

**ANALISIS PROSES *INVOICING ACCOUNT RECEIVABLE* DARI  
TRANSAKSI *BUSINESS TO BUSINESS* (B2B) MENGGUNAKAN  
METODE *ROOT CAUSE ANALYSIS* (RCA)**

**(Studi Kasus PT. X, Periode September 2019 - Agustus 2020)**

**TUGAS AKHIR**

**Diajukan sebagai salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana (S1)  
Manajemen**



**ANDRE KURNIAWAN**

**1161001017**

**POGRAM STUDI S1 MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL**

**UNIVERSITAS BAKRIE**

**JAKARTA**

**2021**

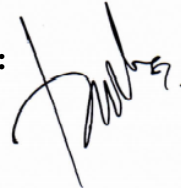
**HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS**

**Tugas Akhir ini adalah hasil karya sendiri,  
dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk  
telah saya nyatakan benar.**

**Nama : Andre Kurniawan**

**NIM : 1161001017**

**Tanda Tangan :**

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Andre Kurniawan', is written over a light gray rectangular background.

**Tanggal : 01 Maret 2021**

**HALAMAN PENGESAHAN TUGAS AKHIR**

Tugas Akhir ini diajukan oleh:

Nama : Andre Kurniawan

NIM : 1161001017

Program Studi : S1 Manajemen

Fakultas : Ekonomi dan Ilmu Sosial

Judul Skripsi : Analisis Proses *Invoicing Account Receivable* Dari Transaksi *Business to Business* (B2B) Menggunakan Metode *Root Cause Analysis* (RCA) (Studi Kasus PT. X, Periode September 2019 – Agustus 2020)

**Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen pada Program Studi S1 Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial, Universitas Bakrie.**

**DEWAN PENGUJI**


Pembimbing : Mirsa Diah Novianti, S.T., M.T.

()

Penguji I : Arief B. Suharko, B.S.E.E., M.S.E.E., Ph.D.

()

Penguji II : Ir. Gunardi Endro, MBA, Mhum, MSoc Sci, Ph.D.

()

Ditetapkan di : Jakarta

Tanggal : 01 Maret 2021

## KATA PENGANTAR

Alhamdulillahirobbilamin, Puji serta syukur kehadirat Allah SWT atas rahmat dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini dengan judul, **“Analisis Proses *Invoicing Account Receivable* dari Transaksi *Business to Business (B2B)* Menggunakan Metode *Root Cause Analysis (RCA)* (Studi Kasus PT. X, Periode September 2019 – Agustus 2020)”**

Tugas akhir ini disusun dalam rangka persyaratan untuk menyelesaikan Pendidikan S1 Program studi Manajemen pada Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Bakrie.

Selama penulisan tugas akhir ini, banyak dukungan dari berbagai pihak baik itu moral ataupun material. Oleh karena itu penulis ingin menyampaikan terima kasih kepada pihak-pihak yang terus membantu penulis selama proses penyusunan tugas akhir ini, yaitu kepada:

1. Ibu Mirsa Diah Novianti S.T., M.T. Selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktu, pikiran, dan tenaga dalam membimbing penulis menyusun Tugas Akhir ini.
2. Bapak Arief B. Suharko, B.S.E.E., M.S.E.E., Ph.D. Selaku dosen penguji yang telah memberikan kritik dan saran yang membangun dalam penyusunan Tugas Akhir ini.
3. Bapak Ir. Gunardi Endro, MBA, Mhum, MSoc Sci, Ph.D. Selaku dosen penguji yang telah memberikan kritik dan saran yang membangun dalam penyusunan Tugas Akhir ini.
4. Segenap jajaran dosen Program Studi Manajemen Universitas Bakrie yang selama 8 semester ini telah memberikan ilmu, wawasan, pemahaman, dan inspirasi sebagai bekal bagi penulis untuk menghadapi kehidupan sesungguhnya yang di depan mata.
5. Papa, Mama, Kakak, Adik-Adik serta seluruh keluarga besar tercinta dan tersayang yang senantiasa memberikan dukungan moral maupun material dan telah memberikan kepercayaan kepada penulis untuk mampu menyelesaikan Tugas Akhir ini.

6. Segenap pihak di PT.X di divisi *Finance - Accounting*, terutama *Account Receivable Department* yang telah *support* penulis di segala aktivitas dan termasuk penulisan Tugas Akhir ini.
7. Teman-teman di kantor (Mba Nedy, Mas Doni, Mas Andreas, Pak Ari, Karina, dan Anisa) yang selalu ada dalam senang dan susah baik dalam pekerjaan, dalam perkuliahan dan penulisan Tugas Akhir ini. Kemudian (Mas Sabri, dan Mas Didik) yang telah membantu penulis dalam melakukan wawancara.
8. Della Adisanti, Rindu Rahmatul, Cindy Putri, Febi Aprilia, Ruri Anisa, Alif Romandansyah, Rionaldi, dan Abdul Wahab yang senantiasa memberikan semangat, dukungan, dan masukan kepada penulis selama masa perkuliahan dan sampai penulisan Tugas Akhir ini.
9. Teman-teman SMA “Markas” (Haris, Bayu, Andhika, Iqbal, Viola, Dhia, dan Dian) yang telah memeberikan support di setiap saat dan termasuk dalam penyusunan Tugas Akhir ini.
10. Teman-teman program studi S1 Manajemen Angkatan 2016 yang selalu memberikan semangat dan dukungan satu sama lain.
11. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu-persatu, Terima kasih atas dukungannya.

Penulis sadar akan kekurangan dalam penyusunan tugas akhir ini. Oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun demi penyempurnaan tugas akhir ini. Semoga semua bantuan, dan jerih payah yang diberikan mendapatkan balasan dari Tuhan Yang Maha Esa, dan tugas akhir ini dapat memberikan manfaat kedepannya bagi banyak pihak.

Jakarta, 01 Maret 2021



Andre Kurniawan

## HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

Sebagai sivitas akademik Universitas Bakrie, saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Andre Kurniawan

NIM : 1161001017

Program Studi : S1 Manajemen

Fakultas : Ekonomi dan Ilmu Sosial

Jenis Tugas Akhir : Skripsi

Demi pembangunan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Bakrie **Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Non-Exclusive Royalty – Free Right*)** atas karya ilmiah saya yang berjudul:

**“Analisis Proses *Invoicing Account Receivable* dari Transaksi *Business to Business (B2B)* Menggunakan Metode *Root Cause Analysis (RCA)* (Studi Kasus PT. X, Periode September 2019 – Agustus 2020)”**

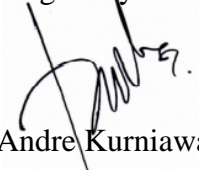
Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti noneksklusif ini Universitas Bakrie berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis / pencipta dan sebagai Hak Cipta untuk kepentingan akademis.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta

Pada tanggal : 01 Maret 2021

Yang menyatakan,

  
Andre Kurniawan

**ANALISIS PROSES *INVOICING ACCOUNT RECEIVABLE* DARI  
TRANSAKSI *BUSINESS TO BUSINESS (B2B)* MENGGUNAKAN  
METODE *ROOT CAUSE ANALYSIS (RCA)***

**(Studi Kasus PT. X, Periode September 2019 - Agustus 2020)**

**Andre Kurniawan**

---

**ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk memberikan solusi mengatasi terjadinya cacat pada proses *invoicing* di PT.X. Data yang digunakan berupa data primer dan sekunder. Hasil produksi *invoice* periode September 2019 – Agustus 2020 sebanyak 4.656 dengan jumlah cacat sebanyak 71 kejadian dan jenis *invoice* merupakan jenis tertinggi sebanyak 31 kejadian. Analisis *Statistical Process Control* jenis *P-Chart* terdapat proses yang diluar batas kendali pada bulan April 2020. *Root Cause Analysis (RCA)* dengan *Fishbone Diagram* didapatkan faktor utama cacat jenis *invoice* adalah faktor Metode dikarenakan proses yang manual dan sistem yang ada hanya bersifat informatif, tidak mencakup dalam pembuatan *invoice* yang otomatis, sistematis, dan praktis. Oleh karena itu membangun sebuah sistem berupa *e-invoice* sebagai usulan perbaikan prioritas yang perlu dilakukan oleh PT.X.

Kata Kunci: *Statistical Process Control, P-Chart, Root Cause Analysis, Fishbone Diagram.*

***ANALYSIS OF INVOICING ACCOUNT RECEIVABLE PROCESS FROM  
BUSINESS TO BUSINESS (B2B) TRANSACTION USING***

***ROOT CAUSE ANALYSIS (RCA) METHOD***

***(Case Study PT. X, Period September 2019 - Augustus 2020)***

**Andre Kurniawan**

---

***ABSTRACT***

*This research aims to provide solutions to overcome the occurrence of defects in the invoicing process in PT.X. Data used in the form of primary and secondary data. Invoice production results for the period September 2019 – August 2020 as many as 4,656 with the number of defects as many as 71 events and the type of Invoice is the highest type of 31 events. Statistical Process Control analysis of P-Chart type there is an out-of-control process in April 2020. Root Cause Analysis (RCA) with Fishbone Diagram obtained the main factor of invoice type defects is the Method factor because the manual process and existing system is only informative, does not include in the creation of invoices that are automatic, systematic, and practical. Therefore, building a system in the form of e-invoice as a proposed priority improvement that needs to be done by PT.X.*

*Keywords: Statistical Process Control, P-Chart, Root Cause Analysis, Fishbone Diagram.*



## DAFTAR ISI

|                                                                           |      |
|---------------------------------------------------------------------------|------|
| HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS.....                                      | i    |
| HALAMAN PENGESAHAN TUGAS AKHIR .....                                      | ii   |
| KATA PENGANTAR .....                                                      | iii  |
| HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....                                        | v    |
| ABSTRAK.....                                                              | vi   |
| <i>ABSTRACT</i> .....                                                     | vii  |
| DAFTAR ISI.....                                                           | viii |
| DAFTAR GAMBAR .....                                                       | x    |
| DAFTAR TABLE.....                                                         | xi   |
| DAFTAR LAMPIRAN.....                                                      | xii  |
| BAB I.....                                                                | 1    |
| 1.1    Latar Belakang .....                                               | 1    |
| 1.2    Rumusan Masalah .....                                              | 7    |
| 1.3    Tujuan Penelitian.....                                             | 8    |
| 1.4    Manfaat Penelitian.....                                            | 8    |
| BAB II.....                                                               | 9    |
| 2.1 <i>Business to Business (B2B)</i> .....                               | 9    |
| 2.1.1    Karakteristik <i>Business to Business (B2B)</i> .....            | 10   |
| 2.2 <i>Account Receivable</i> .....                                       | 11   |
| 2.3    Teori Dasar <i>Invoice</i> .....                                   | 15   |
| 2.3.1    Pengertian <i>Invoice</i> .....                                  | 15   |
| 2.3.2    Komponen <i>Invoice</i> .....                                    | 16   |
| 2.3.3    Jenis-jenis <i>Invoice</i> .....                                 | 16   |
| 2.3.4    Fungsi <i>Invoice</i> .....                                      | 17   |
| 2.4 <i>Root Cause Analysis (RCA)</i> .....                                | 17   |
| 2.4.1    Definisi <i>Root Cause Analysis (RCA)</i> .....                  | 17   |
| 2.4.2    Langkah-langkah Melakukan <i>Root Cause Analysis (RCA)</i> ..... | 18   |
| 2.4.3 <i>Fishbone Diagram</i> (Diagram Tulang Ikan) .....                 | 18   |
| 2.5 <i>Statistical Process Control (SPC)</i> .....                        | 21   |
| 2.5.1    Pengertian <i>Statistical Process Control (SPC)</i> .....        | 21   |

|                |                                                                |    |
|----------------|----------------------------------------------------------------|----|
| 2.5.2          | Diagram Kendali ( <i>Control Chart</i> ) .....                 | 22 |
| 2.6            | Penelitian Terdahulu .....                                     | 28 |
| BAB III        | .....                                                          | 33 |
| 3.1            | Jenis Penelitian .....                                         | 33 |
| 3.2            | Jenis dan Sumber Data .....                                    | 33 |
| 3.3            | Teknik Pengumpulan Data .....                                  | 34 |
| 3.3.1          | Wawancara.....                                                 | 34 |
| 3.3.2          | Observasi.....                                                 | 34 |
| 3.4            | Diagram Alir Penelitian .....                                  | 34 |
| BAB IV         | .....                                                          | 38 |
| 4.1            | Gambaran Umum Objek Penelitian .....                           | 38 |
| 4.1.1          | Profil PT.X.....                                               | 38 |
| 4.1.2          | Jam Kerja .....                                                | 38 |
| 4.1.3          | Profil <i>Account Receivable</i> PT.X dan Proses Produksi..... | 39 |
| 4.2            | Hasil Penelitian .....                                         | 44 |
| BAB V          | .....                                                          | 56 |
| 5.1            | Simpulan.....                                                  | 56 |
| 5.2            | Saran.....                                                     | 57 |
| DAFTAR PUSTAKA | .....                                                          | 58 |
| LAMPIRAN       | .....                                                          | 61 |

**DAFTAR GAMBAR**

Gambar 1. 1 Grafik Sepuluh Negara dengan Pertumbuhan *E-Commerce* Tercepat .....2

Gambar 1. 2 Persentase Kecacatan *Invoicing Account Receivable* PT.X  
September 2019 - Agustus 2020 .....7

Gambar 2. 1 Transaksi Bisnis yang Terlibat dalam Memproduksi Sepasang Sepatu .....10

Gambar 2. 2 *Flowchart* Transaksi Secara *Account Receivable* .....13

Gambar 2. 3 Contoh Diagram Tulang Ikan (*Fishbone Diagram*).....20

Gambar 2. 4 Peta Diagram Kendali .....23

Gambar 3. 1 Diagram Alir Penelitian .....35

Gambar 4. 1 Tampilan Sistem Operasional PT.X.....40

Gambar 4. 2 Tampilan POD (*Purchase Order Delivery*) .....41

Gambar 4. 3 Tampilan *Invoice* PT.X .....42

Gambar 4. 4 Diagram Alir *Invoicing* PT.X.....44

Gambar 4. 5 *Control Chart* Jenis *Invoice* .....50

Gambar 4. 6 *Fishbone Diagram* .....51

**DAFTAR TABLE**

Table 2. 1 *Table of Control Chart Constant* .....26

Table 4. 1 Total Produksi dan Jumlah Cacat Jenis *Invoice* September 2019 -  
Agustus 2020 .....47

Table 4. 2 Perhitungan Batas Kendali Jenis *Invoice* September 2019 - Agustus  
2020.....49

**DAFTAR LAMPIRAN**

|                                                                     |    |
|---------------------------------------------------------------------|----|
| Lampiran 1 Pedoman Wawancara .....                                  | 61 |
| Lampiran 2 Data <i>Invoicing</i> September 2019 - Agustus 2020..... | 70 |