

ABSTRAKSI

Baraya Travel merupakan salah satu perusahaan travel yang saat ini sedang diminati, selain harga yang relative lebih murah, travel ini juga menawarkan tidak kurang dari 9 tempat tujuan kedatangan dan keberangkatan di Jakarta serta 5 tempat kedatangan dan keberangkatan di Bandung. Travel ini mempunyai 2 jenis layanan, yaitu layanan travel antar kota Jakarta-Bandung dan layanan cargo (pengiriman barang). Saat ini Baraya travel telah memiliki call centre untuk memudahkan kastemer melakukan pemesanan tiket, namun dalam melakukan proses pencatatan reservasi tiket dan cargo, Baraya masih melakukannya secara manual oleh karena itu sering terjadi kehilangan data pelanggan dan reservasi ganda sehingga sering mendapat komplain dari kastemer.

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

Dengan perbaikan dan perancangan sistem informasi untuk proses reservasi tiket secara langsung, proses reservasi tiket melalui call center, proses pengiriman cargo dan proses perhitungan keuangan maka terjadi peningkatan terhadap efisiensi proses bisnis Baraya travel. Aktivitas eksisting pada proses pemesanan tiket secara langsung dari 18 aktivitas menjadi 13 aktivitas dan waktu proses sebesar 444 detik menjadi 144 detik, selanjutnya aktivitas pada proses pemesanan tiket melalui call center dari 23 aktivitas menjadi 16 aktivitas dan pengurangan waktu proses dari 1701 detik menjadi 186 detik, dan aktivitas eksisting pada proses pengiriman cargo dari 9 aktivitas menjadi 7 aktivitas dengan pengurangan waktu proses dari 456 detik menjadi 114 detik, pada proses keberangkatan tidak terjadi perubahan karena sudah optimal, sedangkan pada proses perhitungan keuangan perusahaan terjadi perubahan yang sangat signifikan dari 12 aktivitas dengan waktu proses 6042 detik menjadi 4 aktivitas dalam waktu 480 detik. Kelima proses tersebut dapat dikelompokkan lagi menjadi 3 layanan yaitu pemesanan tiket secara langsung dengan jumlah total waktu proses eksisting sebesar 6954 detik dan setelah mengalami perbaikan menjadi 1092 detik dan pemesanan tiket melalui call center yang memiliki waktu proses selama 8211 dan berubah menjadi 1134 detik setelah diperbaiki selanjutnya yang terakhir adalah pengiriman cargo (barang) yang mengalami waktu proses sebesar 6966 detik, namun setelah diperbaiki menjadi hanya 1062 detik.

Kata kunci : Baraya travel, *Business Process Improvement*, efisiensi proses, sistem informasi Baraya travel.