

Optimalisasi Proses Penagihan *Supplier* Menggunakan *Supplier* Portal: PT. Hino Motors Manufacturing Indonesia

Budi Sandi Fajar, Franciskus Antonius Alijoyo

Sekolah Tinggi Manajemen Informatika dan Komputer LIKMI, Bandung, Indonesia.

Email: budisandif@gmail.com, antonius.alijoyo@gmail.com

Kata Kunci	Abstrak
<i>supplier portal</i> , optimalisasi penagihan, digitalisasi, efisiensi, transparansi, studi kasus	Di PT Hino Motors Manufacturing Indonesia, proses penagihan yang sebelumnya masih manual sering menimbulkan keterlambatan, kesalahan data, dan kurangnya transparansi. Kondisi ini tidak hanya memengaruhi efisiensi internal, tetapi juga berpotensi mengganggu hubungan jangka panjang dengan pihak supplier. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dampak implementasi <i>supplier portal</i> terhadap efisiensi, akurasi, dan transparansi proses penagihan, serta mengidentifikasi tantangan dalam adopsi sistem oleh supplier kecil. Metode yang digunakan adalah pendekatan kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi langsung di lapangan, wawancara semi-terstruktur, serta studi dokumentasi terhadap dokumen-dokumen pendukung seperti dokumen tagihan, SOP, dan laporan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa <i>supplier portal</i> memberikan dampak positif yang signifikan. Waktu proses penagihan berhasil dipersingkat dari rata-rata 14 hari menjadi hanya 5 hari, berkat otomatisasi <i>three-way matching</i> antara purchase order, goods receipt, dan invoice. Namun, di balik keberhasilan tersebut, masih ada tantangan dalam adopsi sistem oleh supplier kecil yang memiliki keterbatasan infrastruktur teknologi dan sumber daya manusia. Penelitian ini menyimpulkan bahwa <i>supplier portal</i> bukan sekadar alat digital, melainkan pendorong transformasi proses yang lebih efisien, akuntabel, dan kolaboratif. Keberhasilan implementasinya tidak hanya ditentukan oleh teknologi, tetapi juga oleh integrasi sistem, kebijakan yang tegas, serta dukungan pelatihan dan pendampingan bagi supplier. Untuk pengembangan ke depan, disarankan agar perusahaan memperkuat program pendampingan bagi supplier mikro dan kecil, serta mempertimbangkan pengembangan fitur tambahan seperti <i>early payment</i> atau <i>dynamic discounting</i> guna memperkuat hubungan rantai pasok.

Abstract

Keywords

supplier portal, invoice optimization, digitalization, efficiency, transparency, case study

At PT Hino Motors Manufacturing Indonesia, the previously manual billing process often resulted in delays, data errors, and a lack of transparency. This situation not only affected internal efficiency, but also had the potential to disrupt long-term relationships with suppliers. This study aims to analyze the impact of implementing a supplier portal on the efficiency, accuracy, and transparency of the billing process, as well as to identify challenges in the adoption of the system by small suppliers. The method used was a descriptive qualitative approach with data collection techniques through direct observation in the field, semi-structured interviews, and documentation studies of supporting documents such as billing documents, SOPs, and reports. The results of the study show that the supplier portal has a significant positive impact. The billing process time was successfully reduced from an average of 14 days to only 5 days, thanks to the automation of three-way matching between purchase orders, goods receipts, and invoices. However, behind this success, there are still challenges in the adoption of the system by small suppliers who have limited technological infrastructure and human resources. This study concludes that the supplier portal is not just a digital tool, but a driver of more efficient, accountable, and collaborative process transformation. Its successful implementation is determined not only by technology, but also by system integration, strict policies, and training and mentoring support for suppliers. For future development, it is recommended that companies strengthen their mentoring programs for micro and small suppliers, and consider developing additional features such as early payment or dynamic discounting to strengthen supply chain relationships.

PENDAHULUAN

Keberlangsungan sebuah organisasi sangat dipengaruhi oleh kemampuannya mengelola proses bisnis secara efisien dan terstruktur, terutama dalam pengelolaan keuangan dan rantai pasok (Afrizal & Anggunsuri, 2019). Salah satu proses kritis yang sering menjadi bottleneck yaitu dalam pengelolaan penagihan dari pihak pemasok (Ahfas & -, 2021). Sistem penagihan yang masih dilakukan secara manual biasanya memiliki beberapa kekurangan seperti keterlambatan pembayaran, ketidaksesuaian dokumen pendukung, hingga kesalahan input data yang kemudian berdampak pada keakuratan catatan keuangan perusahaan. Menurut Dragomirescu, Crăciun, & Bologna (2025), proses manual dalam invoice matching sering kali menyebabkan keterlambatan pembayaran dan risiko kepatuhan (compliance risk). Selain itu, penelitian oleh Kaya (2024) menemukan bahwa pembayaran yang terlambat secara signifikan mengganggu stabilitas arus kas usaha mikro, kecil, dan menengah (UKM). Dampaknya tidak hanya akan berpotensi menghambat arus kas dan menurunkan tingkat likuiditas perusahaan,

tetapi juga dapat mengganggu hubungan jangka panjang antara perusahaan dan pemasok. (Flynn et al., 2023), perusahaan yang terlambat membayar pemasok mengalami pembatasan dalam pertumbuhan pemasok dan dipercaya lebih rendah. Tambahan lagi, studi oleh Cohen, Liang, Lourie, & Nekrasov (2024) *menunjukkan bahwa penggunaan pembayaran dagang yang tertunda sebagai strategi manajemen arus kas dapat merusak hubungan dengan pemasok*. Kesalahan input data juga dikaitkan dengan peningkatan biaya operasional dan litigasi internal, seperti yang ditemukan dalam laporan praktik terbaik pengolahan faktur bahwa kesalahan data manual mengakibatkan angka kesalahan sekitar 3-4% dan biaya tinggi untuk koreksi (Brex Journal, 2024). Dengan sistem manual, tidak jarang dokumen pendukung pun hilang atau tidak lengkap, memperpanjang waktu persetujuan dan menyebabkan ketidakpastian kapan kewajiban keuangan akan dibukukan dan dibayarkan, yang pada akhirnya mengurangi transparansi dan akuntabilitas dalam pencatatan keuangan perusahaan.

Seiring meningkatnya kompleksitas rantai pasok dan volume transaksi, perusahaan perlu memastikan bahwa proses bisnis yang berjalan dapat mendukung efisiensi waktu dan akurasi informasi. Dalam konteks ini, digitalisasi menjadi langkah strategis yang dapat diambil untuk memperbaiki proses-proses administratif yang selama ini memiliki potensi terhadap kesalahan. Salah satu solusi yang mulai banyak diterapkan oleh perusahaan adalah penggunaan *supplier portal*, yaitu sebuah sistem digital terintegrasi yang memungkinkan pemasok melakukan penagihan secara mandiri, terstruktur, serta terdokumentasi secara elektronik.

Penerapan sistem semacam ini telah terbukti efektif dalam mengurangi risiko faktur fiktif dan kesalahan administratif. Studi oleh Nurdiansyah et al. (2021) menunjukkan bahwa implementasi *e-invoice* di PT. TT Metals Indonesia berhasil menurunkan persentase kesalahan faktur dari 0,92% menjadi 0,05% setelah penerapan sistem. Selain itu, digitalisasi penagihan juga meningkatkan transparansi dan akuntabilitas proses, seperti yang terlihat pada penerapan sistem *I-VENDOR* di PT Pertamina Patra Niaga (Prawitasari & Komariyah, 2024).

Desika Kirana et al. (2024) juga menemukan bahwa platform digital untuk mengelola *invoice* dan *purchase order* secara terintegrasi mampu meningkatkan efisiensi operasional dan mengurangi kesalahan manusia. Sementara itu, Yulianto dan Arian (2020) menekankan pentingnya sistem berbasis web dalam mempercepat proses pembuatan faktur dan menghindari duplikasi data. Dengan mengimplementasikan *supplier portal*, pemasok dapat mengunggah *invoice*, melacak status pembayaran, serta menerima pemberitahuan terkait proses verifikasi dan persetujuan. Seluruh proses tersebut tercatat secara *real-time* dalam sistem yang dapat diakses baik oleh perusahaan maupun oleh pemasok, sehingga meningkatkan transparansi dan mengurangi potensi konflik administratif.

Lebih dari sekadar mempercepat proses, pemanfaatan teknologi ini juga berdampak langsung pada peningkatan ketepatan dan keakuratan data, yang pada akhirnya memperkuat fungsi kontrol internal perusahaan. Data yang terintegrasi membuat proses audit dilakukan dengan lebih mudah, serta meminimalkan risiko duplikasi atau manipulasi dokumen. Migunani (2023) menambahkan bahwa perancangan sistem *e-invoice* dengan metode PIECES (Performance, Information, Economy, Control, Efficiency, Service) dapat menjadi kerangka kerja yang efektif dalam memastikan sistem memenuhi kebutuhan bisnis secara menyeluruh. Ayu dan Anjarwi (2024) juga menunjukkan bahwa pemanfaatan data pra-isi (prepopulated data) dalam e-faktur dapat secara signifikan mengoptimalkan arus kas perusahaan.

Meskipun berbagai studi telah membahas digitalisasi penagihan, masih sedikit yang mengangkat aspek implementasi sistem dari sisi proses transformasi organisasi, terutama dalam konteks manufaktur otomotif di Indonesia. Selain itu, tantangan adopsi oleh supplier kecil yang sering kali memiliki keterbatasan infrastruktur teknologi dan sumber daya manusia masih kurang dieksplorasi secara mendalam. Hal ini sejalan dengan temuan Rahman et al. (2023) yang menunjukkan bahwa kesenjangan digital antara perusahaan besar dan UMKM masih menjadi tantangan utama dalam adopsi teknologi digital.

Di sinilah letak kebaruan penelitian ini: bukan hanya menilai efisiensi teknis dari supplier portal, tetapi juga memahami bagaimana perubahan proses, kebijakan, dan pendampingan terhadap supplier berkontribusi terhadap keberhasilan transformasi digital. Penelitian ini juga mengisi gap dalam literatur mengenai implementasi supplier portal di industri manufaktur otomotif Indonesia, yang memiliki karakteristik unik dalam hal kompleksitas rantai pasok dan diversitas supplier.

Penelitian dilakukan dengan studi kasus di PT. Hino Motors Manufacturing Indonesia, salah satu perusahaan manufaktur otomotif yang sedang mengimplementasikan sistem supplier portal dalam proses penagihannya. Studi ini penting untuk dilakukan guna mengevaluasi sejauh mana sistem tersebut mampu menjawab permasalahan yang selama ini dihadapi perusahaan, khususnya terkait dengan ketepatan waktu pembayaran, keakuratan data, dan kelancaran komunikasi dengan pemasok.

Melalui penelitian ini, diharapkan dapat diperoleh pemahaman yang lebih mendalam mengenai efektivitas penggunaan teknologi, khususnya supplier portal, serta kontribusinya dalam menjaga stabilitas operasional, meningkatkan likuiditas, dan mendukung keberlanjutan organisasi di tengah dinamika bisnis yang semakin kompleks. Hasil penelitian ini juga diharapkan dapat memberikan kontribusi praktis bagi perusahaan lain yang sedang mempertimbangkan implementasi sistem serupa.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis dampak implementasi supplier portal terhadap efisiensi, akurasi, dan transparansi proses penagihan supplier di PT Hino Motors Manufacturing Indonesia, serta mengidentifikasi tantangan dalam adopsi sistem oleh supplier kecil. Manfaat penelitian ini meliputi: (1) memberikan evaluasi empiris mengenai efektivitas supplier portal dalam konteks industri manufaktur, (2) mengidentifikasi best practices dalam implementasi sistem digitalisasi penagihan, dan (3) memberikan rekomendasi strategis untuk optimalisasi proses penagihan berbasis teknologi. Implikasi penelitian ini diharapkan dapat berkontribusi pada pengembangan teori manajemen rantai pasok digital dan memberikan panduan praktis bagi implementasi teknologi sejenis di industri manufaktur.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif untuk memperoleh pemahaman yang mendalam terhadap permasalahan yang terjadi dalam proses penagihan dari pemasok. Pendekatan kualitatif dipilih karena penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi fenomena implementasi supplier portal secara mendalam dan kontekstual (Creswell & Poth, 2018). Metode deskriptif digunakan untuk menggambarkan secara sistematis fakta dan karakteristik implementasi supplier portal secara akurat (Sugiyono, 2019). Pendekatan ini sesuai untuk mengungkap fenomena yang bersifat kompleks dan kontekstual, serta memungkinkan peneliti untuk menggali informasi secara menyeluruh dari berbagai sumber data.

Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di PT Hino Motors Manufacturing Indonesia, yang terletak di Kawasan Industri Kota Bukit Indah Purwakarta, Jawa Barat. Tempat ini dipilih sebagai lokasi penelitian dikarenakan memiliki kompleksitas proses bisnis yang tinggi, terutama dalam hal pengelolaan pemasok dan proses penagihan, sehingga menjadi objek yang relevan untuk dianalisis dalam konteks efisiensi rantai pasok. PT Hino Motors Manufacturing Indonesia merupakan perusahaan manufaktur otomotif dengan lebih dari 500 supplier aktif, yang menjadikannya representatif untuk studi implementasi supplier portal. Pengumpulan data dilakukan selama periode Juni 2025 hingga Juli 2025, yang mencakup tahap observasi, wawancara dan analisis dokumen.

Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh stakeholder yang terlibat dalam proses penagihan supplier di PT Hino Motors Manufacturing Indonesia, meliputi staf dan manajer dari departemen finance, procurement, dan logistik. Teknik sampling yang digunakan adalah purposive sampling, yaitu pemilihan sampel berdasarkan kriteria tertentu yang relevan dengan tujuan penelitian (Miles et al., 2020). Kriteria pemilihan sampel meliputi: (1) keterlibatan langsung dalam proses penagihan supplier, (2) memiliki pengalaman minimal 2 tahun di posisi terkait, dan (3) mengalami transisi dari sistem manual ke supplier portal. Berdasarkan kriteria tersebut, terpilih 7 narasumber yang terdiri dari 1 manajer finance, 2 staff accounts payable, 1 manajer procurement, 2 staff procurement, dan 1 staff logistik.

Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi langsung, wawancara semi-terstruktur, dan studi dokumentasi sesuai dengan prinsip triangulasi data untuk meningkatkan validitas penelitian (Denzin & Lincoln, 2018).

1. Observasi Langsung

Peneliti melakukan observasi secara partisipatif terhadap aktivitas operasional yang berkaitan dengan proses penagihan dan pencatatan *invoice*. Observasi ini bertujuan untuk mengidentifikasi alur kerja aktual, hambatan yang muncul, serta kesenjangan antara prosedur formal dan praktik di lapangan.

2. Wawancara Semi-Terstruktur

Wawancara dilakukan untuk menggali perspektif subjek penelitian, yaitu karyawan yang terlibat dalam proses penagihan. Pertanyaan bersifat terbuka agar responden dapat memberikan jawaban secara bebas dan mendalam. Wawancara dilakukan terhadap minimal lima narasumber yang dipilih secara purposive berdasarkan keterlibatannya dalam proses yang dikaji, terdapat wawancara terdiri dari anggota departemen terkait yang terdiri dari satu orang level manajemen dan enam orang level staff untuk mendapatkan informasi yang lebih komprehensif.

3. Studi Dokumentasi

Peneliti mengkaji dokumen-dokumen internal seperti invoice, surat jalan, faktur pajak, rekapan aging piutang, serta prosedur operasional standar (SOP) yang saat ini berjalan. Studi dokumentasi digunakan untuk memperoleh data historis dan memperkuat temuan dari observasi dan wawancara.

Dengan metode ini memungkinkan peneliti untuk mengidentifikasi akar masalah, menilai efektivitas prosedur yang berjalan, serta merumuskan rekomendasi yang berbasis pada kondisi nyata di lapangan.

Teknik Analisis Data

Analisis data menggunakan model analisis interaktif dari Miles, Huberman, dan Saldaña (2020) yang terdiri dari tiga tahap: kondensasi data (data condensation), penyajian data (data display), dan penarikan kesimpulan (conclusion drawing/verification). Proses analisis dimulai dengan kondensasi data melalui coding dan kategorisasi temuan dari observasi, wawancara, dan dokumentasi. Selanjutnya, data disajikan dalam bentuk matriks perbandingan dan diagram alur untuk memudahkan interpretasi. Tahap terakhir adalah penarikan kesimpulan berdasarkan pola-pola yang muncul dari data, yang kemudian diverifikasi melalui triangulasi sumber dan metode.

Validitas penelitian dijaga melalui kredibilitas (credibility) dengan triangulasi data dan member checking, transferabilitas (transferability) dengan deskripsi konteks yang detail, dependabilitas (dependability) melalui audit trail yang jelas, dan konfirmabilitas (confirmability) dengan dokumentasi proses penelitian yang transparan (Lincoln & Guba, 1985). Dengan metode ini memungkinkan peneliti untuk mengidentifikasi akar masalah, menilai efektivitas prosedur yang berjalan, serta merumuskan rekomendasi yang berbasis pada kondisi nyata di lapangan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Selama proses penelitian didapatkan gambaran yang cukup jelas tentang bagaimana proses penagihan *supplier* berjalan. Sebelumnya peneliti berasumsi masalah utama hanya soal keterlambatan pembayaran atau kesalahan administratif. Akan tetapi setelah dilakukan observasi langsung, wawancara dengan tim finance, serta melihat dokumen-dokumen pendukung, peneliti menyadari bahwa akar permasalahannya lebih dalam, di antaranya : proses yang masih sangat manual, tidak adanya integrasi antar *system*, serta kurangnya transparan bagi pihak *supplier*.

Sebelum penerapan *supplier portal*, pengelolaan tagihan masih sangat bergantung pada dokumen cetak, juga *follow-up* yang harus dilakukan berulang kali. Banyak waktu yang terbuang hanya untuk mengecek status tagihan atau mengonfirmasi ketidaksesuaian data. Belum lagi, *supplier* sering kali tidak tahu kapan tagihan mereka akan diproses, sehingga memicu banyak pertanyaan dan tekanan komunikasi ke tim internal.

Melihat kondisi ini, kemudian hadir *supplier portal* sebagai solusi digital untuk menyederhanakan dan mempercepat proses penagihan. Namun, yang menarik bagi peneliti bukan hanya soal penerapan teknologi saja, akan tetapi juga bagaimana proses implementasi mulai dari integrasi sistem, pelatihan, hingga kebijakan yang mewajibkan penggunaan portal. Dalam bagian ini, saya akan menggambarkan secara bertahap bagaimana proses penagihan berubah, langkah-langkah optimalisasi yang dilakukan, serta dampak nyata yang dirasakan baik oleh internal perusahaan maupun para *supplier*.

Proses Penagihan Sebelum Implementasi Supplier Portal

Sebelum penerapan *supplier portal*, proses penagihan di PT Hino Motors Manufacturing Indonesia masih sangat bergantung pada metode konvensional yang bersifat manual dan berbasis kertas. Tagihan dari *supplier* dalam bentuk fisik yang dikirimkan melalui layanan ekspedisi maupun diantarkan langsung ke bagian finance. Setelah diterima, tim finance memeriksa kelengkapannya, lalu melakukan *entry* data secara manual ke dalam sistem ERP.

Proses *matching* antara tagihan, *purchase order* (PO), dan *goods receipt* (GR) dilakukan secara manual oleh staf. Mereka harus membandingkan satu per satu harga, kuantitas, nomor dokumen, dan tanggal. Proses ini memakan waktu cukup lama, rata-rata 2–3 hari untuk satu tagihan, terutama jika terjadi ketidaksesuaian. Jika ditemukan ketidaksesuaian, tim finance harus menghubungi pihak *supplier* melalui email atau telepon untuk klarifikasi, yang sering

kali memakan waktu tambahan karena respon yang lambat atau komunikasi yang tidak terdokumentasi.

Selain itu, tidak ada sistem pelacakan yang terpusat. Status tagihan, apakah sudah diverifikasi, menunggu approval, atau sudah dibayar, hanya diketahui oleh staf yang menanganinya. *Supplier* tidak memiliki akses untuk mengecek status tagihan mereka, sehingga sering kali mengirimkan *reminder* berulang kali, bahkan untuk tagihan yang sebenarnya sudah dalam proses. Hal ini menambah beban kerja tim finance dan menciptakan kesan bahwa proses penagihan tidak transparan.

Beban kerja yang tinggi, risiko human error, dan kurangnya visibilitas membuat proses ini tidak hanya tidak efisien, tetapi juga berpotensi memengaruhi hubungan dengan *supplier*.

Peneliti melihat bahwa sistem yang ada saat itu belum mendukung prinsip *efficiency*, *accuracy*, dan *transparency*. Tiga pilar utama dalam manajemen *accounts payable* modern. Ketergantungan pada proses manual dan komunikasi asinkron menjadi *bottleneck* yang menghambat transformasi digital di sisi keuangan dan rantai pasok.

Inisiatif Optimalisasi melalui Supplier Portal

Untuk mengatasi keterbatasan proses penagihan yang sebelumnya sangat manual, *supplier portal* diperkenalkan sebagai bagian dari strategi digitalisasi proses penagihan. Implementasi *supplier portal* ini bukan hanya sekadar mengganti dokumen kertas dengan format digital, tetapi merupakan upaya sistematis untuk mentransformasi alur kerja, meningkatkan akurasi data, dan membangun hubungan yang lebih transparan dengan pihak *supplier*.

Salah satu langkah awal yang dilakukan adalah integrasi penuh antara *supplier portal* dan sistem ERP perusahaan (SAP). Dengan integrasi ini, data dari PO dan penerimaan barang (GR) secara otomatis tersedia pada *supplier portal*, sehingga ketika *supplier* mengunggah tagihan, sistem dapat langsung melakukan *three-way matching*, yaitu pencocokan antara tagihan, PO, dan GR secara real-time. Jika data sesuai, maka tagihan langsung masuk ke antrian pembayaran tanpa perlu verifikasi manual. Jika terdapat ketidaksesuaian, sistem secara otomatis menolak tagihan dan memberikan notifikasi kepada *supplier* beserta alasan penolakan. Agar perubahan ini dapat diterima dengan baik, perusahaan juga melakukan serangkaian inisiatif pendukung, antara lain:

- Pelatihan dan sosialisasi: Bagian finance mengadakan sesi pelatihan untuk membantu *supplier* memahami cara mengakses *supplier portal*, mengunggah dokumen, serta memahami format tagihan yang benar. Pelatihan ini terutama ditujukan kepada *supplier* baru dan *supplier* yang memiliki volume transaksi tinggi.
- Kebijakan wajib penggunaan *supplier portal*: Perusahaan menerapkan kebijakan bahwa tagihan harus diajukan melalui *supplier portal*. Tagihan yang dikirim dalam bentuk fisik tidak akan diproses, kecuali dalam kondisi darurat dan dengan persetujuan manajemen.
- Pengembangan fitur notifikasi: *Supplier* menerima notifikasi otomatis via email setiap kali ada perubahan status tagihan, mulai dari penerimaan, penolakan, hingga pembayaran. Ini meningkatkan transparansi dan mengurangi kebutuhan *follow-up* manual.

Pendekatan ini sejalan dengan temuan Desika Kirana et al. (2024), yang menunjukkan bahwa platform digital untuk mengelola *invoice* dan *purchase order* secara terintegrasi mampu meningkatkan efisiensi dan akuntabilitas proses penagihan. Selain itu, perancangan sistem berbasis web seperti yang dilakukan oleh Yulianto dan Ariani (2020) menunjukkan bahwa otomasi proses pembuatan faktur dapat mengurangi kesalahan dan mempercepat waktu proses.

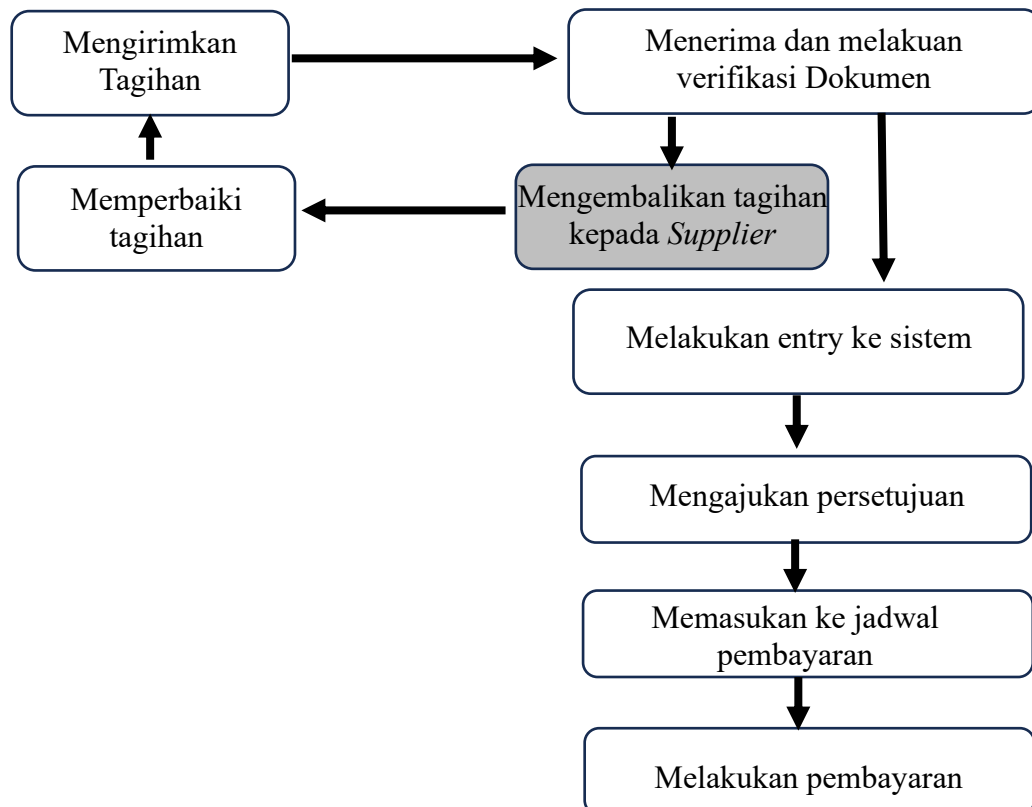
Perbandingan Alur Proses: Sebelum dan Sesudah Implementasi Portal

Perubahan dari proses manual ke sistem yang berbasis *supplier portal* membawa perubahan yang cukup signifikan terhadap alur penagihan. Perbedaan ini tidak hanya terlihat dari sisi kecepatan, tetapi juga dari struktur proses, keterlibatan manusia, dan tingkat transparansi yang ditawarkan.

a. Alur Proses Sebelum Implementasi Portal

Secara umum, proses penagihan sebelum adanya *supplier portal* dapat digambarkan sebagai berikut:

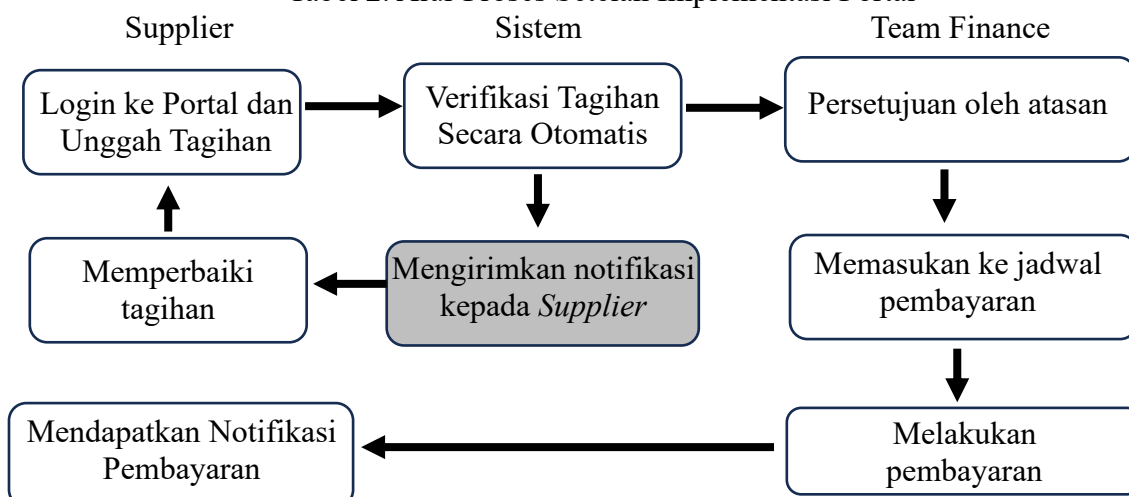
Tabel 1. proses penagihan sebelum adanya supplier portal
Supplier Team Finance



b. Alur Proses Setelah Implementasi Portal

Dengan adanya *supplier portal*, alur proses menjadi lebih terstruktur dan otomatis:

Tabel 2. Alur Proses Setelah Implementasi Portal



Dengan perubahan ini semua proses menjadi terdokumentasi dan *supplier* tidak perlu menunggu kabar dari internal untuk proses pembayaran, mereka bisa langsung melihat apakah tagihan mereka sedang diverifikasi, ditolak, atau sudah dibayar. Di sisi internal, tim finance tidak lagi menghabiskan waktu untuk *data entry* dan *follow-up*, melainkan bisa fokus pada penyelesaian *exception* atau tagihan yang bermasalah.

Peneliti menilai bahwa perbedaan alur ini bukan sekadar soal proses digitalisasi, akan tetapi juga redefinisi peran manusia dalam proses bisnis. Teknologi tidak menggantikan manusia, melainkan memberikan kesempatan kepada manusia untuk melakukan aktivitas yang lebih memiliki nilai tambah. Hal ini juga ditemukan dalam studi Ruwaidah et al. (2023), yang menunjukkan bahwa otomatisasi tukar faktur terintegrasi dapat mengurangi beban kerja dan risiko yang muncul dari proses manual.

Perbandingan Alur Proses Penagihan Sebelum dan Sesudah Implementasi *Supplier Portal*

Tabel 3. Perbandingan Alur Proses Penagihan

Aspek	Sebelum Implementasi Portal	Setelah Implementasi Portal
Metode Pengajuan Faktur	Email, fax, atau dokumen fisik	Upload langsung melalui <i>supplier portal</i>
Entry Data	Manual oleh tim finance	Otomatis melalui sistem
Matching Dokumen (PO, GR, Tagihan)	Manual, memakan waktu 2–3 hari	Otomatis (auto-matching) dalam hitungan detik
Verifikasi dan Approval	Melalui email atau tanda tangan kertas	Workflow digital dengan notifikasi otomatis
Transparansi Status Faktur	Tidak ada akses untuk <i>supplier</i> ; harus <i>follow-up</i> manual	Real-time tracking melalui dashboard portal
Penanganan Mismatch/Error	Koordinasi via email/telepon, lambat dan tidak terdokumentasi	Notifikasi otomatis ke <i>supplier</i> , revisi langsung di portal
Waktu Proses Rata-rata	10–18 hari	3–6 hari
Keterlibatan Manual	Tinggi (entry data, verifikasi, approval)	Rendah (hanya untuk <i>exception handling</i>)
Kepatuhan Proses	Tidak konsisten, tergantung individu	Terstandarisasi melalui sistem

Dampak Implementasi *Supplier Portal* terhadap Efisiensi dan Transparansi

Penerapan *supplier portal* di PT Hino Motors Manufacturing Indonesia memberikan dampak yang signifikan terhadap dua aspek utama: efisiensi operasional dan transparansi proses. Perubahan ini tidak hanya terlihat dari sisi waktu dan biaya, tetapi juga dalam persepsi pengguna dan kualitas interaksi antara perusahaan dengan pihak *supplier*.

a. Dampak terhadap Efisiensi

Salah satu indikator paling jelas dari keberhasilan optimalisasi adalah peningkatan efisiensi proses. Sebelum implementasi portal, rata-rata waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan satu siklus penagihan dari pengajuan hingga pembayaran adalah 14 hari. Setelah portal diterapkan, waktu tersebut berkurang menjadi rata-rata 5 hari, atau penurunan sebesar 64%. Percepatan ini terutama disebabkan oleh otomasi *three-way matching* dan pengurangan ketergantungan pada verifikasi manual.

b. Dampak terhadap Transparansi

Selain efisiensi, aspek transparansi juga mengalami peningkatan yang cukup besar. Sebelumnya, *supplier* sering kali tidak tahu status tagihan mereka. Mereka harus menghubungi tim finance berulang kali hanya untuk memastikan apakah tagihan sudah diterima atau sedang dalam proses. Kondisi ini tidak hanya membebani internal, tetapi juga menciptakan ketidakpercayaan dan kesan bahwa proses tidak adil atau tidak konsisten.

Dengan adanya *supplier portal*, setiap supplier dapat melacak status tagihan secara real-time, apakah sedang diverifikasi, ditolak, menunggu approval, atau sudah dibayar. Fitur notifikasi otomatis juga memastikan bahwa mereka mendapat informasi segera saat terjadi perubahan status.

Di sisi internal, transparansi juga meningkat. Manajemen bisa melihat dashboard kinerja penagihan, seperti jumlah tagihan yang diproses per hari, aging report, atau tingkat kepatuhan *supplier*. Hal ini memudahkan pengambilan keputusan dan evaluasi kinerja secara lebih objektif.

Peneliti melihat bahwa peningkatan transparansi bukan hanya soal teknologi, tetapi juga soal pembangunan kepercayaan dalam hubungan bisnis. Ketika *supplier* merasa diperlakukan secara adil dan mendapat informasi yang jelas, mereka cenderung lebih patuh, responsif, dan kolaboratif yang pada akhirnya mendukung kelancaran rantai pasok secara keseluruhan.

Meskipun *supplier portal* telah terbukti meningkatkan efisiensi, adopsi oleh supplier kecil masih menjadi tantangan karena keterbatasan infrastruktur dan SDM teknis. Hal ini sejalan dengan temuan Alijoyo dan Dicky Supriatna (2023), yang menunjukkan bahwa penerapan teknologi digital di tingkat UMKM memerlukan pendekatan yang inklusif, termasuk pelatihan berkelanjutan dan dukungan teknis yang mudah diakses.

Implikasi dan Rekomendasi

Implementasi *supplier portal* di PT Hino Motors Manufacturing Indonesia menunjukkan bahwa optimalisasi penagihan tidak hanya bergantung pada teknologi, tetapi juga pada integrasi sistem, perubahan proses, dan dukungan terhadap pengguna.

Beberapa rekomendasi praktis dapat diambil Pastikan integrasi portal dengan ERP untuk otomatisasi *matching*. Terapkan kebijakan wajib penggunaan portal dengan pendampingan. Sediakan pelatihan dan *helpdesk* bagi supplier, terutama *supplier* kecil. Manfaatkan fitur pelacakan dan notifikasi untuk tingkatkan transparansi. Gunakan data portal untuk evaluasi kinerja dan perbaikan berkelanjutan. Dengan pendekatan ini, *supplier portal* dapat menjadi fondasi bagi rantai pasok yang lebih efisien, akuntabel, dan kolaboratif.

KESIMPULAN

Penelitian ini menunjukkan bahwa implementasi *supplier portal* di PT Hino Motors Manufacturing Indonesia telah berhasil mengoptimalkan proses penagihan secara signifikan. Transformasi dari sistem manual ke digital membawa peningkatan efisiensi, akurasi, dan transparansi. Waktu proses penagihan berkurang dari rata-rata 14 hari menjadi 5 hari dan beban kerja administratif tim finance tereduksi dengan nyata.

Keberhasilan ini tidak hanya didukung oleh teknologi, tetapi juga oleh integrasi sistem, kebijakan yang jelas, serta upaya pelatihan dan pendampingan terhadap supplier. Dengan demikian, *supplier portal* bukan sekadar alat digital, melainkan *enabler* bagi transformasi proses yang lebih terstruktur dan kolaboratif.

Untuk optimalisasi lebih lanjut, disarankan agar perusahaan terus memperkuat dukungan kepada *supplier* kecil, memanfaatkan data untuk evaluasi kinerja, serta mengembangkan fitur tambahan seperti *early payment* atau *dynamic discounting* guna memperkuat hubungan rantai pasok.

REFERENCE

- Afrizal, R., & Anggunsuri, U. (2019). Optimalisasi Proses Asesmen terhadap Penyalah Guna Narkotika dalam Rangka Efektivitas Rehabilitasi Medis dan Sosial Bagi Pecandu Narkotika. *Jurnal Penelitian Hukum De Jure*, 19(3), 259. <https://doi.org/10.30641/dejure.2019.V19.259-268>
- Ahfas, M. A. H., & -, M. (2021). Proses Perencanaan dan Pelaksanaan Manajemen Logistik pada Festival Oktoberfest 2018. *Bisnis Event*, 2(7), 69–75. <https://doi.org/10.32722/bev.v2i7.5435>
- Alijoyo, F. A., & Dicky Supriatna, A. (2023). Increasing the competitiveness of Sukasari District UMKM through digital technology-based cooperatives. *Jurnal Info Sains: Informatika Dan Sains*, 13(3), 754–759. <https://ejournal.seaninstitute.or.id/index.php/InfoSains/article/view/3394>
- Ayu, C. D., & Anjarwi, A. W. (2024). Efektivitas prepopulated data e-faktur PPN dalam optimalisasi arus kas (Studi kasus PT IPC Terminal Petikemas). *Universitas Brawijaya Repository*. <http://repository.ub.ac.id/id/eprint/224073>
- Brex Journal. (2024). *Invoice processing best practices for your AP team*.
- Cohen, D. A., Liang, C., Lourie, B., & Nekrasov, A. (2024). Late trade credit payments to meet cash flow forecasts. *SSRN*. <https://doi.org/10.2139/ssrn.5033337>
- Desika Kirana, Q., Dafitri, H., & Dewi Andriana, S. (2024). Platform digital untuk mengelola invoice dan purchase order dengan efisien di PT. Anugerah Wisnu Wicaksana. *DSI: Digital System Innovation Journal*, 4(1). <https://doi.org/10.47709/dsi.v4i1.4094>
- Dragomirescu, O. A., Crăciun, P.-C., & Bologa, A. R. (2025). Enhancing invoice processing automation through the integration of DevOps methodologies and machine learning. *Systems*, 13(2), 87. <https://doi.org/10.3390/systems13020087>
- Flynn, A., ... (2023). Determinants of supplier payment times before and during ... [Judul lengkap & jurnal]. *ScienceDirect*.
- Kaya, O. (2024). The impact of late payments on SMEs' access to finance. *Journal of Small Business and Enterprise Development*.
- Migunani, M. (2023). Rancang bangun sistem e-invoice dengan metode PIECES berbasis web pada PT. XYZ. *Jurnal Ilmiah Sistem Informasi (JUISI)*, 2(1). <https://doi.org/10.51903/juisi.v2i1.569>
- Nurdiansyah, D. H., Nawawi, A., Kosasih, K., & Sundamanik, S. J. (2021). Analysis of e-invoice implementation in input tax control: Case study at PT. TT Metals Indonesia. *Jurnal Ilmiah Bisnis Dan Ekonomi Asia*, 15(1), 118–125. <https://doi.org/10.32815/jibeka.v15i1.169>
- Prawitasari, P., & Komariyah, F. (2024). Prosedur penagihan digitalisasi I-VENDOR pada PT Pertamina Patra Niaga. *JEMABITEK – Jurnal Ekonomi Manajemen Akuntansi Bisnis dan Teknologi Informatika*, 1(3), 116–118. <https://ijemabetsos.com/index.php/JEMABITEK/article/view/22>
- Ruwaitdah, I., Ahmad, T. B., Aryani, N. D., & Sugiarto, J. (2023). Otomatisasi tukar faktur yang terintegrasi (Studi kasus pada RSIJCP). *Media Riset Bisnis Ekonomi Sains dan Terapan (MRBEST)*, 2(4). <https://doi.org/10.71312/mrbest.v2i4.206>
- Versapay Research. (2023). *Poor invoice processing and the impact on cash flow*.
- Yulianto, A., & Ariani, A. (2020). Perancangan sistem informasi pembuatan e-invoice pada PT. Hasta Perkasa Graha berbasis web. *REMIK: Riset dan E-Jurnal Manajemen Informatika Komputer*, 4(2), 248–257. <https://doi.org/10.33395/remik.v4i2.10555>