

ABSTRAK

PT XYZ merupakan perusahaan yang bergerak dalam bidang teknologi informasi dan komunikasi yang dihadirkan untuk memenuhi pelanggan di daerah Jambi. Untuk melayani pelanggan *corporate*, PT XYZ menghadirkan Unit BGES. Proses pembayaran pelanggan *corporate* dikelola oleh salah satu pilar BGES yakni *Collection Management*. Salah satu data pelanggan yang dikelola *Collection Management* adalah data *outstanding* dimana data pelanggan tersebut memiliki nilai rupiah tunggakan paling besar diantara data-data lainnya. Data *Outstanding* merupakan data tunggakan yang muncul setiap bulan dikarenakan pelanggan tidak membayar tagihan selama lebih dari dua bulan. Sebanyak 693 pelanggan pada akhir tahun 2021 tercatat masuk pada data pelanggan *outstanding*. Dan pada tahun 2021 pula ketercapaian penagihan *outstanding* hanya sebesar 14,75% yang menandakan masih sedikitnya pelanggan yang membayar tagihan. Ditahun yang sama, perusahaan mengalami penundaan pembayaran sebesar Rp 7.000.458.871,00. Penagihan pelanggan *outstanding* harus dikirim pada rentang tanggal 5 - 12 setiap bulannya dikarenakan beban kerja yang berlebih, pihak *collection management* kurang melakukan pengawasan terkait penagihan sehingga target penagihan tidak terpenuhi.

Dari perbandingan beberapa literatur, maka dipilihlah perbaikan berbasis aktivitas menggunakan metode *Business Process Improvement* dengan *tools* yang digunakan adalah *Apply Technique Wheels* dan *Streamlining*. Hal ini dikarenakan permasalahan pada proses bisnis eksisting yang terdapat pada penelitian belum optimal. Hasil dari penelitian ini adalah adanya proses bisnis baru sistem *monitoring* dan *controlling* dimana didalamnya terdapat notifikasi *reminder* yang akan diberikana kepada pekerja di unit BGES dan terdapat *dashboard monitoring* dan *controlling* yang mana didalamnya terdapat data keluar dan masuk dari hasil perancangan *context diagram*. Dengan adanya notifikasi serta *dashboard monitoring* dan *controlling* dapat membantu pekerja melihat rekap status pembayaran pelanggan sehingga proses penagihan dapat berjalan secara efisien.

Kata kunci — *Proses Bisnis, Quality Control, Monitoring, Controlling, Business Process Improvement*