

**ANALISIS FAKTOR KETERLAMBATAN PENGIRIMAN
INVOICE CUSTOMER BERDASARKAN PENCAPAIAN *KEY
PERFORMANCE INDICATOR (KPI) TIMELINESS* PADA
DIVISI *BILLING* IMPOR DI PT XYZ**



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

Oleh :

NATASYA PUTRI KHALISTIA

NIM : 1523422044

UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA

FAKULTAS TEKNIK

PROGRAM STUDI

MANAJEMEN PELABUHAN DAN LOGISTIK MARITIM

TAHUN 2026

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING TUGAS AKHIR
BENTUK : SKRIPSI SARJANA TERAPAN

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING TUGAS AKHIR
BENTUK: SKRIPSI SARJANA TERAPAN

Nama Mahasiswa : Natasya Putri Khalistia
NIM : 1523422044
Judul Penelitian : Analisis Faktor Keterlambatan Pengiriman *Invoice Customer*
Berdasarkan Pencapaian *Key Performance Indicator (KPI)*
Timeliness Pada Divisi *Billing Impor* Di PT XYZ

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

Jakarta, 10 Juli 2026

Pembimbing 1,


Nur Azisah, S.T., M.T.
NUPTK/7633776677230142

Pembimbing 2,


Kencana Verawati, S.S.T., M.M.Tr.
NIDN. 0025029103

LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR

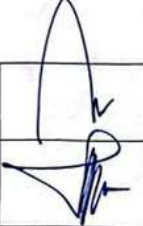
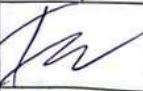
BENTUK : SKRIPSI

LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR BENTUK : SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Natasya Putri Khalistia
NIM : 1523422044
Program Studi/Fakultas : Manajemen Pelabuhan dan Logistik Maritim / Teknik
Judul Penelitian : Analisis Faktor Keterlambatan Pengiriman *Invoice Customer*
Berdasarkan Pencapaian *Key Performance Indicator (KPI)*
Timeliness Pada Divisi *Billing Impor* Di PT XYZ

ini telah dipertahankan dihadapan dewan penguji dan dinyatakan *Lulus / Tidak Lulus* *
Ujian Tugas Akhir oleh Tim Penguji pada Tanggal 17 Juli 2026.

Tim Penguji,

Ketua Penguji	<u>Dr. Winoto Hadi, M.T.</u> NIDN : 0011027106	
Anggota Penguji 1	<u>Vivian Karim Ladesi, S.T., M.T.</u> NIDN. 0027108001	
Anggota Penguji 2	<u>Taufan Prasetyo, S.ST., M.T.</u> NUPTK : 9443772673130393	
Pembimbing 1	<u>Nur Azisah, S.T., M.T.</u> NUPTK : 7633776677230142	
Pembimbing 2	<u>Kencana Vrawati, S.S.T., M.M.Tr.</u> NIDN : 0025029103	

Mengetahui,
Dekan Fakultas Teknik


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

Koordinator Program Studi
Manajemen Pelabuhan dan
Logistik Maritim


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

LEMBAR PERNYATAAN

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 naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
3. Pernyataan 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 norma yang berlaku di Universitas Negeri Jakarta.

Jakarta, 20 Juli 2026

Yang membuat pernyataan



Natasya Putri Khalistia

No. Reg. 1523422044

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 : Natasya Putri Khalistia
NIM : 1523422044
Fakultas/Prodi : Teknik / Manajemen Pelabuhan dan Logistik Maritim
Alamat email : natasyakhalistia@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 Faktor Keterlambatan Pengiriman *Invoice Customer* Berdasarkan Pencapaian *Key Performance Indicator (KPI) Timeliness* Pada Divisi *Billing* Impor Di PT XYZ Ketersediaan

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,

Natasya Putri Khalistia

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum warrahmatullahi wabarakatuh

Alhamdulillah, puji syukur kepada Allah Subhanahu Wa Ta'ala yang telah memberikan rahmat, berkah dan kemudahan kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini. Penyusunan skripsi ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat kelulusan pada Program Studi Sarjana Terapan Manajemen Pelabuhan dan Logistik Maritim Fakultas Teknik Universitas Negeri Jakarta.

Dalam penulisan skripsi ini penulis banyak mendapatkan bantuan, masukan dan bimbingan dari berbagai pihak. Penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada Ibu Nur Azisah, S.T., M.T selaku Dosen pembimbing I dan Ibu Kencana Verawati, S.S.T., M.M.Tr. selaku Dosen Pembimbing II yang telah meluangkan waktu, tenaga, pikiran, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Adapun beberapa pihak yang sudah membantu penulis dalam menyusun skripsi, oleh karena itu penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. Orang tua, kakak, dan adik tersayang yang selalu menyayangi, mendoakan, membantu, serta mendukung dalam kehidupan penulis.
2. Bapak Vivian Karim Ladesi, S.T., M.T selaku Koordinator Program Studi Sarjana Terapan Manajemen Pelabuhan dan Logistik Maritim.
3. Segenap Bapak/Ibu dosen pengajar dan praktisi Program Sarjana Terapan Manajemen Pelabuhan dan Logistik Maritim yang telah mendidik dan memberikan ilmu penulis selama masa perkuliahan.
4. Ibu Sopiah selaku manager departemen OFF Impor, Bapak Dede selaku Ass. Manajer *Billing* Impor, dan Ibu Nurul selaku SPV *Billing* Impor, yang telah mengizinkan pengambilan data dan membimbing penulis dalam memberikan ilmu untuk penelitian.
5. Karyawan PT XYZ departemen OFF Impor, khususnya divisi *billing* yang telah memberikan pengetahuan dunia kerja dan kebersamaan dari masa magang hingga penulis melaksanakan penelitian.

6. Sahabat-sahabatku yakni Wildah, Widia, dan Kamila yang telah memberikan dukungan, motivasi, dan tempat berkeluh kesah penulis selama penulisan skripsi ini.
7. Teman BPHI Niskarutala Haura, Marini, Dewi, Nayara, Habel, Rifaldi, Rayhan, Kaysar, Doni, Dewa, dan Aril yang senantiasa memberikan kegembiraan, kebersamaan, dan semangat keluarga. Dukungan serta canda tawa dalam setiap momen yang kita lewati bersama turut mewarnai pengerjaan skripsi ini.
8. Kawan seperjuangan Program Studi Sarjana Terapan Manajemen Pelabuhan dan Logistik Maritim Angkatan 2022 yang turut memberikan dukungan, masukan, dan semangat.

Semua pihak yang tidak bisa penulis sebutkan satu per satu yang telah membantu skripsi ini dapat diselesaikan. Penelitian ini, masih terdapat beberapa kekurangan baik dalam aspek penulisan maupun informasi yang disampaikan. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terimakasih atas perhatian yang diberikan dan semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat atau kontribusi bagi pengembangan ilmu serta manfaat bagi pihak yang membaca dan membutuhkan.

Jakarta, 09 Juli 2026

Penyusun,

Natasya Putri Khalistia

Intelligentia - Dignitas

ABSTRAK

Ketepatan waktu pengiriman *invoice customer* merupakan indikator kinerja utama yang mencerminkan kualitas layanan administratif pada perusahaan jasa logistik internasional. Pada divisi *billing* impor PT XYZ, standar KPI *Timeliness* menetapkan batas maksimal pengiriman *invoice* kepada *customer* selama 7 hari kerja. Namun, selama periode Oktober-Desember 2025, sebanyak 339 dari 502 pengiriman atau 67,53% mengalami keterlambatan melebihi standar yang ditetapkan, sehingga pencapaian KPI *Timeliness* hanya sebesar 32,47% (163 dari 502 pengiriman tepat waktu). Kondisi tersebut mengindikasikan adanya permasalahan sistemik dalam proses pengiriman *invoice customer* yang belum teridentifikasi secara terstruktur. Penelitian ini bertujuan menganalisis tingkat pencapaian KPI *Timeliness* pengiriman *invoice customer* serta mengidentifikasi faktor-faktor penyebab keterlambatannya. Penelitian menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan data sekunder dari sistem FFIS yang dihitung menggunakan fungsi *NETWORKDAYS* dan persentase KPI, serta data primer berupa wawancara semi-terstruktur kepada empat narasumber yang dianalisis menggunakan *fishbone diagram* kategori 7M (*Man, Machine, Method, Material, Measurement, Mother Nature, Management*), dengan kredibilitas data diuji melalui triangulasi sumber dan teori. Hasil penelitian menunjukkan tren fluktuatif, yaitu 46,20% pada Oktober, anjlok ke 2,20% pada November akibat penumpukan *invoice*, dan naik ke 34,17% pada Desember, dengan tingkat keterlambatan kedua *customer* relatif setara (67,96% dan 66,67%). Lima faktor dominan teridentifikasi sebagai penyebab utama, yaitu beban kerja staf berlebih (*Man*), proses *approval* eksternal yang lama dan berlapis (*Method*), ketidaklengkapan dokumen utama (*Material*), keterlambatan dokumen pihak ketiga (*Material*), dan kekurangan tenaga kerja di bagian *Billing Support* (*Management*). Temuan ini menegaskan bahwa keterlambatan bersifat sistemik dan saling berkaitan, sehingga perbaikan perlu dilakukan secara menyeluruh guna meningkatkan pencapaian KPI *Timeliness* divisi *billing* impor PT XYZ secara berkelanjutan.

Kata Kunci: Divisi *Billing* Impor, *Fishbone Diagram*, *Invoice customer*, Kategori 7M, Keterlambatan Pengiriman, KPI *Timeliness*

ABSTRACT

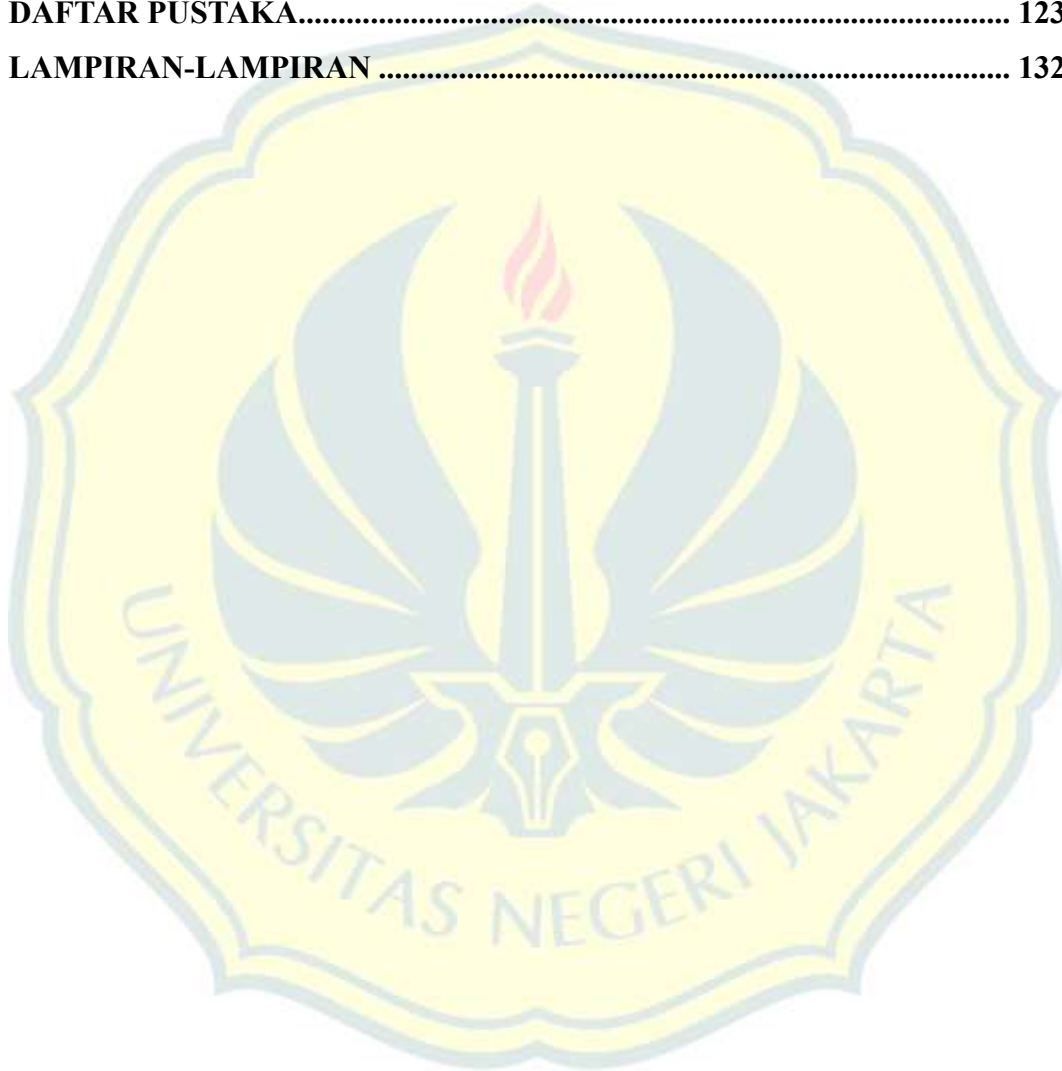
The timeliness of customer invoice delivery is a key performance indicator reflecting the quality of administrative services in international logistics companies. In the Import billing division of PT XYZ, the Timeliness KPI standard sets a maximum delivery limit of 7 working days for customer invoices. However, during the period of October-December 2025, as many as 339 out of 502 deliveries, or 67.53%, experienced delays exceeding the established standard, resulting in a KPI Timeliness achievement of only 32.47% (163 out of 502 deliveries on time). This condition indicates the existence of a systemic problem in the customer invoice delivery process that has not yet been identified in a structured manner. This study aims to analyze the level of KPI Timeliness achievement for customer invoice delivery and to identify the factors causing the delays. The study employs a descriptive qualitative method using secondary data from the FFIS system calculated using the NETWORKDAYS function and KPI percentage formula, as well as primary data in the form of semi-structured interviews with four informants analyzed using a fishbone diagram with the 7M category approach (Man, Machine, Method, Material, Measurement, Mother Nature, Management), with data credibility tested through source and theory triangulation. The results reveal a fluctuating trend, with KPI Timeliness achievement at 46.20% in October, dropping sharply to 2.20% in November due to invoice backlog accumulation, and recovering to 34.17% in December, with relatively similar delay rates between both customers (67.96% and 66.67%). Five dominant factors were identified as the primary causes, namely excessive staff workload (Man), lengthy and multi-layered external approval processes (Method), incompleteness of primary supporting documents (Material), delays in document submission from third parties (Material), and a shortage of personnel in the Billing Support section (Management). These findings confirm that the delays are systemic and interrelated in nature, therefore improvements must be carried out comprehensively in order to sustainably enhance KPI Timeliness achievement in the Import billing division of PT XYZ.

Keywords: *Import Billing Division, Fishbone Diagram, Invoice customer, 7M Categories, Delivery Delay, KPI Timeliness*

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING TUGAS AKHIR BENTUK : SKRIPSI SARJANA TERAPAN	i
LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR BENTUK : SKRIPSI	ii
LEMBAR PERNYATAAN	iii
LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	iv
KATA PENGANTAR	v
ABSTRAK	vii
<i>ABSTRACT</i>	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Identifikasi Masalah	5
1.3 Batasan Masalah	6
1.4 Rumusan Masalah	6
1.5 Tujuan Penelitian	6
1.6 Manfaat Penelitian	7
BAB II KAJIAN PUSTAKA	9
2.1. Landasan Teori	9
2.2. Penelitian Relevan	29
2.3. Kerangka Berpikir	31
BAB III METODE PENELITIAN	33
3.1 Tempat dan Waktu Penelitian	33
3.2 Objek dan Subjek Penelitian	34
3.3 Metode Penelitian	43
3.4 Rancangan Penelitian	45
3.5 Teknik Pengumpulan Data	45
3.6 Teknik Analisis Data	48
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	57

4.1 Hasil Penelitian	57
4.2 Hasil Pembahasan	109
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	120
5.1 Kesimpulan	120
5.2 Saran	121
DAFTAR PUSTAKA.....	123
LAMPIRAN-LAMPIRAN	132



Intelligentia - Dignitas

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Relevan.....	29
Tabel 3.1 Timeline Penelitian.....	33
Tabel 3.2 Kriteria Narasumber Wawancara	34
Tabel 3.3 Daftar Narasumber Wawancara.....	35
Tabel 3.4 Kisi-Kisi Pedoman Wawancara	39
Tabel 4.1 Total Pengiriman <i>Invoice Customer</i> PT Kerry Ingredients Indonesia dan PT Kerry Trading Indonesia Periode Oktober-Desember 2025	58
Tabel 4.2 Tabulasi Data Pengiriman <i>Invoice Customer</i>	59
Tabel 4.3 Rekapitulasi Pengiriman <i>Invoice Customer</i>	60
Tabel 4.4 Tabulasi Data Distribusi Durasi Hari Pengiriman.....	62
Tabel 4.5 Hasil Perhitungan Persentase Keterlambatan Pengiriman <i>Invoice</i> <i>Customer</i> Periode Oktober-Desember 2025	63
Tabel 4.6 Hasil Pencapaian Perhitungan Persentase KPI <i>Timeliness</i> Pengiriman <i>Invoice Customer</i> Periode Oktober-Desember 2025	64
Tabel 4.7 Tabulasi Data Pengiriman <i>Invoice Per Customer</i>	66
Tabel 4.8 Profil Narasumber Wawancara.....	67

Intelligentia - Dignitas

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Dokumen Tagihan <i>Invoice</i> PT Kerry Trading Indonesia.....	16
Gambar 2.2 Alur Proses SOP <i>Payment Billing Support</i> OFF Impor	19
Gambar 2.3 Alur Proses SOP <i>Billing System</i> OFF Impor	20
Gambar 2.4 <i>Fishbone</i> 7M Diagram	27
Gambar 2.5 Kerangka Berpikir	32
Gambar 3.1 Lokasi Denah Penelitian.....	33
Gambar 3.2 Rancangan Penelitian	45
Gambar 4.1 Grafik Batang Jumlah Keseluruhan Pengiriman <i>Invoice Customer</i> PT Kerry Ingredients Indonesia dan PT Kerry Trading Indonesia.....	61
Gambar 4.2 Grafik Pencapaian Persentase KPI <i>Timeliness</i> Secara Agregat	65
Gambar 4.3 <i>Visualisasi Fishbone</i> Diagram Faktor Penyebab Tidak Tercapainya KPI <i>Timeliness</i>	112

Intelligentia - Dignitas

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Data Perusahaan FFIS PT XYZ.....	132
Lampiran 2 Daftar Pertanyaan Wawancara Semi-Terstruktur	133
Lampiran 3 Dokumentasi Penelitian.....	152
Lampiran 4 Daftar Riwayat Hidup.....	153



Intelligentia - Dignitas