

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai efektivitas proses *billing* ekspor di PT XYZ Jakarta, dapat ditarik kesimpulan bahwa proses *billing* ekspor belum berjalan secara optimal dalam menghasilkan *invoice* yang akurat dan tepat waktu. Hal ini terlihat dari masih adanya *invoice* yang belum diterbitkan, tingkat keterlambatan penerbitan yang masih cukup tinggi, serta masih ditemukannya *credit note* sebagai bentuk koreksi atas ketidaksesuaian data pada *invoice*.

Dari aspek kesesuaian target penerbitan *invoice*, perusahaan telah memiliki mekanisme evaluasi dan target kerja yang jelas, namun realisasi penerbitan *invoice* masih belum sepenuhnya memenuhi target karena masih terdapat *backlog invoice* yang tertunda. Dari aspek ketepatan waktu, penerbitan *invoice* belum sepenuhnya sesuai dengan standar KPI 7 hari karena masih terdapat keterlambatan yang disebabkan oleh menumpuknya dokumen pada akhir bulan, lambatnya dokumen pendukung, serta belum stabilnya alur kerja antarbagian.

Dari aspek akurasi, penerbitan *invoice* secara umum sudah cukup baik, tetapi masih ditemukan kesalahan data yang menyebabkan *credit note*, terutama akibat *human error*, ketidaksesuaian *Rate Quotation*, serta *input* manual pada *invoice* yang belum seluruhnya menggunakan *autorating*. Sementara itu, dari aspek ketersediaan dokumen pendukung, proses *billing* masih sering terhambat karena dokumen dari pihak internal maupun eksternal belum lengkap atau belum tersedia tepat waktu.

Secara keseluruhan, efektivitas proses *billing* ekspor di PT XYZ Jakarta belum maksimal karena masih dipengaruhi oleh beberapa faktor kendala utama, yaitu sumber daya manusia, metode kerja, sistem dan teknologi, dokumen dan data, serta lingkungan kerja. Dari kelima faktor tersebut, faktor sumber daya manusia menjadi faktor yang paling dominan karena berhubungan langsung dengan ketelitian, kedisiplinan, dan konsistensi dalam menjalankan prosedur *billing*.

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah dirumuskan dari hasil penelitian ini, penulis memberikan beberapa saran operasional yang diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan dan masukan bagi PT XYZ Jakarta dalam meningkatkan efektivitas proses *billing* ekspor, yaitu sebagai berikut:

1. Saran Jangka Pendek

PT XYZ Jakarta perlu memperkuat pengawasan harian terhadap status dokumen dan pekerjaan *billing* melalui laporan *monitoring* harian agar keterlambatan dapat terdeteksi lebih awal. Selain itu, tim *billing* perlu menerapkan *checklist* kelengkapan dokumen sebelum *invoice* diproses untuk meminimalkan hambatan akibat dokumen yang belum lengkap. Perusahaan juga perlu menegaskan kembali kewajiban pembuatan *draft invoice* sebelum finalisasi agar kesalahan *input* dan potensi *credit note* dapat ditekan.

2. Saran Jangka Menengah

Dalam jangka menengah, perusahaan disarankan untuk meningkatkan konsistensi penerapan SOP di seluruh staf melalui sosialisasi ulang, briefing rutin, dan evaluasi berkala antarbagian. PT XYZ Jakarta juga perlu memperluas penggunaan fitur *autorating* agar lebih banyak pelanggan dapat diproses secara

otomatis sehingga risiko kesalahan manual berkurang. Di samping itu, koordinasi dengan divisi internal, pihak sales, depo, dan carrier perlu diperkuat melalui sistem follow-up yang lebih terstruktur agar kelengkapan dokumen dapat dipenuhi lebih cepat.

3. Saran Jangka Panjang

Dalam jangka panjang, PT XYZ Jakarta disarankan untuk mengembangkan sistem *billing* dan *monitoring* yang lebih terintegrasi, termasuk integrasi yang lebih baik antara data dokumen, status pekerjaan, dan notifikasi keterlambatan. Perusahaan juga perlu melakukan pengembangan kompetensi staf *billing* secara berkelanjutan melalui pelatihan ketelitian *input*, pemahaman dokumen ekspor, dan penguasaan sistem kerja digital. Selain itu, perusahaan dapat mempertimbangkan penyusunan mekanisme kerja yang lebih adaptif terhadap lonjakan volume pekerjaan pada akhir bulan agar beban kerja lebih merata dan proses *billing* tetap berjalan efektif.