

ABSTRAK

Hikari Language Center merupakan salah satu perusahaan jasa bahasa asing di Indonesia yang masih tergolong baru, namun dalam 8 bulan terakhir telah berhasil membuka 6 cabang yang tersebar di seluruh wilayah Bandung dan Jakarta. Perusahaan ini menyediakan jasa kursus privat dengan metode *Genius system* dan menyediakan kursus untuk 8 bahasa, yakni bahasa Inggris, Jepang, Jerman, Arab, Mandarin, Korea, Perancis, dan Belanda. Hingga saat ini, semua proses bisnis yang ada di *Hikari Language Center* masih dilakukan secara manual, seperti proses registrasi, penjadwalan, dan proses lainnya sehingga menyebabkan penumpukan kertas kerja dan memperpanjang waktu proses.

Salah satu metode yang dapat digunakan untuk mengevaluasi dan memberikan usulan perbaikan yang optimal bagi *Hikari Language Center* adalah metode *Business Process Improvement*. Selain itu, juga dilakukan perancangan sistem informasi untuk menyempurnakan sistem yang diusulkan.

Dengan adanya metode *Business Process Improvement*, maka terjadi peningkatan terhadap efisiensi proses bisnis *Hikari Language Center*. Aktivitas eksisting pada proses *free trial class* di *branch* dari 15 aktivitas menjadi 13 aktivitas, selanjutnya aktivitas pada proses pembentukan kelas di pusat dari 20 aktivitas menjadi 11 aktivitas, proses pembentukan kelas di *branch* dari 23 aktivitas menjadi 11 aktivitas, proses pembentukan kelas di *franchisee* dari 23 aktivitas menjadi 11 aktivitas dan aktivitas eksisting pada proses persiapan modul dari 15 aktivitas menjadi 13 aktivitas. Pada proses persiapan alat bantu ajar terjadi perubahan dari 14 aktivitas tetap menjadi 11 aktivitas namun lebih efektif, selanjutnya aktivitas pada proses pelaksanaan kelas dari 12 aktivitas tetap menjadi 6 aktivitas namun telah menerapkan teknologi yang dapat mengurangi waktu proses, dan aktivitas eksisting pada proses ujian dan sertifikasi dari 15 aktivitas menjadi 11 aktivitas. Pada proses pembuatan laporan keuangan dan penggajian di pusat terjadi perubahan dari 19 aktivitas menjadi 13 aktivitas, proses pembuatan laporan keuangan dan penggajian di *branch* terjadi perubahan dari 22 aktivitas menjadi 14 aktivitas, proses pembuatan laporan keuangan dan penggajian di *franchisee* terjadi perubahan dari 21 aktivitas menjadi 15 aktivitas, dan aktivitas eksisting pada proses penanganan komplain dari 8 aktivitas menjadi 7 aktivitas namun penanganan complain lebih terstruktur.

Kata kunci : *Hikari Language Center*, *Business Process Improvement*, efisiensi proses, sistem informasi *Hikari Language Center*