

## ABSTRAK

Transportasi merupakan salah satu penggerak untuk meningkatkan kesejahteraan dan kemajuan suatu negara, yang dapat membantu setiap individu atau kelompok untuk melakukan aktivitas kehidupan sehari-hari. Baraya Travel adalah salah satu perusahaan yang bergerak di bidang pelayanan jasa transportasi antar kota dan beberapa pelayanan lainnya. Untuk menghadapi persaingan dan meningkatkan popularitas di antara perusahaan yang bergerak di bidang yang sama, Baraya Travel perlu melakukan perbaikan terhadap kualitas pelayanan dan kegiatan pemasaran digital yang dilakukan.

Dengan evolusi digital yang sedang berlangsung, perusahaan atau bisnis dapat memaksimalkan *revenue* dengan menggunakan dunia digital sebagai platform untuk menyebarkan layanan yang ditawarkan oleh penyedia layanan yang disediakan oleh transportasi antarkota. Dengan menggunakan data yang dikumpulkan dalam rangka meningkatkan aspek yang berkaitan pertimbangan penumpang dalam memilih jasa transportasi kota, Baraya Travel dapat memaksimalkan pengetahuan yang dimiliki untuk mencapai tujuan itu.

Dari proses bisnis SOP dan kegiatan pemasaran yang telah dibuat, diharapkan Baraya Travel dapat meningkat popularitasnya karena telah memperbaiki aspek yang berkaitan dengan pertimbangan penting yang telah diurutkan dalam melakukan perbaikan.

Dengan menggunakan *knowledge management* dan usulan perbaikan, Baraya Travel dapat meningkatkan kualitas pelayanan yang dapat diberikan sehingga dapat meningkatkan popularitas Baraya Travel di antara perusahaan yang bergerak di bidang yang sama.

Kata kunci — **Transportasi, Proses Bisnis, Pemasaran, SECI.**