ABSTRAKSI

Fakultas Rekayasa Industri Institut Teknologi Telkom merupakan salah satu institusi yang bergerak dalam bidang layanan, khususnya layanan jasa pendidikan. Seiring dengan meningkatnya persaingan pada dunia jasa pendidikan dan peningkatan efisiensi proses, maka diperlukan peningkatan layanan yang ada di Fakultas Rekayasa Industri. Salah satu layanan yang ada di Fakultas Rekayasa Industri adalah layanan administrasi yang menghubungkan aktivitas mahasiswa terhadap institusi atau pihak luar dalam rangka pemenuhan aktivitas akademik mahasiswa. Proses layanan yang ada pada administrasi Fakultas Rekayasa Industri antara lain : permohonan surat pengantar, pengajuan Surat Keterangan Tugas Akhir, Administrasi Seminar dan Tugas Akhir, Pengajuan Jabatan Fungsional Akademik Dosen, Evalusi Pengajaran Dosen, dan Evaluasi SAP dan BAP. Berdasarkan pengamatan dan kuisioner, didapatkan permasalahan dan keluhan terhadap layanan tersebut.

Dalam Tugas Akhir ini, peneliti akan mencoba untuk mengevaluasi proses bisnis yang ada pada Layanan Administrasi di Fakultas Rekayasa Industri sehingga permasalahan diatas dapat diatasi. Peneliti akan menggunakan metode Business Process Improvement dalam mengevaluasi proses bisnis yang sudah ada. Selain itu, dalam tugas akhir ini akan dibuat sebuah sistem informasi yang dapat mendukung adanya perbaikan proses bisnis menggunakan metode *Waterfall*.

Melalui perbaikan proses bisnis dan penggunaan sistem informasi dalam mendukung perbaikan proses bisnis ini, terjadi pengurangan terhadap jumlah aktivitas yang ada pada proses bisnis Layanan Administrasi Fakultas Rekayasa Industri. Perbaikan proses menggunakan BPI dan sistem informasi dapat menyederhanakan dan memudahkan aktivitas atau pekerjaan yang sama dan terus menerus, sehingga meminimalisir kesalahan yang disebabkan *human error*. Selain itu, penggunaan sistem informasi dapat menghilangkan kertas kerja seperti formulir dan kuisioner, digantikan dengan formulir dan kuisioner elektronik sehingga proses bisnis menjadi lebih efisien. Sistem informasi yang terintegrasi dengan *database* tersebut juga dapat mempermudah dan mempercepat pengambilan dan penyajian data dan informasi, baik untuk pelanggan internal dan eksternal Layanan Administrasi Fakultas Rekayasa Industri.

Kata Kunci : *Business Process Improvement*, Sistem Informasi