

## ABSTRAK

Pandemi COVID-19 yang melanda sejak akhir 2019 telah memberikan dampak signifikan terhadap berbagai sektor, termasuk sektor pendidikan. Universitas Telkom, sebagai salah satu institusi pendidikan tinggi, mengalami peningkatan jumlah mahasiswa yang mengajukan penundaan pembayaran biaya pendidikan selama pandemi. Untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas proses pengajuan penundaan pembayaran, Universitas Telkom mengimplementasikan Business Process Re-Engineering (BPR) pada sistem Tel-U Care. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi proses bisnis sebelum dan setelah implementasi BPR pada sistem penundaan pembayaran biaya pendidikan di Telkom University, serta mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi keberhasilan implementasi BPR, termasuk aspek kepemimpinan, budaya organisasi, dan kapabilitas teknologi informasi. Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif, dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan studi dokumen. Analisis data dilakukan secara deskriptif untuk memberikan gambaran tentang perubahan yang terjadi setelah implementasi BPR. Hasil penelitian menunjukkan bahwa proses bisnis penundaan pembayaran sebelum implementasi BPR dilakukan secara manual, memakan waktu 1-2 minggu, dan rentan terhadap kesalahan serta kehilangan dokumen. Setelah implementasi BPR, proses bisnis menjadi lebih terstruktur dan berbasis digital, dengan waktu penyelesaian yang berkurang menjadi 1-3 hari kerja, sehingga meningkatkan transparansi dan akurasi data. Faktor kepemimpinan yang kuat, budaya organisasi yang adaptif, dan pemanfaatan teknologi informasi yang efektif merupakan kunci keberhasilan dalam implementasi BPR ini. Penelitian ini memberikan kontribusi dalam memahami pentingnya BPR dalam meningkatkan efisiensi operasional dan memberikan rekomendasi praktis bagi institusi pendidikan tinggi lainnya yang ingin mengoptimalkan proses bisnis mereka melalui penerapan BPR.

Kata kunci : Business Process Re-Engineering, BPR, penundaan pembayaran biaya pendidikan, Tel-U Care, Universitas Telkom, pandemi COVID-19.