

Abstrak

Biro perjalanan XX adalah salah satu perusahaan di bidang penyediaan layanan transportasi darat yang berlokasi di Sumatera Utara. Daerah tujuan pemberangkatan meliputi daerah-daerah di Sumatera Utara.

Proses bisnis yang berjalan saat ini bisa dikatakan sudah tidak efisien. Hal ini disebabkan oleh beberapa faktor yaitu proses bisnis yang masih manual, waktu siklus yang lama, kertas kerja yang banyak digunakan dan sumber daya manusia yang kurang memadai yang bekerja di perusahaan tersebut.

Metode yang digunakan dalam menyelesaikan permasalahan proses bisnis di biro perjalanan ini adalah menggunakan metode *Business Process Improvement*. Penelitian ini diawali dengan pengamatan aktivitas dalam proses bisnis pelayanan pelanggan *existing*. Keseluruhan aktivitas yang telah dilakukan akan dilihat keefisienannya melalui analisis *value-added*. Analisis *value-added* dilakukan dengan mengelompokkan aktivitas ke dalam RVA, BVA dan NVA. Selanjutnya dilakukan penyederhanaan/*streamlining* menggunakan 13 tools. Perbaikan efisiensi dilakukan dengan memperhatikan waktu dari proses bisnis yang digunakan (*existing*). Hasil pengukuran efisiensi akan digunakan sebagai umpan balik dalam pengembangan proses bisnis pelayanan pelanggan usulan. Penggunaan teknologi IT juga cukup memegang peranan penting mengingat perusahaan ini adalah perusahaan besar dan terus berkembang tetapi masih menjalankan proses bisnis secara manual. Penerapan teknologi IT pada perusahaan biro perjalanan ini adalah tersedianya suatu aplikasi pendukung proses bisnis yang saling berkaitan.

Penggunaan metode *business process improvement* untuk memperbaiki proses bisnis yang berjalan saat ini dapat meningkatkan efisiensi waktu. Untuk pemesanan tiket langsung, efisiensi waktunya meningkat sebesar 68% (dari 3% menjadi 71%), aktivitas bisnisnya berkurang sebesar 56 aktivitas (dari 82 aktivitas menjadi 26 aktivitas). Untuk pemesanan tiket lewat telepon, efisiensi waktunya meningkat sebesar 67% (dari 3% menjadi 70%), aktivitas bisnisnya berkurang sebesar 55 aktivitas (dari 79 aktivitas menjadi 24 aktivitas). Untuk pemesanan tiket lewat agen, efisiensi waktunya meningkat sebesar 69% (dari 3% menjadi 72%), aktivitas bisnisnya berkurang sebesar 44 aktivitas (dari 71 aktivitas menjadi 27 aktivitas).

Kata Kunci : *Business Process Improvement, Streamlining, value-added, RVA, BVA, NVA*