

ABSTRAK

Peningkatan permintaan ibadah umroh di Indonesia memicu tantangan bagi perusahaan *travel* seperti PT Almansour *Tour & Travel* dalam mengoptimalkan proses bisnis yang masih dilakukan secara manual. Adapun permasalahan pada PT Almansour *Tour & Travel* yaitu proses bisnis pendaftaran umroh, pengelolaan data jemaah, pembagian informasi, promosi di media sosial, penjualan melalui *affiliate*, dan pembagian ujroh yang menyebabkan proses bisnis yang kurang efisien dan efektif. Permasalahan ini menyebabkan kerugian pada waktu dalam pelayanan *customer*. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis dan memperbaiki proses bisnis di PT Almansour *Tour & Travel* dengan mengimplementasikan pendekatan *Business Process Management* (BPM). Untuk mencapai tujuan tersebut, pada penelitian ini dilakukan identifikasi area yang perlu diperbaiki melalui pemetaan proses bisnis *as-is*, perancangan model proses yang lebih efisien (*to-be*), serta pemanfaatan sistem informasi berbasis web untuk meningkatkan pengelolaan data dan layanan kepada jemaah. Pemetaan proses *as-is* seperti pendaftaran umroh, pengelolaan data jemaah, pembagian informasi, promosi di media sosial, penjualan melalui *affiliate*, dan pembagian ujroh dilakukan untuk memahami alur kerja saat ini. Model *to-be* dirancang dengan mempertimbangkan prinsip-prinsip BPM. Sistem website dimanfaatkan untuk memastikan bahwa solusi teknologi memenuhi kebutuhan operasional. Data dikumpulkan melalui wawancara dan observasi, hingga analisis hasil simulasi. Setelah itu dilakukan implementasi dan evaluasi pasca-implementasi untuk menilai efektivitas sistem baru. Penerapan BPM dan sistem informasi yang tepat dapat memberikan kontribusi besar terhadap peningkatan produktivitas dan kualitas layanan di PT Almansour *Tour & Travel*, khususnya dalam meningkatkan kinerja operasional dan memberikan pengalaman ibadah yang lebih baik bagi jemaah. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa efisiensi waktu melonjak sebesar 25237.5% pada proses bisnis promosi di media sosial, efisiensi waktu proses bisnis pendaftaran umroh sebesar 68.47%, efisiensi sumber daya manusia sebesar 40% untuk proses bisnis pembagian ujroh dan proses bisnis lainnya juga ada yang mengalami kenaikan dan penurunan efisiensi. Sistem *website* solusiumroh.id dan rancangan model *to-be* menggunakan BPM telah diimplementasikan dan berhasil memecahkan permasalahan utama.

Kata Kunci: Efisiensi, Kualitas Layanan, Proses Bisnis, Sistem Informasi, Umroh