

BAB I

PENDAHULUAN

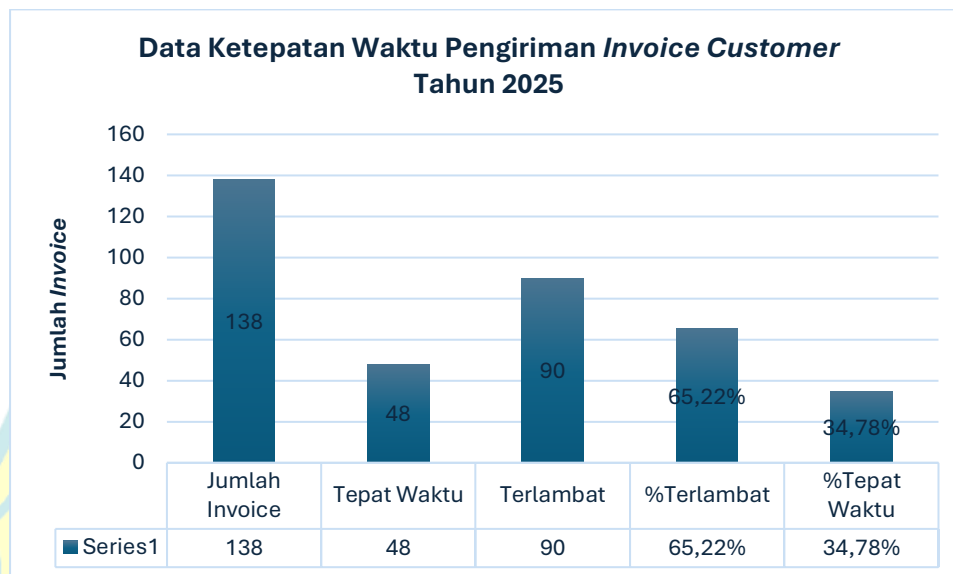
1.1 Latar Belakang Masalah

Perdagangan internasional merupakan salah satu faktor penting dalam mendorong pertumbuhan ekonomi serta memperluas jangkauan pasar suatu perusahaan. Dalam praktiknya, kegiatan ekspor tidak hanya berkaitan dengan pengiriman barang, tetapi juga melibatkan proses administrasi yang kompleks dan harus dilakukan secara tepat waktu. Kelancaran proses ekspor sangat bergantung pada koordinasi antar pihak yang terlibat, khususnya antara eksportir dan perusahaan jasa logistik atau *freight forwarder* (Sadam et al., 2024). Dalam konteks ini, perusahaan *freight forwarder* tidak hanya berperan dalam pengaturan pengiriman barang, tetapi juga dalam memastikan bahwa dokumen ekspor dan proses administrasi pendukung lainnya dapat terselesaikan dengan baik.

Salah satu *customer* PT Yusen Logistics Indonesia bergerak di bidang bahan pangan dan secara aktif melakukan kegiatan ekspor ke berbagai negara. Dalam aktivitas tersebut, *customer* bekerja sama dengan PT Yusen Logistics Indonesia sebagai *freight forwarder* yang menangani pengurusan pengiriman barang, dokumen ekspor, serta proses administrasi lainnya, termasuk penagihan (*Billing*). Dalam hubungan kerja sama ini, PT Yusen Logistics Indonesia perlu memastikan bahwa proses administrasi ekspor dan *Billing* dapat berjalan dengan baik, karena ketersediaan dokumen menjadi salah satu faktor penting yang memengaruhi kelancaran penagihan kepada *customer*.

Dalam sistem operasional yang berlaku, PT Yusen Logistics Indonesia menetapkan bahwa proses penagihan harus dilakukan maksimal 14 hari setelah *Estimated Time of Departure* (ETD), dengan minimal dokumen berupa *proforma invoice* sebagai dasar penagihan. Ketentuan ini menunjukkan bahwa ketersediaan dan ketepatan waktu dokumen menjadi faktor utama dalam mendukung kelancaran proses *Billing* (Abdurrahman, 2022). Secara umum, kegiatan ekspor melibatkan beberapa dokumen seperti NPE, PEB, *invoice*, *packing list*, *health certificate*, *bill of Lading* (*Bill of Lading*), dan *certificate of origin* (COO). Selain itu, terdapat pula dokumen pendukung lainnya seperti sertifikat fumigasi dan dokumen teknis lain yang disesuaikan dengan kebutuhan negara tujuan (Choirunnisa & Anjani, 2024).

Meskipun demikian, dalam praktik operasional, yang menjadi permasalahan utama bukan pada jenis dokumen, melainkan pada ketersediaan dokumen tersebut secara lengkap dan tepat waktu.



Gambar 1.1 Grafik Ketepatan Waktu Pengiriman *Invoice Customer* Tahun 2025

Sumber: Data PT Yusen Logistics Indonesia, 2025

Permasalahan tersebut tercermin pada data ketepatan waktu pengiriman *invoice* kepada *customer* sepanjang tahun 2025, sebagaimana ditampilkan pada Gambar 1.1. Dari total 138 *invoice* yang diterbitkan, hanya 48 *invoice* atau sebesar 34,78% yang berhasil diterbitkan tepat waktu, sedangkan sisanya sebanyak 90 *invoice* atau 65,22% mengalami keterlambatan penagihan. Data tersebut menunjukkan bahwa lebih dari separuh proses penagihan kepada *customer* tidak memenuhi ketentuan batas waktu 14 hari setelah ETD yang ditetapkan perusahaan, sehingga memperkuat dugaan bahwa ketersediaan dokumen ekspor menjadi salah satu penyebab utama terhambatnya proses *Billing*.

Pada kondisi ideal, seluruh dokumen yang berkaitan dengan pengiriman seharusnya telah tersedia sebelum atau segera setelah proses pengiriman dilakukan, sehingga penagihan dapat dilakukan secara menyeluruh dalam satu waktu dan tidak melewati batas waktu yang telah ditentukan. Namun, kondisi yang terjadi di lapangan menunjukkan adanya ketidaksesuaian antara standar operasional dengan praktik yang berjalan (Telaumbanua, Waruwu, et al., 2025). Permasalahan yang ada, terjadi karena adanya keterlambatan dokumen bahkan tidak dikirimnya dokumen

pada waktu yang dibutuhkan. Di sisi lain, proses pengurusan dokumen tertentu di internal PT Yusen Logistics Indonesia juga memerlukan waktu yang relatif lama, seperti pengurusan *certificate of origin* (COO), sertifikat fumigasi, serta dokumen pendukung lainnya. Proses yang memakan waktu ini menyebabkan tidak semua komponen biaya dapat ditagihkan secara bersamaan dalam satu *invoice*.

Kondisi ini menjadi semakin kompleks karena adanya karakteristik dari salah satu *customer* prioritas yang memiliki kebijakan tidak menerima adanya penagihan susulan. Artinya, ketika satu *invoice* telah diterbitkan dan dikirimkan, pihak *customer* tidak menghendaki adanya tambahan tagihan di kemudian hari, meskipun masih terdapat komponen biaya yang belum ditagihkan akibat dokumen yang belum tersedia. Akibatnya, PT Yusen Logistics Indonesia dihadapkan pada dilema operasional, yaitu antara melakukan penagihan lebih cepat dengan dokumen yang belum lengkap, atau menunggu seluruh dokumen selesai namun berisiko melewati batas waktu penagihan. Dalam praktiknya, kondisi ini sering menyebabkan keterlambatan penagihan, bahkan berpotensi menimbulkan adanya biaya yang telat dibayarkan atau bahkan tidak dapat ditagihkan (*unbilled cost*).

Selain faktor ketidaktersediaan dokumen dari pihak eksternal, kondisi proses penagihan juga dipengaruhi oleh faktor internal perusahaan, yaitu kapasitas pembagian beban kerja dan kualitas koordinasi antar divisi. Ketika satu PIC *Billing* harus menangani seluruh proses penagihan secara mandiri tanpa distribusi beban kerja yang memadai, risiko keterlambatan menjadi lebih besar, khususnya pada periode dengan *volume* pengiriman yang padat. Di samping itu, alur koordinasi yang berjenjang antara tim *Billing*, tim *Customer Service*, dan tim Operasional juga berpotensi memperlambat penerimaan dokumen apabila komunikasi antar bagian tidak berjalan secara lancar dan responsif (M. Fadhil et al., 2021). Kondisi ini menunjukkan bahwa ketepatan waktu penagihan tidak semata-mata bergantung pada ketersediaan dokumen dari pihak eksternal, tetapi juga pada kesiapan mekanisme koordinasi internal perusahaan dalam memastikan alur dokumen berjalan sebagaimana mestinya. Dampak dari permasalahan ini tidak hanya terbatas pada keterlambatan penagihan, tetapi juga memiliki keterkaitan pada arus kas perusahaan serta efisiensi operasional secara keseluruhan. Penagihan yang tidak tepat waktu menyebabkan penerimaan pembayaran menjadi tertunda, sementara

potensi kehilangan pendapatan dapat terjadi akibat tidak dapat ditagihnya biaya tambahan yang muncul setelah *invoice* diterbitkan (Savitri, 2025). Selain itu, kondisi ini juga dapat memengaruhi hubungan kerja sama antara perusahaan dengan *customer*.

Berdasarkan uraian tersebut, dapat disimpulkan bahwa permasalahan utama terletak pada ketersediaan dokumen ekspor yang belum optimal, baik dari segi ketersediaan maupun ketepatan waktu, serta adanya kendala dalam penyelarasan waktu antara kesiapan dokumen dan proses penagihan. Oleh karena itu, diperlukan analisis yang lebih mendalam mengenai analisis ketersediaan dokumen ekspor terhadap ketepatan waktu penagihan. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemahaman yang lebih menyeluruh mengenai keterkaitan antara dua aspek penelitian tersebut, serta menjadi dasar dalam merumuskan solusi yang dapat meningkatkan efektivitas proses *Billing* dan meminimalkan potensi kerugian operasional (K. D. Putri, 2024).

Penelitian ini memiliki nilai kebaruan karena secara spesifik mengkaji hubungan antara ketersediaan dokumen ekspor dengan ketepatan waktu penagihan (*Billing*), yang selama ini masih jarang dibahas secara terintegrasi dalam penelitian logistik dan ekspor. Sebagian besar penelitian terdahulu lebih berfokus pada efisiensi distribusi, kinerja operasional, atau manajemen rantai pasok secara umum, sementara aspek administratif seperti kesiapan dokumen sebagai faktor penentu kelancaran arus kas perusahaan masih belum banyak dianalisis secara mendalam. Dari sisi urgensi penelitian, hasil kajian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi baik secara akademis maupun praktis, yaitu sebagai referensi dalam pengembangan ilmu manajemen logistik dan ekspor, serta sebagai dasar bagi perusahaan dalam merumuskan strategi peningkatan efektivitas pengelolaan dokumen dan proses *Billing*.

Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan untuk menganalisis ketersediaan dokumen ekspor dalam mendukung ketepatan waktu penagihan *customer* berdasarkan persepsi pekerja yang terlibat langsung dalam proses *Billing*. Untuk memperkuat keabsahan data, penelitian ini membandingkan informasi dari tiga narasumber yang memiliki posisi berbeda dalam proses *Billing*, yaitu *Supervisor Billing*, *Assistant Supervisor Billing*, dan *PIC Billing*.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka identifikasi masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Ketersediaan dokumen ekspor yang belum optimal, baik dari segi ketersediaan maupun ketepatan waktu.
2. Terjadinya keterlambatan dalam pengurusan dokumen ekspor yang menghambat proses penagihan.
3. Ketidaksesuaian antara standar waktu penagihan dengan kondisi operasional di lapangan.
4. Kendala dalam proses *Billing* akibat kebijakan *customer* yang tidak menerima penagihan susulan.
5. Dampak keterlambatan penagihan terhadap arus kas dan potensi kerugian perusahaan.
6. Adanya perbedaan sudut pandang pekerja dalam menilai ketepatan waktu penerimaan dokumen dan keterlambatan proses *Billing*.

1.3 Pembatasan Masalah

Penelitian ini difokuskan pada ruang lingkup yang spesifik agar pembahasan tidak meluas dan tetap terarah pada tujuan yang ingin dicapai. Adapun batasan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Tidak membahas pengaruh faktor lain seperti kesesuaian data dokumen, kebijakan tarif, fluktuasi kurs mata uang asing, atau permasalahan teknis sistem informasi yang mungkin juga memengaruhi proses penagihan.
2. Penelitian ini difokuskan pada ketersediaan dokumen ekspor yang digunakan sebagai dasar proses *Billing* pada salah satu *customer* PT Yusen Logistics Indonesia. Ketersediaan dokumen dilihat dari aspek ketepatan waktu penerimaan dokumen, kesesuaian isi dokumen, dan koordinasi antar divisi.
3. Penelitian ini tidak mengukur pengaruh secara statistik, tetapi menganalisis keterkaitan ketersediaan dokumen ekspor dengan ketepatan waktu penagihan *customer* berdasarkan persepsi pekerja. Data utama diperoleh melalui wawancara mendalam kepada tiga informan dari tim

Billing, sedangkan observasi dan dokumentasi digunakan sebagai data pendukung.

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah diuraikan, maka tujuan penelitian ini adalah:

1. Mengetahui dan menganalisis ketepatan waktu penagihan yang dilakukan oleh PT Yusen Logistics Indonesia atas pengiriman ekspor salah satu *customer*.
2. Mengetahui dan menganalisis keterkaitan antara ketersediaan dokumen ekspor dengan ketepatan waktu penagihan salah satu *customer* pada PT Yusen Logistics Indonesia berdasarkan persepsi pekerja yang terlibat langsung dalam proses *Billing*.

1.5 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah ketepatan waktu penagihan yang dilakukan oleh PT Yusen Logistics Indonesia atas pengiriman ekspor salah satu *customer* sudah sesuai dengan ketentuan perusahaan?
2. Apakah terdapat keterkaitan antara ketersediaan dokumen ekspor dengan waktu penagihan salah satu *customer* pada PT Yusen Logistics Indonesia berdasarkan persepsi pekerja yang terlibat langsung dalam proses *Billing*?

1.6 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat baik secara teoritis maupun praktis bagi berbagai pihak. Adapun kegunaan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1.6.1 Kegunaan Teoritis

1. Pengembangan Ilmu Pengetahuan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memperkaya khasanah ilmu pengetahuan, khususnya dalam bidang manajemen logistik dan administrasi bisnis internasional terkait hubungan ketersediaan dokumen terhadap kelancaran proses penagihan.

2. Referensi Akademis

Penelitian ini dapat menjadi bahan referensi atau sumber informasi bagi peneliti lain yang ingin melakukan kajian lebih lanjut mengenai topik serupa, baik di perusahaan sejenis maupun di sektor industri yang berbeda.

3. Konfirmasi Teori

Penelitian ini diharapkan dapat memahami dan mengonfirmasi teori-teori yang berkaitan dengan manajemen dokumen ekspor, hubungan principal-agent dalam logistik, serta pengaruhnya terhadap arus kas perusahaan.

1.6.2 Kegunaan Praktis

1. Bagi PT Yusen Logistics Indonesia

- a. Memberikan gambaran mengenai sejauh mana ketersediaan dokumen dari klien memengaruhi kinerja layanan penagihan yang diberikan.
- b. Menjadi bahan evaluasi untuk meningkatkan koordinasi dan komunikasi dengan klien terkait persyaratan dokumen yang lengkap.
- c. Membantu perusahaan dalam menyusun strategi mitigasi risiko atas potensi keterlambatan penagihan akibat dokumen tidak lengkap.

2. Bagi Peneliti

- a. Menambah wawasan dan pemahaman langsung mengenai praktik bisnis ekspor dan logistik, khususnya dalam hal dokumentasi dan proses penagihan.
- b. Menerapkan ilmu pengetahuan yang diperoleh selama perkuliahan ke dalam situasi dunia kerja yang nyata.
- c. Memenuhi salah satu persyaratan akademis dalam menyelesaikan pendidikan Sarjana Terapan (D4).

3. Bagi Pihak Lain

- a. Menjadi sumber informasi bagi perusahaan eksportir lainnya mengenai pentingnya ketersediaan dokumen dalam mendukung ketepatan penagihan.
- b. Dapat digunakan sebagai bahan pembelajaran bagi praktisi logistik dan mahasiswa yang tertarik dengan bidang ekspor-impor dan manajemen dokumen.