitian sebelumnya berfokus pada efisiensi biaya logistik dalam rantai pasok multimoda, sedangkan penelitian ini berfokus pada efektivitas proses *billing* ekspor.

6. *Optimization of Shipping Freight Forwarding Services Considering Consumer Rebates under the Impact of Carbon Tax Policy (Wu & Li, 2024)*

Penelitian ini bertujuan mengkaji pengaruh kebijakan pajak karbon terhadap pengambilan keputusan layanan *freight forwarding* dan peran strategi *consumer rebate* dalam mempengaruhi permintaan jasa pengiriman ramah lingkungan. Metode yang digunakan adalah pemodelan analitik matematis dengan membangun tiga skenario model tanpa pajak karbon, pajak karbon tunggal, dan kombinasi pajak karbon dengan *consumer rebate*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tekanan pajak karbon dari regulator pada akhirnya dibebankan kepada konsumen; strategi *rebate* konsumen terbukti meningkatkan permintaan dan profitabilitas *freight forwarder*; dan tarif pajak yang optimal diperlukan untuk mendorong pergeseran ke layanan pengiriman yang lebih ramah lingkungan. Persamaan dengan penelitian ini adalah sama-sama membahas aspek operasional dan strategi layanan *freight forwarding* dalam konteks perdagangan internasional, dengan perhatian pada faktor regulasi eksternal yang mempengaruhi kinerja dan biaya operasional perusahaan *freight forwarding*. Perbedaannya adalah penelitian sebelumnya berfokus pada dimensi lingkungan dan kebijakan pajak karbon dalam optimasi layanan *freight forwarding* dengan pendekatan matematis teoritis, sedangkan penelitian ini berfokus pada dimensi operasional *billing* ekspor dari aspek akurasi dan ketepatan waktu penerbitan *invoice* di lingkungan perusahaan *freight forwarding* aktual.

7. *Digital Information in Maritime Supply Chains with Blockchain and Cloud Platforms: Supply Chain Capabilities, Barriers, and Research Opportunities (Surucu-balci, 2024)*

Penelitian ini bertujuan melakukan *systematic literature review* (SLR) untuk mengungkap kapabilitas dinamis, hambatan, *enabler*, dan *outcomes* dari implementasi *Digital Information Sharing* (DIS) berbasis *blockchain* dan *cloud* dalam rantai pasok maritim, serta memetakan teori dan metode yang digunakan dalam literatur terkini. Metode kualitatif yang digunakan adalah *systematic literature review* dengan analisis bibliometrik dan tematik terhadap literatur yang relevan, menghasilkan pemetaan komprehensif tentang adopsi platform digital dalam rantai pasok maritim. Hasil penelitian mengidentifikasi sejumlah kapabilitas yang dapat ditingkatkan melalui implementasi DIS, berbagai hambatan utama dalam adopsinya, serta *enabler* yang mendukung keberhasilan implementasi; selain itu ditemukan bahwa *paperless trade* melalui DIS berpotensi mereduksi biaya dan mempersingkat proses dokumentasi secara signifikan. Persamaan dengan penelitian ini adalah sama-sama relevan dengan isu digitalisasi dokumen dan berbagi informasi dalam rantai pasok pengiriman internasional, di mana keterbatasan integrasi sistem digital menjadi salah satu faktor penghambat efektivitas proses *billing* ekspor. Perbedaannya adalah penelitian sebelumnya merupakan SLR berskala luas mengenai transformasi digital rantai pasok maritim secara holistik, sedangkan penelitian ini berfokus spesifik pada efektivitas proses *billing* ekspor dari

aspek akurasi dan ketepatan waktu penerbitan *invoice* di satu perusahaan *freight forwarding*.

8. *Cash Flow Dynamics in the Supply Chain During and After Disruptions* (Ivanov, 2024)

Penelitian ini bertujuan menganalisis dampak penyesuaian payment terms terhadap *cash flow* perusahaan saat dan setelah gangguan rantai pasok. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan simulasi untuk menguji berbagai skenario pembayaran. Hasilnya menunjukkan bahwa penyesuaian payment terms secara proaktif lebih efektif menjaga arus kas, sedangkan perubahan dadakan tidak memberi dampak signifikan. Persamaannya, sama-sama membahas pengaruh proses dalam rantai pasok terhadap *cash flow* perusahaan. Perbedaannya, penelitian ini fokus pada *payment terms* saat terjadi gangguan, sedangkan penelitian Anda fokus pada efektivitas proses *billing* ekspor.

9. *A Study on Export Logistics and Documentation* (Sathiskumar, P C Saranya, 2025)

Penelitian ini menganalisis proses logistik dan dokumentasi ekspor untuk meningkatkan efisiensi dan kelancaran operasional menggunakan metode deskriptif kuantitatif. Hasilnya menunjukkan bahwa proses dokumentasi masih kompleks, rentan kesalahan, dan sebagian besar dilakukan secara manual sehingga menyebabkan keterlambatan pengiriman. Persamaan dengan penelitian ini terletak pada pembahasan akurasi dan efektivitas dokumentasi ekspor, sedangkan perbedaannya adalah penelitian sebelumnya berfokus pada proses ekspor secara umum,

sementara penelitian ini menitikberatkan pada efektivitas proses *billing* ekspor dari sisi akurasi dan ketepatan waktu *invoice*.

10. *Identifying Critical Factors Contributing to Export Logistics Disruptions: A 6M Fishbone Analysis of Freight Forwarder Operations in Seaborne Shipping at PT. Q Logs Indonesia (Kastian et al., 2025)*

Penelitian ini menganalisis faktor penyebab gangguan dalam proses ekspor laut di PT Q Logs Indonesia menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan diagram *Fishbone* 6M. Hasilnya menunjukkan bahwa gangguan disebabkan oleh faktor SDM, prosedur, sistem, kesalahan dokumen, regulasi, dan manajemen. Persamaan dengan penelitian ini terletak pada identifikasi faktor penghambat operasional ekspor, khususnya terkait dokumen dan sistem, sedangkan perbedaannya adalah penelitian sebelumnya berfokus pada gangguan logistik secara menyeluruh, sementara penelitian ini menitikberatkan pada efektivitas proses *billing* ekspor dari sisi akurasi dan ketepatan waktu *invoice*.

Tabel 2. 1 Kajian Penelitian Terdahulu

No.	Judul Penelitian, oleh dan tahun	Tujuan	Metode	Hasil	Persamaan	Perbedaan
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)
1.	Peranan <i>Freight Forwarding</i> dalam Kegiatan Ekspor dan Impor pada PT Bahari Eka Nusantara Cabang Palembang (Danilwan et al., 2023)	Menganalisis peran <i>freight forwarding</i> dalam kegiatan ekspor dan impor serta kendala operasional yang dihadapi perusahaan	Kualitatif	Perusahaan masih terkendala waktu kerja akibat jadwal kapal dan dokumentasi yang lambat; diperlukan koordinasi baik dengan instansi pemerintah dan swasta	Sama-sama membahas peran <i>freight forwarding</i> dalam ekspor serta pentingnya koordinasi dan akurasi dokumen	Fokus pada peran umum <i>freight forwarding</i> , sedangkan penelitian ini fokus pada akurasi dan ketepatan waktu invoice
2.	Prosedur dan Alur <i>Invoice</i> pada PT Ussi Kota Bandung (Salamah et al., 2023)	Mendeskripsikan dan menjelaskan prosedur serta alur pembuatan <i>invoice</i> /tagihan pada perusahaan	Kualitatif	Kesalahan pencatatan dan pengetikan <i>invoice</i> membuat proses penagihan tidak efektif; diperlukan prosedur sistematis dari template hingga verifikasi	Sama-sama membahas prosedur <i>invoice</i> dan pentingnya akurasi data penagihan	Fokus pada perusahaan <i>non freight forwarding</i> , sedangkan penelitian ini pada <i>billing</i> ekspor dengan kompleksitas biaya dan standar KPI

(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)
3.	Analisis Alur Kerja <i>Invoice</i> dalam Meningkatkan Efisiensi Operasional PT Sei Mangkei Nusantara Tiga (Rianti et al., 2024)	Menganalisis prosedur dan alur pembuatan <i>invoice</i> serta mengidentifikasi area perbaikan untuk meningkatkan efisiensi operasional perusahaan	Kualitatif	Pembuatan <i>invoice</i> yang masih manual menyebabkan kesalahan pencatatan berulang dan siklus penyelesaian <i>invoice</i> yang lebih lama dari standar industri	Sama-sama menganalisis alur kerja <i>invoice</i> pada perusahaan logistik dari aspek efisiensi dan akurasi serta mengidentifikasi permasalahan berulang	Penelitian terdahulu berfokus pada alur <i>invoice</i> umum pada perusahaan <i>non freight forwarding</i> , sedangkan penelitian ini menganalisis <i>billing</i> ekspor di perusahaan <i>freight forwarding</i>
4.	Analisis Sistem Pengendalian Internal atas Siklus Pendapatan (Studi Kasus Perusahaan Jasa Freight Forwarding di Jakarta) (Rosyidah et al., 2025)	Menganalisis sistem pengendalian internal atas siklus pendapatan (mulai dari pesanan hingga penerimaan pembayaran) serta menilai kesesuaiannya dengan kerangka kerja COSO	Kualitatif	Ditemukan kelemahan pada struktur organisasi, pemisahan tugas, dan komunikasi manual; risiko tertinggi adalah kredit macet dan fluktuasi kurs	Sama-sama meneliti perusahaan <i>freight forwarding</i> dan menyoroti dampak <i>billing</i> terhadap arus kas/likuiditas	Fokus pada evaluasi pengendalian internal COSO secara menyeluruh, sedangkan penelitian ini fokus pada akurasi <i>invoice</i> via <i>Fishbone Diagram</i>

(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)
5.	Analisis Peran <i>Freight Forwarder</i> dalam Optimalisasi Rantai Pasok Multimoda untuk Efisiensi Biaya Logistik di Indonesia (Oktavia et al., 2025)	Menganalisis peran <i>freight forwarder</i> dalam mengoptimalkan rantai pasok multimoda untuk efisiensi biaya logistik	Kualitatif	<i>Freight Forwarder</i> berperan sebagai mitra strategis dalam merencanakan rute dan kombinasi moda, masih ada hambatan koordinasi dan kompleksitas dokumen	Sama-sama membahas peran <i>freight forwarder</i> dalam efisiensi operasional dan tantangan dokumentasi	Bersifat studi literatur skala makro, sedangkan penelitian ini studi kasus lapangan pada proses <i>billing</i>
6.	<i>Optimization of Shipping Freight Forwarding Services Considering Consumer Rebates under the Impact of Carbon Tax Policy</i> (Wu & Li, 2024)	Mengkaji pengaruh kebijakan pajak karbon terhadap keputusan layanan <i>freight forwarding</i> dan peran.	Kuantitatif	Pajak karbon dibebankan ke konsumen dan rebate meningkatkan permintaan serta profitabilitas <i>freight forwarding</i> .	Sama-sama membahas aspek operasional dan strategi layanan <i>freight forwarding</i> dalam konteks perdagangan internasional, dengan perhatian pada faktor regulasi eksternal yang mempengaruhi kinerja dan biaya operasional perusahaan <i>freight forwarding</i>	Fokus pada pajak karbon dan optimasi layanan <i>freight forwarding</i> , sedangkan penelitian ini menganalisis <i>billing</i> ekspor secara aktual.

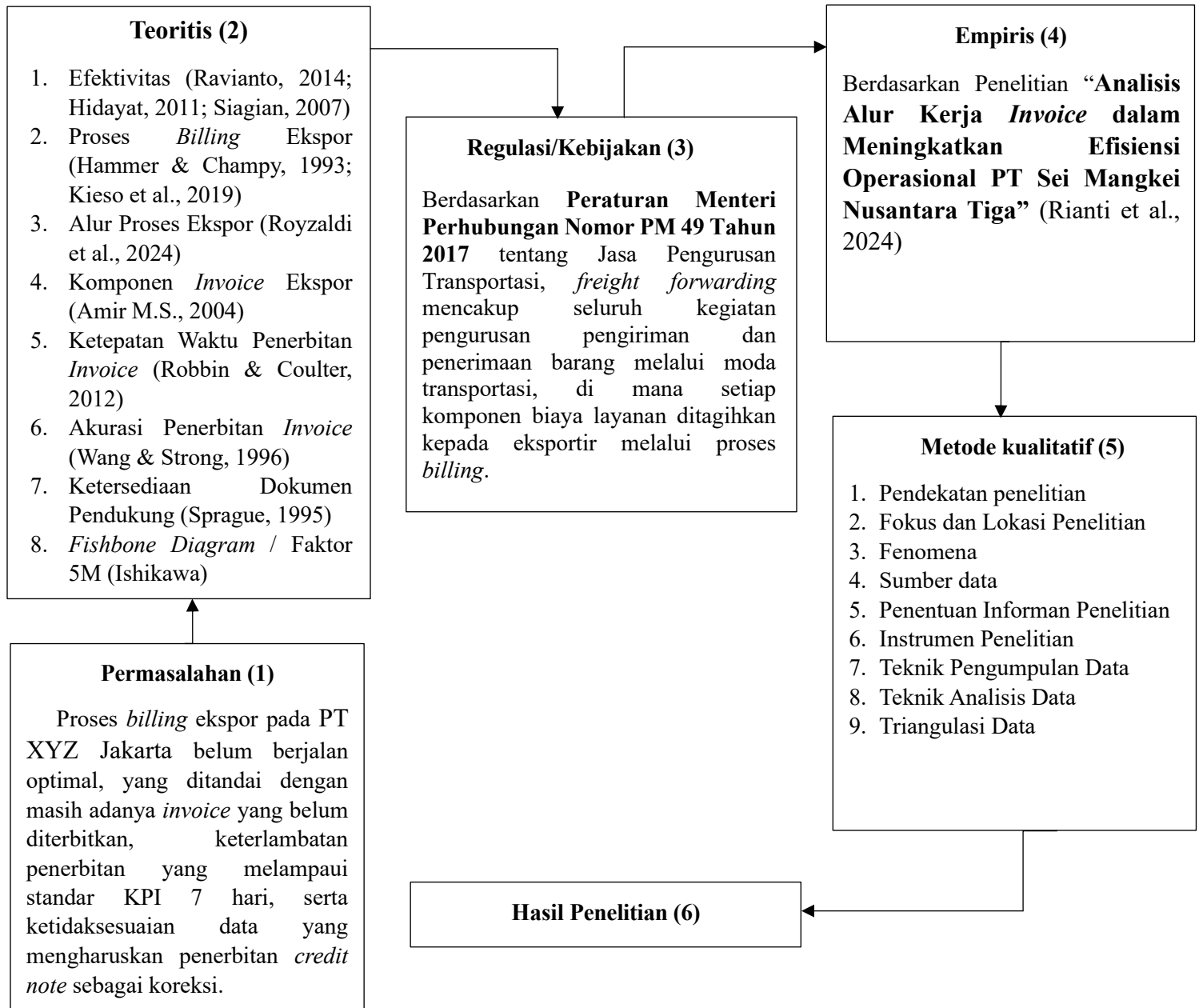
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)
7.	<i>Digital Information in Maritime Supply Chains with Blockchain and Cloud Platforms: Supply Chain Capabilities, Barriers, and Research Opportunities</i> (Surucubalci, 2024)	Melakukan SLR untuk mengungkap kapabilitas dan hambatan Digital <i>Information Sharing</i> rantai pasok maritim.	Kualitatif	Implementasi DIS meningkatkan kapabilitas rantai pasok dan paperless trade mereduksi biaya serta mempercepat dokumentasi.	Sama-sama relevan dengan digitalisasi dokumen maritim sebagai faktor penghambat <i>billing</i> ekspor.	Fokus pada transformasi digital rantai pasok maritim, sedangkan penelitian ini menganalisis <i>billing</i> ekspor di satu <i>freight forwarding</i> .
8.	<i>Cash Flow Dynamics in the Supply Chain During and After Disruptions</i> (Ivanov, 2024)	Menguji dampak penyesuaian <i>payment terms</i> selama gangguan rantai pasok terhadap <i>cash flow</i> perusahaan.	Kuantitatif	Penyesuaian <i>payment terms</i> proaktif efektif menjaga <i>cash flow</i> dan siklus kas pendek lebih menguntungkan.	Sama-sama relevan dengan pengelolaan arus kas karena keterlambatan <i>billing</i> berdampak pada <i>cash flow freight forwarding</i> .	Fokus pada <i>cash flow</i> akibat gangguan eksternal, sedangkan penelitian ini menganalisis <i>billing</i> dari akurasi <i>invoice</i> .

(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)
9.	<i>A Study on Export Logistics and Documentation</i> (Sathiskumar, P C Saranya, 2025)	Menganalisis proses logistik dan dokumentasi ekspor untuk meningkatkan efisiensi dan kelancaran operasional	Kuantitatif	Proses dokumentasi masih kompleks, rentan kesalahan, dan sebagian besar dilakukan secara manual sehingga menyebabkan keterlambatan pengiriman.	Sama-sama membahas akurasi dan efektivitas dokumentasi ekspor	Penelitian sebelumnya berfokus pada proses ekspor secara umum, sementara penelitian ini menitikberatkan pada efektivitas proses <i>billing</i> ekspor dari sisi akurasi dan ketepatan waktu <i>invoice</i> .
10.	<i>Identifying Critical Factors Contributing to Export Logistics Disruptions: A 6M Fishbone Analysis of Freight Forwarder Operations in Seaborne Shipping at PT. Q Logs Indonesia</i> (Kastian et al., 2025)	Menganalisis faktor penyebab gangguan dalam proses ekspor laut di PT Q Logs Indonesia dengan diagram <i>Fishbone</i> 6M	Kualitatif	Gangguan disebabkan oleh faktor SDM, prosedur, sistem, kesalahan dokumen, regulasi, dan manajemen	Sama-sama mengidentifikasi faktor penghambat operasional ekspor, khususnya terkait dokumen dan sistem	Penelitian sebelumnya berfokus pada gangguan logistik secara menyeluruh, sementara penelitian ini menitikberatkan pada efektivitas proses <i>billing</i> ekspor dari sisi akurasi dan ketepatan waktu <i>invoice</i> .

2.3 Alur Kerangka Penelitian

Alur kerangka penelitian bertujuan untuk menunjukkan cara peneliti meneliti

topik yang dibahas. Berikut bagan alur kerangka penelitian:



Gambar 2. 1 Alur Kerangka Penelitian

Sumber: Data Olahan Peneliti 2026