

ABSTRAKSI

Avio Bridge adalah sebuah fasilitas layanan yang dimiliki PT. Angkasa Pura I Bandar Udara Internasional Ngurah Rai. Dengan semakin banyaknya maskapai penerbangan di Indonesia dan semakin bertambahnya rute tujuan. PT. Angkasa Pura I Bandar Udara Internasional Ngurah Rai sebagai fasilitator menyediakan fasilitas Avio Bridge guna meningkatkan layanan bagi para calon penumpang di bandara. Sistem penyewaan fasilitas Avio Bridge oleh perusahaan maskapai mempengaruhi proses bisnis *billing* sewa yang ada. Proses bisnis penyewaan yang masih menggunakan sistem yang manual dan proses bisnis yang tidak efisien akan berpengaruh pada kualitas layanan. Dengan menggunakan metode *Business Process Improvement* dilakukan perancangan perbaikan proses bisnis *billing* dan sistem informasi bisnis proses *billing* untuk mengatasi beberapa masalah yang terjadi. Adapun langkah-langkah yang ditempuh dalam merancang suatu usulan perbaikan proses bisnis adalah melalui pemahaman terhadap kondisi setiap sumber daya perusahaan proses bisnis eksisting, manusia, dan teknologinya. Dengan dilakukan analisis *value added* dan *brainstorming* diharapkan dapat memberikan proses bisnis usulan yang lebih efisiensi dibandingkan kondisi eksisting.

Hasil penelitian ini adalah rancangan proses bisnis *billing* Avio Bridge yang efisien. Proses bisnis yang dirancang berjalan secara *realtime* tanpa dibatasi oleh peraturan perusahaan dan informasi setiap aktivitas pada proses yang berlangsung tersampaikan ke seluruh proses yang ada. Sistem informasi yang dirancang dapat mengintegrasikan semua informasi yang dibutuhkan secara benar. Penggunaan sistem informasi guna mendukung proses bisnis usulan, dimana seluruh *user* yang ada pada proses bisnis usulan dapat mengakses segala informasi yang dibutuhkan untuk menjalankan proses bisnis usulan.

Kata kunci: *Billing, Improvement*