

**Business Process Reengineering Pada Pengukuran Sistem
Pemesanan Tiket Pesawat Maskapai Lion Air**

Laporan Tugas Akhir

Diajukan Untuk Memenuhi
Persyaratan Guna Meraih Gelar Sarjana
Informatika Universitas Muhammadiyah Malang



Muhammad Restu Adjie Romadhana

201910370311045

Bidang Minat

RPL

**PROGRAM STUDI INFORMATIKA
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MALANG
2024**

LEMBAR PERSETUJUAN

**Business Process Reengineering Pada Pengukuran Sistem
Pemesanan Tiket Pesawat Maskapai Lion Air**

TUGAS AKHIR

**Sebagai Persyaratan Guna Meraih Gelar Sarjana Strata 1
Informatika Universitas Muhammadiyah Malang**



Menyetujui,
Malang, 3 Juni 2024

Dosen Pembimbing 1



Ir. Ilyas Nuryasin S.Kom., M.Kom.

NIP. 10814100561PNS.

Dosen Pembimbing 2



Ir. Wildan Suharso S.Kom., M.Kom

NIP. 10817030596PNS.

LEMBAR PENGESAHAN

**Business Process Reengineering Pada Pengukuran Sistem
Pemesanan Tiket Pesawat Maskapai Lion Air
TUGAS AKHIR**

Sebagai Persyaratan Guna Meraih Gelar Sarjana Strata 1
Informatika Universitas Muhammadiyah Malang

Disusun Oleh :

Muhammad Restu Adjie Romadhana
201910370311045

Tugas Akhir ini telah diuji dan dinyatakan lulus melalui sidang majelis pengujian
pada tanggal 3 Juni 2024

Menyetujui,

Dosen Penguji 1



Ir. Galih Wasis Wicaksono S.kom.

M.Cs.

NIP. 10814100541PNS.

Dosen Penguji 2

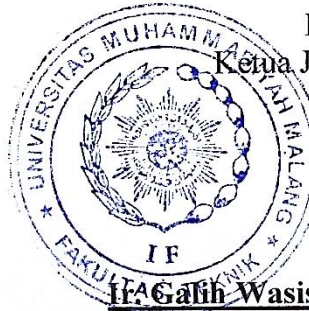


Ir. Denar Regata Akbi S.Kom.,

M.Kom.

NIP. 10816120591PNS.

Mengetahui,
Ketua Jurusan Informatika



Ir. Galih Wasis Wicaksono S.kom. M.Cs.

NIP. 10814100541PNS.

LEMBAR PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

NAMA : Muhammad Restu Adjie Romadhana

NIM : 201910370311045

FAK./JUR. : Informatika

Dengan ini saya menyatakan bahwa Tugas Akhir dengan judul “**Business Process Reengineering Pada Pengukuran Sistem Pemesanan Tiket Pesawat Maskapai Lion Air**” beserta seluruh isinya adalah karya saya sendiri dan bukan merupakan karya tulis orang lain, baik sebagian maupun seluruhnya, kecuali dalam bentuk kutipan yang telah disebutkan sumbernya.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya. Apabila kemudian ditemukan adanya pelanggaran terhadap etika keilmuan dalam karya saya ini, atau ada klaim dari pihak lain terhadap keaslian karya saya ini maka saya siap menanggung segala bentuk resiko/sanksi yang berlaku.

Mengetahui,
Dosen Pembimbing



Ir. Ilyas Nuryasin S.Kom., M.Kom.

Malang, 3 Juni 2024
Yang Membuat Pernyataan



Muhammad Restu Adjie
Romadhana

ABSTRAK

Transportasi udara merupakan sektor yang sangat penting dalam konteks ekonomi dan pengembangan. Dari sistem pemesanan tiket saat ini ada beberapa kelemahan antara lain. Petugas menghadapi kendala saat mencari dan memperbarui informasi pelanggan, terutama terkait dengan penentuan nomor kursi atau pencatatan jam keberangkatan. Situasi ini seringkali mengakibatkan ketidakakuratan data, yang nantinya memberikan pengalaman layanan yang kurang memuaskan bagi pelanggan. Penelitian ini bertujuan untuk memahami dan meningkatkan efisiensi dalam proses pemesanan tiket maskapai Lion Air Balikpapan melalui penerapan metode BPR. Metode penelitian ini melibatkan serangkaian langkah dalam rangka melakukan BPR. Pengujian efisiensi throughput dilakukan berdasarkan perhitungan waktu kinerja proses bisnis menggunakan standar ASME. Hasil analisis awal menunjukkan bahwa proses pemesanan tiket di maskapai Lion Air Balikpapan memiliki efisiensi throughput sebesar 38,42%. Namun, setelah melakukan perubahan dan pemetaan standar ASME serta mengeliminasi proses yang tidak memberikan nilai tambah, efisiensi throughput meningkat menjadi 90,99%. Hal ini menunjukkan peningkatan signifikan dalam efisiensi dan kecepatan dalam proses pemesanan tiket. Kesimpulannya menunjukkan bahwa penerapan metode BPR berhasil meningkatkan efisiensi dan kecepatan pelayanan kepada pelanggan. Untuk penelitian selanjutnya, disarankan melakukan survei kepuasan pelanggan dan memperluas penelitian dengan melibatkan maskapai lain untuk membandingkan efisiensi pemesanan tiket. Selain itu, disarankan juga mengembangkan model prediktif yang lebih canggih untuk memperkirakan permintaan tiket di masa depan. Hal ini akan membantu dalam memahami dan meningkatkan sistem pemesanan tiket secara holistik dan relevan dengan kebutuhan pasar yang terus berkembang.

Kata Kunci: Efisiensi Throughput, Pemesanan Tiket, Business Process Reengineering.

ABSTRACT

Air transportation is a very important sector in the context of economy and development. From the current ticket booking system there are several weaknesses, among others. Officers face obstacles when searching and updating customer information, especially related to determining seat numbers or recording departure times. This situation often results in data inaccuracies, which in turn provides an unsatisfactory service experience for customers. This study aims to understand and improve efficiency in the ticket booking process of Lion Air Balikpapan airline through the application of BPR method. This research method involves a series of steps in order to perform BPR. Testing of throughput efficiency is done based on the calculation of business process performance time using ASME standard. The results of the initial analysis show that the ticket booking process at Lion Air Balikpapan airline has a throughput efficiency of 38.42%. However, after making changes and mapping the ASME standard as well as eliminating processes that do not provide added value, the throughput efficiency increased to 90.99%. This shows a significant improvement in efficiency and speed in the ticket booking process. The conclusion shows that the implementation of the BPR method successfully improved the efficiency and speed of service to customers. For future research, it is recommended to conduct a customer satisfaction survey and expand the study by involving other airlines to compare ticket booking efficiency. Additionally, it is also suggested to develop a more sophisticated predictive model to forecast ticket demand in the future. This will aid in understanding and enhancing the ticket booking system comprehensively and in alignment with the evolving market needs.

Keywords: *Throughput Efficiency, Ticket Booking, Business Process Reengineering*

LEMBAR PERSEMBAHAN

Puji syukur kepada Allah SWT atas rahmat dan karunia-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini. Penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Ir. Ilyas Nuryasin, S.Kom, M.Kom dan Bapak Ir. Wildan Suharso, S.Kom, M.Kom. selaku pembimbing tugas akhir dalam penelitian dan penyusunan Laporan Tugas Akhir.
2. Bapak/Ibu Dekan Fakultas Teknik Universitas Muhammadiyah Malang.
3. Bapak/Ibu Ketua Jurusan Informatika Universitas Muhammadiyah Malang.
4. Bapak tercinta, Abdul Azis S.H. Terimakasih selalu berjuang dan menjadi panutan sekaligus superhero di kehidupan saya serta mampu mendidik saya sampai saat ini, memotivasi, memberikan dukungan hingga saya mampu menyelesaikan studinya sampai sarjana.
5. Mama Tersayang, Indrawati, yang tidak henti-hentinya memberikan kasih sayang dengan penuh cinta dan selalu memberikan motivasi serta do'a hingga saya mampu menyelesaikan studinya sampai sarjana.
6. Adik Terkasih, Nabila Chelska Azis, yang memberikan semangat dan dukungan walaupun melalui celotehannya, tetapi saya yakin dan percaya itu adalah sebuah bentuk dukungan dan motivasi.
7. Kepada partner teman hidup saya yang tidak kalah penting kehadirannya, Marshela Dita S.M yang menjadi salah satu penyemangat karena selalu ada dalam suka maupun duka dan tidak henti-hentinya memberikan semangat dan dukungan serta bantuan baik itu tenaga, pikiran, materi, maupun moril. Terimakasih banyak telah menjadi bagian dari perjalanan hidup saya berkontribusi banyak dalam menemani penulisan laporan akhir ini. Telah menjadi rumah tempat berkeluh kesahku diwaktu lelahmu, menjadi pendengar yang baik, menghibur, penasehat yang baik, senantiasa memberikan cinta dan semangat untuk pantang menyerah. Semoga Allah mengganti berkali-kali lipat dan sukses selalu kedepannya untuk kita berdua... Aamiin.

8. Terimakasih untuk keluarga besar yang selalu memberikan dukungan baik secara moril maupun material.
9. Kepada Sahabat-sahabat saya yaitu, Wahyu, Rhaka, Indra, Andy, Arman, Raffi, Humam, Dimas, Khelvin, Gilang, Arkan, Whisnu, dan Naufal yang telah mendukung dan memberikan saya semangat dan memotivasi saya untuk tetap mengerjakan laporan akhir saya.
10. Terimakasih kepada semua pihak yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu yang sudah mau membantu saya selama proses penulisan laporan akhir hingga selesai.
11. Dan yang terakhir, kepada diri saya sendiri. Muhammad Restu Adjie Romadhana. Terimakasih sudah bertahan sejauh ini. Terimakasih tetap memilih berusaha sampai di titik ini, walau sering kali merasa putus asa atas apa yang diusahakan dan belum berhasil, namun terimakasih tetap menjadi manusia yang selalu mau berusaha dan tidak lelah mencoba. Terimakasih karena memutuskan tidak menyerah sesulit apapun proses penyusunan Laporan Akhir ini dan telah menyelesaikan sebaik dan semaksimal mungkin.

Malang 2024



Muhammad Restu Adjie Romadhana

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji syukur kehadiran Allah SWT. Atas limpahan rahmat dan hidayah-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan tugas akhir yang berjudul:

“Business Process Reengineering Pada Pengukuran Sistem Pemesanan Tiket Pesawat Maskapai Lion Air”

Di dalam tulisan ini disajikan pokok-pokok pembahasan yang meliputi pengumpulan data, identifikasi proses, pengukuran efisiensi throughput, analisis alternatif rancangan ulang, dan memberikan rekomendasi untuk perbaikan. Selain itu, pengujian efisiensi throughput dilakukan berdasarkan perhitungan waktu kinerja proses bisnis.

Peneliti menyadari sepenuhnya bahwa dalam penulisan Laporan Tugas Akhir ini masih banyak kekurangan dan keterbatasan. Oleh karena itu, peneliti mengharapkan saran yang membangun agar tulisan ini bermanfaat bagi perkembangan ilmu pengetahuan.

Malang, 29 April 2024

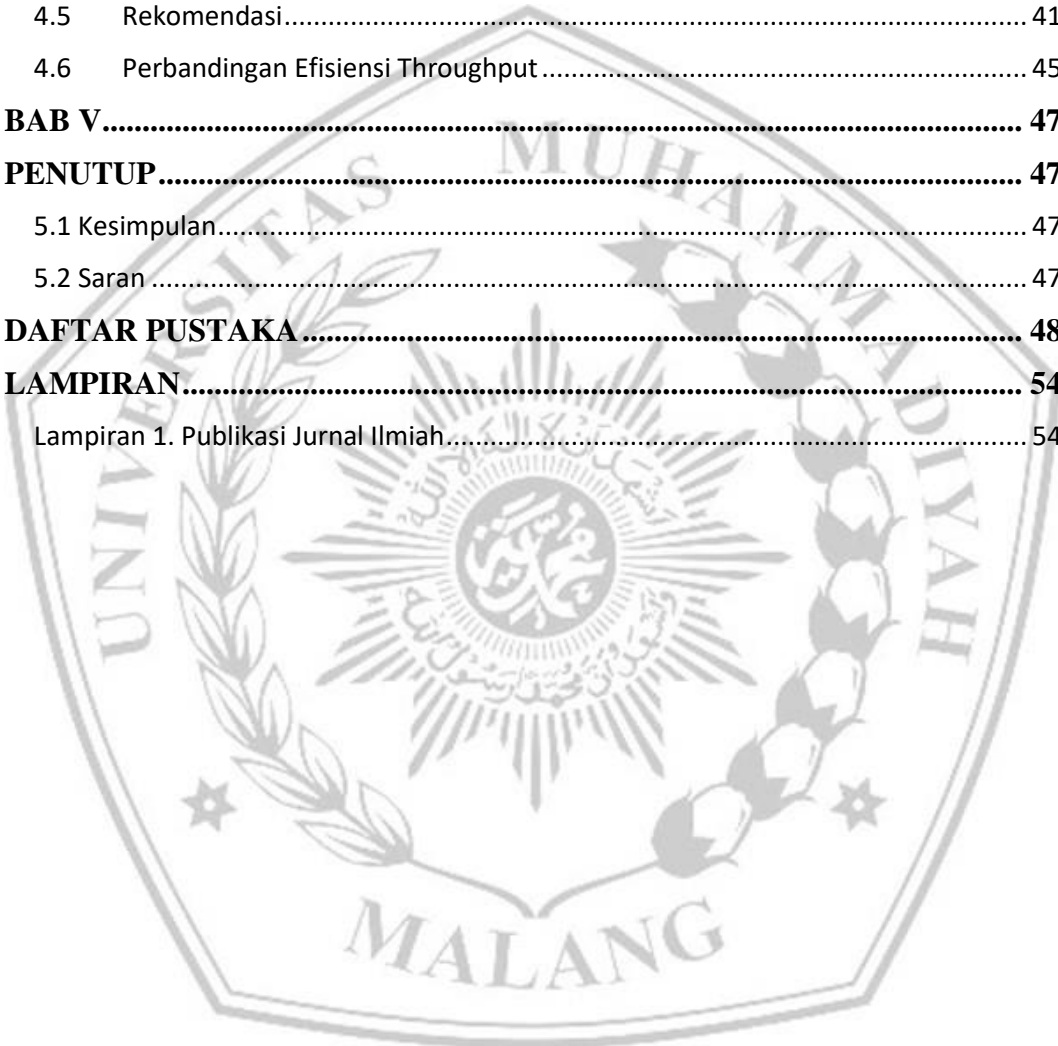


Muhammad Restu Adjie Romadhana

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR PERNYATAAN	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
LEMBAR PERSEMBAHAN	vii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR TABEL	xiii
BAB I.....	14
PENDAHULUAN.....	14
1.1 Latar Belakang.....	14
1.2 Rumusan Masalah.....	18
1.3 Tujuan Penelitian	18
1.4 Batasan Masalah	18
BAB II	20
TINJAUAN PUSTAKA	20
2.1 Penelitian Terdahulu.....	20
2.2 Efisiensi	23
2.3 Sistem.....	24
2.4 Pemesanan Tiket.....	25
2.5 Maskapai Lion Air.....	25
2.6 Metode Business Process Reengineering (BPR).....	26
BAB III.....	28
METODE PENELITIAN	28
3.1 Pengumpulan Data.....	29
3.2 Identifikasi Proses	33
3.3 Pengukuran Efisiensi Throughput	33
3.4 Analisis Alternative Rancangan Ulang.....	33
3.5 Rekomendasi.....	33

3.6	Perbandingan Efisiensi Throughput	33
BAB IV	35
HASIL DAN PEMBAHASAN	35
4.1	Pengumpulan Data.....	35
4.2	Identifikasi Proses	35
4.3	Pengukuran Efisiensi Throughput	36
4.4	Analisis Alternative Rancangan Ulang.....	40
4.5	Rekomendasi.....	41
4.6	Perbandingan Efisiensi Throughput	45
BAB V	47
PENUTUP	47
5.1	Kesimpulan.....	47
5.2	Saran	47
DAFTAR PUSTAKA	48
LAMPIRAN	54
	Lampiran 1. Publikasi Jurnal Ilmiah.....	54



DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Metode BPR (Business Process Reengineering)	28
Gambar 4.1 Proses Pemesanan Tiket	36
Gambar 4.2 Proses Pemesanan Tiket	42



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	21
Tabel 3.1 Pedoman Wawancara	29
Tabel 4.1 Peta Proses Pemetaan Standar ASME Pemesanan Tiket	37
Tabel 4.2 Penyempurnaan Proses Pemesanan Tiket	40
Tabel 4.3 Rekomendasi Peta Proses Pemetaan Standar ASME Pemesanan Tiket.....	43
Tabel 4.4 Perbandingan Proses Pemesanan Tiket	45



DAFTAR PUSTAKA

- [1] A. S. Oktavia, R. W. Lestari, and A. Nugroho, "Analisis Pengalaman Pengguna Aplikasi Transportasi Umum dengan Metode User Experience Questionnaire," vol. 6, no. 1, pp. 76–83, 2024.
- [2] Y. B. Nurcahyo, G. R. Ramadhan, A. Supriadi, G. T. Ardiani, and D. H. L. K, "PENDEKATAN NON PARAMETRIK: APAKAH INDUSTRI PENERBANGAN INDONESIA SUDAH EFISIEN?," vol. 1, 2023.
- [3] A. S. Putra, "Konsep Kota Pintar Dalam Penerapan Sistem Pembayaran Menggunakan Kode Qr Pada Pemesanan Tiket Elektronik," vol. 21, no. 1, pp. 84–93, 2020.
- [4] A. A. I. A. P. Bastari and I. M. Sarjana, "Efektivitas Pemberian Kompensasi Terhadap Pengguna Jasa Penerbangan Atas Terjadinya Keterlambatan Angkutan Udara Pada Maspakai Lion Air Di Bandara I Gusti Ngurah Rai Bali," pp. 1–15, 2019.
- [5] R. Budiraharjo, S. A. Mohamad, A. N. Rahma, and F. Mochamad, "Analisa dan Business Process Redesign Divisi Pemasaran Maskapai Penerbangan XYZ," vol. 6, pp. 1–10, 2022.
- [6] F. N. Styaningsih, Y. W. R. Putra, and W. H. Herviana, "Analisis Perkembangan Transportasi Online di Indonesia di Era 4.0 Dengan Metode Penelitian Deskriptif," *J. Teknol. Dan Sist. Inf. Bisnis*, vol. 4, no. 1, pp. 162–170, 2022, doi: 10.47233/jteksis.v4i1.389.
- [7] A. D. Pinangkis and T. Andreansyah, "Rancang Bangun Aplikasi Pemesanan Tiket Pada Masa Pandemi Covid-19," vol. 2, no. 3, pp. 1–13, 2022, [Online]. Available:
<http://103.140.189.167/index.php/cyberarea/article/view/116/101>
- [8] Yoeliastuti, R. Widowati, and Badriyah, "Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Pembelian Tiket Online Pada Traveloka," *Abiwarra J. Vokasi Adm. Bisnis*, vol. 3, no. 2, pp. 186–193, 2022.
- [9] E. Tasyha, A. Prastomo, and B. Haqi, "Perancangan Aplikasi Pemesanan

- Tiket Wisata Berbasis Java Netbeans Pada Dian Travel Jakarta Utara,” *J. Ilm. Teknosains*, vol. 9, no. 1/Mei, pp. 18–23, 2023.
- [10] R. Fajriah and S. Nazar, “Analisa Business Process Reengineering Dalam Pengembangan Sistem Distribusi Produk Lensa Mata Berbasis Mobile Application,” *CESS (Journal Comput. Eng. Syst. Sci.)*, vol. 5, no. 1, p. 1, 2020, doi: 10.24114/cess.v5i1.14353.
- [11] M. A. Islahudina and W. Hadikurniawati, “Implementasi Metode Business Process Reengineering (Bpr) Pada Sistem Pelayanan Data Penduduk,” *J. Ilm. Inform.*, vol. 10, no. 01, pp. 25–34, 2022, doi: 10.33884/jif.v10i01.4598.
- [12] G. M. Andani, “Analisis Metode Business Process Reengineering Untuk Penerapan E-Procurement Pada Pt Kanaya,” 2022.
- [13] D. A. P.M, W. Suharso, and Maskur, “Business process reengineering pada kejaksaan negeri Batu,” *J. Repos.*, vol. 1, no. 2, p. 159, 2019, doi: 10.22219/repositor.v1i2.255.
- [14] Y. M. Maulana, “Tinjauan Naratif: Analisis dan Pemodelan Proses Bisnis sebagai Perbaikan Proses Bisnis pada Organisasi,” *J. Teknol. dan Inf.*, vol. 13, no. 1, pp. 1–16, 2023, doi: 10.34010/jati.v13i1.9038.
- [15] H. L. Purwanto and K. B. Pranata, “Rekayasa Ulang Sistem Pembayaran Bimbingan Belajar Menggunakan Business Process Reengineering Payment Tutoring System Reengineering Using Business Process Reengineering,” vol. 13, no. 1, pp. 93–105, 2023.
- [16] I. D. Kusumawardani, “Strategi Pemasaran Lion Air Group Di Era New Normal,” *J. Manaj. Dirgant.*, vol. 14, no. 2, p. 225, 2021.
- [17] W. Suharso, M. Rahima, A. Qudratullah, L. R. Azhari, D. M. Putrianti, and N. A. Azuari, “Evaluasi Proses Pengelolaan Atk Di Pdam Kabupaten Tapin,” *Semin. Nas. Teknol. dan Rekayasa*, pp. 20–27, 2019.
- [18] S. Zuhri and A. S. Putra, “Evaluasi Sistem Pemesanan Tiket Bus Menggunakan Business Process Reengineering,” *KITEKTRO J. Komputer, Inf. Teknol. dan Elektro*, vol. 7, no. 3, pp. 140–145, 2022.

- [19] H. J. Christanto and E. Sedyono, "Analisa Tingkat Usability Berdasarkan Human Computer Interaction Untuk Sistem Pemesanan Tiket Online Kereta Api," *J. Sist. Inf. Bisnis*, vol. 10, no. 2, pp. 163–172, 2020, doi: 10.21456/vol10iss2pp163-172.
- [20] E. Setyawati, A. Wibowo, D. M. Candrasari, and R. Martins, "Pengukuran Fungsionalitas, Keandalan, Efisiensi, dan Kegunaan pada Pengembangan Sistem Informasi Pemesanan Tiket Wisata Online pada Lokal Wisata Hutan Pinus Limpakuwus Banyumas," vol. 3, no. 2, pp. 50–55, 2020.
- [21] Hanes, Angela, and S. B. Salsalina, "Pengukuran Kualitas Website Penjualan Tiket Dengan Menggunakan Metode Mccall," *J. Tek. Inform. Kaputama*, vol. 4, no. 2, pp. 81–88, 2020.
- [22] I. R. Hendrawan, P. Antara, A. D. Indraswari, A. F. Widihasani, and E. Utami, "Analisis Aspek Kualitas Skema Basis Data Pada Sistem Informasi Tour Dan Travel," *JIKO (Jurnal Inform. dan Komputer)*, vol. 7, no. 1, p. 37, 2023, doi: 10.26798/jiko.v7i1.655.
- [23] M. Mukhlis and R. Pranoto, "Implikasi Pengadaan Barang dan Jasa secara Elektronik bagi Efisiensi Keuangan dan Optimalisasi Fungsi Pemerintahan," *Aristo*, vol. 8, no. 1, p. 38, 2020, doi: 10.24269/ars.v8i1.2260.
- [24] Yulitiawati and Rusmidarti, "Analisis Pengukuran Kinerja Organisasi Sektor Publik Dengan Menggunakan Pendekatan Value For Money Di Kabupaten OKU," *Jetap*, pp. 91–109, 2021, [Online]. Available: <http://journal.unbara.ac.id/index.php/etap/article/view/966%0Ahttps://journal.unbara.ac.id/index.php/etap/article/download/966/640>
- [25] Atika, I. Nurhayati, and Supramono, "Analisis Sistem Du Pont Untuk Mengukur Tingkat Efisiensi Penggunaan Modal Pada Perusahaan," *Manag. J. Ilmu Manaj.*, vol. 2, no. 4, p. 443, 2020, doi: 10.32832/manager.v2i4.3787.
- [26] Sudirman and W. A. Fahrudin, "Peningkatan Produktivitas Lini Produksi Wellhead Dengan Metode Objective Matrix," *J. INTECH*, vol. 7, no. 1, pp. 15–22, 2021.
- [27] R. Tores and C. Devi, "Peranan Sistem Informasi Dalam Meningkatkan

Efisiensi Dan Efektivitas Penyiaran Di Radio Dangdut Indonesia (Rdi Sekayu,” *J. Ilmu Manaj.*, pp. 1–14, 2018.

- [28] A. F. Sallaby and I. Kanedi, “Perancangan Sistem Informasi Jadwal Dokter Menggunakan Framework Codeigniter,” *J. Media Infotama*, vol. 16, no. 1, pp. 48–53, 2020, doi: 10.37676/jmi.v16i1.1121.
- [29] A. Heryana, “Teori dan Jenis Sistem,” *Artik. Kepemimp. Berfikir Sist.*, no. August, 2021, doi: 10.13140/RG.2.2.12029.49126.
- [30] H. A. Margaretha and M. N. Nababan, “PERANCANGAN SISTEM INFORMASI MANAJEMEN KEUANGAN BERBASIS WEB STUDI KASUS PT. KARYA SWADAYA ABADI,” vol. 1, no. 2, pp. 24–31, 2020, [Online]. Available: https://books.google.co.id/books?hl=en&lr=&id=exclEAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA4&dq=cas+adalah&ots=Wt-_qCgSq&sig=F8Ckn0iUr2KZyUmJ7exVLxblPQ&redir_esc=y#v=onepage&q&f=false
- [31] S. Julianto and S. Setiawan, “Perancangan Sistem Informasi Pemesanan Tiket Bus Pada Po. Handoyo Berbasis Online,” *Simatupang, Julianto Sianturi, Setiawan*, vol. 3, no. 2, pp. 11–25, 2019, [Online]. Available: <https://journal.amikmahaputra.ac.id/index.php/JIT/article/view/56/48>
- [32] K. W. Darmawan, L. Benediktus, M. A. Sinaga, and S. Sahara, “Analisis kualitas layanan maskapai penerbangan lion air,” vol. 1, no. 4, pp. 254–263, 2023.
- [33] W. F. Agustin, “Analisis Strategi Pemasaran Berkonsep Low Cost Carrier (LCC) Untuk Meningkatkan Daya Saing Dengan Pendekatan Analisis Swot (Studi Pada Maskapai Penerbangan di PT.Lion Air),” *J. Multidisiplin Madani*, vol. 2, no. 4, pp. 1795–1806, 2022, doi: 10.55927/mudima.v2i4.296.
- [34] Indramawan, “Rekayasa Proses Untuk Mengurangi Waktu Proses Pengadaan dan Penyimpanan Pada Perusahaan Penyedia Menara Telekomunikasi,” *Jur. Tek. Ind.*, pp. 8–19, 2021.

- [35] H. Abubakar, P. Palisuri, and N. S., “Strategi Pengembangan Berkelanjutan Industri Pariwisata Kota Makassar melalui Model Rekayasa Ulang Proses Bisnis,” pp. 225–231, 2023.
- [36] Sugiyono, *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif dan kombinasi (mixed methods)*. Bandung : Alfabeta, 2011.
- [37] M. D. Fikry, “Implementasi Business Process Reengineering Untuk Meminimalisir Keluhan Pelanggan,” pp. 1–109, 2021.
- [38] R. Pangestu, P. Putra, M. I. Jambak, D. Y. Hardiyanti, W. K. Sari, and N. K. Gumay, “Analisis Bisnis Proses Keberatan Dan Pengurangan PBB di BAPENDA Kota Palembang,” *J. Teknol. Dan Sist. Inf. Bisnis*, vol. 5, no. 4, pp. 557–571, 2023, doi: 10.47233/jteksis.v5i4.1056.
- [39] W. Suharso, D. Arya, P. Muallim, F. Ardiansyah, and F. T. Cahyono, “Pengukuran Efisiensi Throughput pada Proses Pengaduan Pelanggan,” *Semin. Nas. Teknol. dan Rekayasa*, pp. 166–171, 2018.
- [40] I. M. Sukarsa, I. N. Piarsa, and I. G. B. P. Putra, “Penerapan Arsitektur MVP dalam Pengembangan Aplikasi Pemesanan Tiket Seminar Berbasis Android,” *J. RESTI (Rekayasa Sist. dan Teknol. Informasi)*, vol. 4, no. 3, pp. 513–520, 2020, doi: 10.29207/resti.v4i3.1396.
- [41] S. S. Husna, M. Fadli, and D. Hajar, “Rancang Bangun Sistem Pemesanan Tiket Bus Berbasis Mobile Dengan Metode PIECES,” *J. RESTI (Rekayasa Sist. dan Teknol. Informasi)*, vol. 2, no. 3, pp. 611–620, 2018, doi: 10.29207/resti.v2i3.507.
- [42] M. Azwar, “LTE OPTIMIZATION USING THE ELECTRICAL TILT METHOD AT THE MANDAU SITE,” 2022.
- [43] D. Apisca, N. Surojudin, and Edora, “Aplikasi Pencatatan Keuangan Berbasis Website Dengan Metode Rapid Application Development Pada PT Samsriwi Adi Megah,” *J. Teknol. Dan Sist. Inf. Bisnis*, vol. 6, no. 1, pp. 212–219, 2024, doi: 10.47233/jteksis.v6i1.1153.
- [44] J. F. Andry and E.- Jonathan, “Perancangan Sistem Informasi Menggunakan

Kerangka Kerja TOGAF di Fitness Center,” *J. Teknol. Dan Sist. Inf. Bisnis*, vol. 6, no. 1, pp. 144–150, 2024, doi: 10.47233/jteksis.v6i1.1112.

- [45] M. F. Santoso, “Implementation Of UI/UX Concepts And Techniques In Web Layout Design With Figma,” *J. Teknol. Dan Sist. Inf. Bisnis-JTEKSIS*, vol. 5, no. 1, p. 1, 2023, [Online]. Available: <http://jurnal.unidha.ac.id/index.php/jteksis>
- [46] Ridwansyah, D. M. Rifqie, and N. Nuridayanti, “Sistem Informasi Inventaris Toko berbasis Web untuk UMKM Penyewaan Kostum,” *J. Teknol. Dan Sist. Inf. Bisnis*, vol. 5, no. 3, pp. 289–295, 2023, doi: 10.47233/jteksis.v5i3.874.





UNIVERSITAS
MUHAMMADIYAH
MALANG



FORM CEK PLAGIARISME LAPORAN TUGAS AKHIR

Nama Mahasiswa : Muhammad Restu Adjie Romadhana

NIM : 201910370311045

Judul TA : Business Process Reengineering Pada Pengukuran Sistem Pemesanan Tiket Pesawat Maskapai Lion Air



Hasil Cek Plagiarisme dengan Turnitin

No.	Komponen Pengecekan	Nilai Maksimal Plagiarisme (%)	Hasil Cek Plagiarisme (%) *
1.	Bab 1 – Pendahuluan	10 %	10%
2.	Bab 2 – Daftar Pustaka	25 %	20%
3.	Bab 3 – Analisis dan Perancangan	25 %	5%
4.	Bab 4 – Implementasi dan Pengujian	15 %	7%
5.	Bab 5 – Kesimpulan dan Saran	5 %	4%
6.	Makalah Tugas Akhir	20%	11%

**) Hasil cek plagiarism diisi oleh pemeriksa (staf TU)*

**) Maksimal 5 kali (4 Kali sebelum ujian, 1 kali sesudah ujian)*

Mengetahui,

Pemeriksa (Staff TU)

(.....)



Kampus I

Jl. Rardiyung 1 Malang, Jawa Timur
P. +62 341 501 253 (Malang)
F. +62 341 480 435

Kampus II

Jl. Bendungan, Sukawi No. 158 Malang, Jawa Timur
P. +62 341 501 149 (Malang)
F. +62 341 582 880

Kampus III

Jl. Raya Tugujaya No. 240 Malang, Jawa Timur
P. +62 341 404 118 (Malang)
F. +62 341 480 435
E. webmaster@um.ac.id