

ABSTRAK

PT Kereta Api Indonesia merupakan salah satu *pioneer* sebagai penyedia jasa transportasi darat di tengah ketatnya perkembangan kompetisi transportasi darat saat ini. Hal ini menimbulkan persaingan ketat antar penyedia jasa transportasi darat dalam mendapatkan penumpang. Kecepatan, kemudahan, dan pelayanan menjadi faktor yang dipertimbangkan dalam memenuhi kebutuhan penumpangnya.

Berdasarkan data perusahaan, pada tahun 2010 terjadi pengurangan jumlah penumpang sebesar 4.157.600 dari tahun sebelumnya. Keluhan pelanggan menjadi salah satu cara dalam melihat kepuasan pelanggan serta permasalahan. PT Kereta Api Indonesia kerap mendapatkan keluhan dan salah satu keluhan yang paling dominan dan mendapat sorotan adalah pelayanan tiket khususnya pada saat *high season*. Perbaikan yang berkelanjutan (*Continuous Improvement*) diperlukan dalam memperbaiki kondisi yang ada menjadi lebih efisien, efektif, dan adaptif.

Perbaikan yang berkelanjutan (*Continuous Improvement*) dilakukan dengan pemetaan proses bisnis *existing* yang didukung dengan ketersediaan SDM, fasilitas, dan teknologi yang disesuaikan dengan kebutuhan kastemer internal dan eksternal berdasarkan analisis di setiap aktivitas sebelum dilakukan penyederhanaan (*streamlining*). Perbaikan proses bisnis ini dilakukan dengan pendekatan metode *Business Process Improvement*.

Perbaikan dan usulan berdasarkan analisis pendekatan metode BPI, didapat efisiensi penghematan penggunaan kertas kerja berupa tiket pada PT Kereta Api Indonesia hingga Rp 13.255.710.000 dengan terdapat 3 Standard Operational Procedure (SOP) yaitu : SOP Penjualan Tiket *Online*, SOP Penjualan tiket Agen, SOP pemesanan tiket melalui *call center*.

Kata Kunci: *Business Process Improvement, Proses, SOP, Prosedur, Proses Bisnis*