

ABSTRAK

Kliktrip merupakan *travel agent* berbasis online yang berdiri sejak tahun 2018 dengan produk yang dipasarkan yaitu *trip & activities*. Dari tahun ke tahun bisnis *Online Travel Agent* (OTA) selalu mengalami kenaikan, namun karena kondisi pariwisata mulai berubah semenjak pandemi Covid-19, penjualan Kliktrip mengalami penurunan dari tahun 2020 hingga sekarang. Penurunan penjualan ini dikarenakan perubahan perilaku konsumen Kliktrip yang semula memerlukan OTA untuk berwisata di akhir pekan bersama keluarga, berubah menjadi memerlukan OTA untuk keperluan bisnis. Namun sampai saat ini, Kliktrip belum melakukan perubahan produk dan proses bisnis yang baru untuk memenuhi kebutuhan konsumen selama menghadapi pandemi Covid-19. Perubahan pada website juga dibutuhkan untuk mempermudah *client* dalam melakukan transaksi tanpa harus melakukan konfirmasi ketersediaan produk pada *customer service* Kliktrip dan untuk mengetahui *update* produk apabila terjadi perubahan peraturan pemerintah. *Requirement* yang diolah dalam merubah proses bisnis Kliktrip yaitu menggunakan *PESTLE Analysis* untuk mengetahui kondisi eksternal perusahaan dan melihat *opportunity* atau *threat* pada perusahaan, serta *benchmarking* pesaing dengan strategi *Blue Ocean* untuk menciptakan pasar tersendiri bagi Kliktrip. Selain itu *requirement* yang dibutuhkan yaitu tujuan perusahaan dan *reference benchmark* APQC PCF.

Pada penyusunan Tugas Akhir ini, dilakukan perancangan system terintegrasi berupa proses bisnis baru yang relevan dengan kondisi Kliktrip sesuai dengan *requirement* perubahan proses dengan menggunakan metode *Process Business Reengineering* (BPR). Perancangan system terintegrasi yang diusulkan yaitu produk baru B2B dan proses bisnis baru. Proses bisnis baru tersebut yaitu proses bisnis penentuan *user persona* dengan memanfaatkan *digital marketing* dan proses bisnis pemesanan *client* yang dapat beradaptasi secara cepat dalam menghadapi perubahan kebijakan atau peraturan pemerintah dan perubahan kondisi lingkungan selama pandemi Covid-19.

Kata kunci : *Online Travel Agent, Pariwisata, PESTLE Analysis, Blue Ocean Strategy, Process Business Reengineering*