

	SOP FOLLOW UP TAGIHAN CUSTOMER BY WA/PHONE		Penanggung Jawab		
	Kode Dok	: ACC	Disiapkan	Diperiksa	Disahkan
	No. Revisi	: 0-0			
	Tanggal Berlaku	:			
	Halaman	:			
I. Tujuan					
<p>Prosedur ini bertujuan untuk memastikan proses penagihan kepada customer dilakukan dengan tepat waktu dan profesional guna mengurangi keterlambatan pembayaran.</p>					
II. Deskripsi					
<ul style="list-style-type: none"> • Customer: Pihak yang memiliki kewajiban pembayaran kepada perusahaan berdasarkan transaksi yang telah dilakukan. • Jatuh Tempo: Tanggal akhir yang ditetapkan untuk pembayaran tagihan oleh customer. • Follow Up: Proses pengingat atau penagihan yang dilakukan oleh tim Finance melalui WA atau telepon. • Manajemen: Pihak yang bertanggung jawab atas pengambilan keputusan terkait eskalasi keterlambatan pembayaran. 					
III. Ruang Lingkup					
<p>SOP ini berlaku untuk tim Finance atau tim yang bertanggung jawab atas penagihan customer melalui WhatsApp (WA) atau telepon.</p>					
III. Pihak Terkait					
<ul style="list-style-type: none"> • Tim Finance • Customer • Manajemen 					
IV. Prosedur Kerja					
A. Follow Up Sebelum Jatuh Tempo					
<ol style="list-style-type: none"> 1. H-7 sebelum jatuh tempo: <ul style="list-style-type: none"> • Kirim pesan pengingat via WA kepada customer terkait tagihan yang akan segera jatuh tempo. • Jika tidak ada respon dalam 2 hari, lakukan follow up ulang via WA atau telepon. 2. H-3 sebelum jatuh tempo: <ul style="list-style-type: none"> • Hubungi customer via telepon untuk memastikan kesiapan pembayaran. • Jika customer meminta waktu tambahan, catat dalam sistem dan sampaikan ke manajemen jika perlu. 					
B. Follow Up Saat Jatuh Tempo					
<ol style="list-style-type: none"> 1. Pada hari jatuh tempo, lakukan follow up via WA dan telepon untuk memastikan pembayaran segera dilakukan. 2. Jika customer belum bisa melakukan pembayaran, tanyakan alasan keterlambatan dan sepakati tanggal pembayaran maksimal. 3. Jika customer tidak memberikan kejelasan, eskalasi ke atasan untuk tindakan lebih lanjut. 					
C. Follow Up Setelah Jatuh Tempo					
<ol style="list-style-type: none"> 1. H+1 hingga H+3 setelah jatuh tempo: <ul style="list-style-type: none"> • Lakukan follow up kembali via WA dan telepon dengan menekankan urgensi pembayaran. • Informasikan kemungkinan sanksi atau konsekuensi jika pembayaran tidak segera dilakukan. 2. H+4 ke atas: <ul style="list-style-type: none"> • Jika pembayaran masih belum diterima, laporkan ke manajemen untuk tindakan lanjutan. • Bisa dilakukan kunjungan langsung atau pemberian surat teguran sesuai kebijakan perusahaan. 					



V. Flowchart**VI. Catatan**

- Seluruh komunikasi dengan customer harus dilakukan dengan bahasa yang sopan dan profesional.
- Setiap follow up harus didokumentasikan dalam sistem sebagai bukti komunikasi.
- Evaluasi berkala dilakukan untuk meningkatkan efektivitas penagihan.
- Jika terdapat kendala yang signifikan, segera laporkan ke manajemen untuk solusi lebih lanjut.