

**ANALISIS KETERSEDIAAN DOKUMEN EKSPOR
TERHADAP KETEPATAN WAKTU PENAGIHAN *CUSTOMER*
BERDASARKAN PERSEPSI PEKERJA
PT YUSEN LOGISTICS INDONESIA**



Intelligentia - Dignitas

Disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana Terapan
Program Studi Manajemen Pelabuhan dan Logistik Maritim

Oleh :

HAURA LUTHFIYAH

NIM : 1523422034

**UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
FAKULTAS TEKNIK
PROGRAM STUDI
MANAJEMEN PELABUHAN DAN LOGISTIK MARITIM
TAHUN 2026**

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING TUGAS AKHIR
BENTUK: SKRIPSI SARJANA TERAPAN

Nama Mahasiswa : Haura Luthfiyah
NIM : 1523422034
Judul Penelitian : Analisis Ketersediaan Dokumen Ekspor Terhadap Ketepatan Waktu Penagihan *Customer* Berdasarkan Persepsi Pekerja PT Yusen Logistics Indonesia

ini telah disetujui dan dinyatakan memenuhi syarat untuk diajukan dalam ujian tugas akhir.

Jakarta, 27 Juli 2026

Pembimbing 1,



Nur Azisah, S.T., M.T.
NUPYK: 7633776677230142

Pembimbing 2,

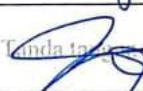
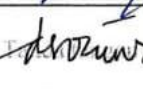


Drs. Dadang Suyadi Suryasumirat, M.S.
NIDN: 0017076106

LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR BENTUK: SKRIPSI SARJANA TERAPAN

Nama Mahasiswa : Haura Luthfiyah
 NIM : 1523422034
 Program Studi/Fakultas : Manajemen Pelabuhan dan Logistik Maritim / Teknik
 Judul Penelitian : Analisis Ketersediaan Dokumen Ekspor Terhadap Ketepatan Waktu Penagihan *Customer* Berdasarkan Persepsi Pekerja PT Yusen Logistics Indonesia

ini telah dipertahankan dihadapan dewan penguji dan dinyatakan **Lulus** / ~~Tidak Lulus~~)*
 Ujian Tugas Akhir oleh Tim Penguji pada Tanggal 10 Juli 2026
 Tim Penguji,

Ketua Penguji	Vivian Karim Ladesi, S.T., M.T. NIDN: 0027108001	
Anggota Penguji (Penguji 1)	Kencana Verawati, S.S.T., M.M.Tr. NIDN: 0025029103	
Anggota Penguji (Penguji 2)	Intan Puspa Wangi, S.T., M.T. NIDN: 0016059305	
Anggota Penguji (Pembimbing 1)	Nur Azisah, S.T., M.T. NUPTK: 7633776677230142	
Anggota Penguji (Pembimbing 2)	Drs. Dadang Suyadi Suryasumirat, M.S. NIDN: 0017076106	

Mengetahui,
 Dekan Fakultas Teknik



Prof. Dr. Neneng Siti Silfi Ambarwati, S.Si., Apt., M.Si.
 NIDN. 0029027204

Koordinator Program Studi
 Manajemen Pelabuhan Logistik
 Maritim



Vivian Karim Ladesi, S.T., M.T.
 NIDN. 0027108001

LEMBAR PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Skripsi Sarjana Terapan ini merupakan karya asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik sarjana, baik di Universitas Negeri Jakarta maupun di Perguruan Tinggi lain.
2. Skripsi Sarjana Terapan ini belum dipublikasikan, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
3. Penyusunan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh, serta sanksi lainnya sesuai dengan yang berlaku di Universitas Negeri Jakarta.

Jakarta, 10 Juli 2026

Yang membuat pernyataan



Haura Luthfiyah
NIM. 1523422034

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI



KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN

Jalan Rawamangun Muka Jakarta 13220

Telepon/Faksimili: 021-4894221

Laman: lib.unj.ac.id

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademika Universitas Negeri Jakarta, yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Haura Luthfiyah
NIM : 1523422034
Fakultas/Prodi : Teknik / Manajemen Pelabuhan dan Logistik Maritim
Alamat email : Hauralf243@gmail.com

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Perpustakaan dan Kearsipan Universitas Negeri Jakarta, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif atas karya ilmiah:

☒ Skripsi ☐ Tesis ☐ Disertasi ☐ Lain-lain (.....)

yang berjudul :

Analisis Ketersediaan Dokumen Ekspor Terhadap Ketepatan Waktu Penagihan *Customer*

Berdasarkan Persepsi Pekerja PT Yusen Logistics Indonesia

Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini Perpustakaan dan Kearsipan Universitas Negeri Jakarta berhak menyimpan, mengalihmediakan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (*database*), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di internet atau media lain secara *fulltext* untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 20 Juli 2026

Penulis,

Haura Luthfiyah

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kepada Allah Subhanahu wa Ta'ala yang telah memberikan rahmat, berkah, dan kemudahan kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini yang berjudul **“ANALISIS KETERSEDIAAN DOKUMEN EKSPOR TERHADAP KETEPATAN WAKTU PENAGIHAN *CUSTOMER* BERDASARKAN PERSEPSI PEKERJA PT YUSEN LOGISTICS INDONESIA”**. Penyusunan skripsi ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat kelulusan pada Program Studi Sarjana Terapan Manajemen Pelabuhan dan Logistik Maritim Fakultas Teknik di Universitas Negeri Jakarta. Berkat doa dan bantuan orang-orang sekitar sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Maka itu penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Vivian Karim Ladesi, S.T., M.T. selaku Ketua Program Studi Manajemen Pelabuhan dan Logistik Maritim yang telah memberikan bimbingan serta arahan dalam menyusun skripsi ini.
2. Ibu Nur Azisah, S.T., M.T. dan Bapak Drs. Dadang Suyadi Suryasumirat, M.Si. selaku dosen pembimbing yang telah membantu memberikan bimbingan ilmu, arahan, masukan, dan dukungan kepada penulis pada saat proses penelitian dan pengerjaan skripsi ini hingga selesai.
3. Segenap Bapak/Ibu Dosen dan Staf Akademik Universitas Negeri Jakarta yang telah berperan secara langsung dalam kelancaran skripsi penulis.
4. Yang teristimewa, Ibunda tercinta, wanita yang Allah Subhanahu wa Ta'ala jadikan sebagai pintu surga bagi anak-anaknya. Terima kasih atas kasih sayang yang tak pernah habis, doa yang selalu mengiringi setiap langkah, serta segala pengorbanan yang mungkin tak akan pernah mampu penulis balas. Terima kasih telah menjadi penyemangat terbesar, pendengar terbaik, dan sosok yang selalu percaya pada penulis bahkan ketika penulis meragukan diri sendiri. Terima kasih telah menjadi *support system* terbaik sekaligus *sponsor* utama dalam setiap perjalanan pendidikan penulis, memenuhi segala kebutuhan tanpa pernah mengeluh, dan selalu mengutamakan masa depan anak-anaknya di atas kepentingan diri sendiri. Terima kasih telah mengajarkan penulis arti kesabaran,

keikhlasan, ketulusan, dan keyakinan bahwa setiap doa seorang ibu adalah kekuatan terbesar dalam setiap langkah kehidupan penulis.

5. Ayahanda tercinta, terima kasih atas setiap kerja keras, tanggung jawab, dan pengorbanan yang telah Ayah berikan. Terima kasih telah mengajarkan arti keteguhan, kesabaran, dan semangat untuk terus melangkah dalam setiap keadaan. Meskipun kasih sayang Ayah tidak selalu diungkapkan melalui kata-kata, penulis selalu merasakannya melalui setiap perhatian, usaha, dan tindakan yang dilakukan. Terima kasih atas segala dukungan, doa, dan kepercayaan yang Ayah berikan hingga penulis mampu menyelesaikan skripsi ini. Terima kasih telah menjadi sosok pelindung dan tempat penulis belajar arti tanggung jawab.
6. Abang dan Adik tercinta, terima kasih telah menjadi bagian dari perjalanan penulis hingga berada di titik ini. Terima kasih kepada Abang yang selalu menanyakan perkembangan skripsi penulis, memberikan semangat, dukungan, serta menjadi pendengar yang baik di setiap cerita dan keluh kesah penulis. Terima kasih juga kepada Adik yang selalu menemani, memberikan dukungan tanpa henti, dan tidak pernah ragu membantu setiap kali penulis membutuhkan bantuan, sekecil apa pun itu. Kehadiran kalian menjadi penguat di tengah proses yang tidak selalu mudah. Semoga kebersamaan, kasih sayang, dan dukungan yang selalu kita berikan satu sama lain dapat terus terjaga hingga kapan pun.
7. PT Yusen Logistics Indonesia terkhusus Bapak Ronald Feizal, Abah Rusiana, Ibu Sri Purwaningsih, Bapak Dian Kurniawan, Ibu Frita Asmara Wiyah, Mba Gita Fawziah, serta *team Billing Export* terima kasih telah menerima, membimbing, dan mendukung penulis selama menjalani program magang serta proses observasi penelitian. Terima kasih atas ilmu, pengalaman, kesempatan untuk berdiskusi, berbagi wawasan, dan bertukar pikiran, serta kebersamaan yang telah diberikan selama proses tersebut.
8. Teman-teman penulis selama masa perkuliahan hingga penyusunan skripsi berlangsung yakni Natasya, Marini, Naya, Dewi, Kaysar, Habel, Dewa, Rayhan, Alginat, Ariel yang senantiasa menebarkan kegembiraan, kebersamaan, dan semangat keluarga. Dukungan serta canda tawa dalam setiap momen yang kita lewati bersama turut mewarnai pengerjaan skripsi ini.

9. Kawan seperjuangan Program Studi Sarjana Terapan Manajemen Pelabuhan dan Logistik Maritim Angkatan 2022 yang turut memberikan dukungan, masukan dan semangat.
10. *Last but not least, thank you to myself*, Haura Luthfiyah yang telah memilih untuk tetap bertahan hingga hari ini. Terima kasih karena telah terus berusaha, menjalani setiap proses yang tidak selalu mudah dengan sabar, serta tetap percaya bahwa *It will pass and time will heal*, dan hari ini menjadi bukti bahwa saya mampu melewatinya. Nyatanya, semua langkah kecil yang dulu terasa begitu berat berhasil membawa saya sejauh ini. Semoga pencapaian ini menjadi awal yang baik dari banyak mimpi yang akan diwujudkan di masa depan. serta menjadi pengingat bahwa setiap usaha yang disertai doa tidak pernah sia-sia. Terima kasih, Haura. Kamu benar-benar tidak menyerah.

Penelitian ini masih terdapat beberapa kekurangan baik dalam aspek penulisan maupun informasi yang disampaikan. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih atas perhatian yang diberikan dan semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat atau kontribusi positif bagi pengembangan ilmu serta pihak yang membutuhkan.

Jakarta, 01 Juli 2026
Penulis,



Haura Luthfiyah
NIM. 1523422034

Intelligentia - Dignitas

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis ketepatan waktu penagihan yang dilakukan oleh PT Yusen Logistics Indonesia atas pengiriman ekspor salah satu *customer*, serta menganalisis keterkaitan antara ketersediaan dokumen ekspor dengan ketepatan waktu penagihan *customer* tersebut, berdasarkan persepsi pekerja yang terlibat langsung dalam proses *Billing*. Penelitian dilatarbelakangi oleh ketentuan perusahaan yang menetapkan batas waktu penagihan maksimal 14 hari setelah *Estimated Time of Departure* (ETD), namun dalam praktiknya proses penagihan kerap terhambat akibat dokumen ekspor yang belum tersedia secara lengkap dan tepat waktu. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan model analisis data Miles dan Huberman. Data dikumpulkan melalui observasi, studi dokumentasi, dan wawancara mendalam terhadap tiga informan, yaitu *Supervisor Billing*, *Assistant Supervisor Billing*, dan *PIC Billing*, kemudian diuji keabsahannya melalui triangulasi sumber dan angket validasi silang antar informan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dokumen yang diterima tim *Billing* hampir tidak pernah lengkap sejak pertama kali diserahkan, sehingga ketepatan waktu penagihan belum sepenuhnya sesuai dengan ketentuan 14 hari setelah ETD, terutama pada tagihan *reimbursement* yang bergantung pada dokumen pihak ketiga. Penelitian ini juga menemukan keterkaitan yang nyata antara ketersediaan dokumen ekspor dengan ketepatan waktu penagihan, di mana hambatan utama bukan berasal dari kapasitas sistem *Billing* yang sebenarnya sudah memadai, melainkan dari ketersediaan dokumen sebagai prasyarat input proses penagihan. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan ilmu manajemen logistik ekspor, serta menjadi bahan evaluasi bagi perusahaan dalam meningkatkan efektivitas pengelolaan dokumen dan proses *Billing*.

Kata Kunci: *Billing*, Ketersediaan Dokumen Ekspor, Ketepatan Waktu Penagihan, Logistik Ekspor, Persepsi Pekerja

ABSTRACT

This study aims to analyze the timeliness of billing conducted by PT Yusen Logistics Indonesia for one of its export customers, as well as to examine the relationship between export document availability and billing timeliness based on the perceptions of workers directly involved in the billing process. The study is motivated by the company's policy requiring invoices to be issued within a maximum of 14 days after the Estimated Time of Departure (ETD), although in practice the billing process is frequently hindered by export documents that are incomplete or not received on time. This research employs a qualitative method using the Miles and Huberman data analysis model. Data were collected through observation, documentation study, and in-depth interviews with three informants, namely the Billing Supervisor, Assistant Billing Supervisor, and Billing Person in Charge (PIC), and were validated through source triangulation and a cross-informant validation questionnaire. The findings reveal that documents received by the billing team are rarely complete from the outset, resulting in billing timeliness that does not fully comply with the company's 14-day policy, particularly for reimbursement invoices dependent on third-party documents. The study further identifies a clear relationship between export document availability and billing timeliness, indicating that the primary obstacle lies not in the billing system's technical capacity, which is already adequate, but in document availability as a prerequisite input for the billing process. This research is expected to contribute to the development of export logistics management knowledge and to serve as an evaluative basis for the company in enhancing the effectiveness of document management and billing procedures.

Keywords: Billing, Billing Timeliness, Export Logistics, Export Document Availability, Worker Perception

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI SARJANA TERAPAN.....	i
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI SARJANA TERAPAN	ii
LEMBAR PERNYATAAN	ii
LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	iii
KATA PENGANTAR.....	v
ABSTRAK	viii
ABSTRACT	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	5
1.3 Pembatasan Masalah.....	5
1.4 Tujuan Penelitian.....	6
1.5 Perumusan Masalah	6
1.6 Manfaat Penelitian	6
BAB II KAJIAN PUSTAKA	8
2.1 Landasan Teori.....	8
2.2 Penelitian Relevan	16
2.3 Kerangka Berpikir	19
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	20
3.1 Tempat, Waktu dan Penelitian.....	20
3.2 Metode Penelitian.....	20
3.3 Objek dan Subjek Penelitian	21
3.4 Sumber Data Penelitian.....	22
3.5 Rancangan Penelitian	23
3.6 Teknik Pengumpulan Data	24

3.7	Instrumen Penelitian.....	26
3.8	Teknik Analisis Data	28
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		32
4.1	Hasil Penelitian	32
4.2	Hasil Triangulasi Data.....	45
4.3	Pembahasan.....	48
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		54
5.1	Kesimpulan	54
5.2	Saran.....	55
DAFTAR PUSTAKA.....		56
LAMPIRAN.....		60



Intelligentia - Dignitas

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Relevan.....	16
Tabel 3.1 Waktu Penelitian.....	20
Tabel 3.2 Narasumber Penelitian	21
Tabel 3.3 Instrumen Penelitian.....	26
Tabel 4.1 Profil Narasumber	32
Tabel 4.2 Analisis Ketersediaan Dokumen Utama Ekspor Berdasarkan Hasil Wawancara Informan.....	33
Tabel 4. 3 Analisis Kelengkapan Dokumen Saat Diterima Berdasarkan Hasil Wawancara Informan.....	34
Tabel 4.4 Analisis Ketepatan Waktu Penerimaan Dokumen Berdasarkan Hasil Wawancara Informan.....	35
Tabel 4. 5 Analisis Dokumen yang Sering Terlambat Berdasarkan Hasil Wawancara Informan.....	36
Tabel 4.6 Analisis Kesesuaian Isi Dokumen Berdasarkan Hasil Wawancara Informan	37
Tabel 4.7 Analisis Koordinasi Antar Divisi Berdasarkan Hasil Wawancara Informan	38
Tabel 4.8 Analisis Ketepatan Waktu Pembuatan Invoice Berdasarkan Hasil Wawancara Informan.....	39
Tabel 4.9 Analisis Hambatan Proses Billing Berdasarkan Hasil Wawancara Informan	40
Tabel 4. 10 Analisis Ketepatan Pengiriman Tagihan Berdasarkan Hasil Wawancara Informan.....	41
Tabel 4.11 Analisis Frekuensi Keterlambatan Billing Berdasarkan Hasil Wawancara Informan	42
Tabel 4.12 Analisis Risiko Unbilled Cost terima Berdasarkan Hasil Wawancara Informan.....	42
Tabel 4. 13 Analisis Efisiensi Proses Billing Berdasarkan Hasil Wawancara Informan.....	43
Tabel 4.14 Analisis Keterkaitan Ketersediaan Dokumen dengan Ketepatan Waktu Penagihan Berdasarkan Hasil Wawancara Informan.....	44
Tabel 4.15 Triangulasi Sumber	45

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Grafik Ketepatan Waktu	2
Gambar 2.1 Kerangka Berpikir	19
Gambar 3.1 Rancangan Penelitian	23



Intelligentia - Dignitas

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Transkrip Wawancara.....	60
Lampiran 2. Angket dan Rekapitulasi Skor	69
Lampiran 3. Dokumentasi di Lapangan	70
Lampiran 4. Daftar Riwayat Hidup Penulis	70



Intelligentia - Dignitas