



BUSINESS PROCESS REENGINEERING PADA PENGUKURAN SISTEM PEMESANAN TIKET PESAWAT MASKAPAI LION AIR

LATAR BELAKANG

Transportasi memainkan peran penting dalam mobilitas sehari-hari, dengan kendaraan pribadi dan transportasi umum masing-masing memiliki peran signifikan. Di antara berbagai mode transportasi, transportasi udara sangat penting bagi ekonomi dan perkembangan wilayah karena menyediakan konektivitas global yang esensial. Industri penerbangan telah berkembang pesat, terutama untuk bisnis dan mobilitas eksekutif, berkat efisiensi waktu yang ditawarkannya. Namun, beberapa praktik tradisional seperti pemesanan tiket offline masih bertahan, yang seringkali menyebabkan ketidakakuratan data dan pengalaman layanan yang kurang memuaskan bagi pelanggan. Untuk meningkatkan efisiensi dan kualitas layanan, Business Process Reengineering (BPR) dapat diterapkan. BPR adalah strategi untuk melakukan perubahan radikal dan menyeluruh dalam proses bisnis guna meningkatkan efisiensi, produktivitas, dan kompetitivitas. Studi ini fokus pada Lion Air Balikpapan, anak perusahaan PT Lion Group, yang masih menggunakan pemesanan tiket offline. Proses ini memakan waktu lama dan menghambat efisiensi operasional serta pengalaman pelanggan. Penelitian bertujuan memberikan rekomendasi untuk meningkatkan kinerja operasional dan waktu layanan melalui analisis mendalam dan penerapan teknologi baru. Penerapan BPR melibatkan tahapan seperti inisiasi, analisis, rekayasa ulang, implementasi, dan evaluasi, yang semuanya bertujuan untuk mengidentifikasi dan memperbaiki titik lemah dalam proses bisnis. Studi ini diharapkan dapat memberikan rekomendasi yang akan meningkatkan kepuasan pelanggan dan reputasi perusahaan.

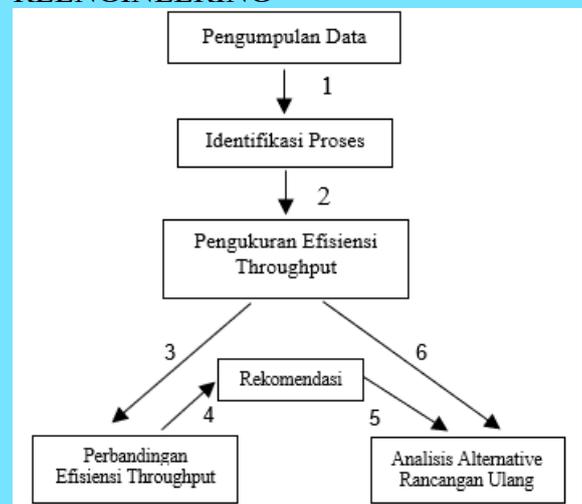
RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan latar belakang diatas, maka dapat dirumuskan permasalahan yang akan dibahas dalam skripsi ini yaitu waktu yang dibutuhkan dalam pemesanan tiket secara offline di maskapai lion air membutuhkan waktu yang sangat lama dan bagaimana mengatasi beberapa kendala dalam hal efisiensi pelanggan dan kecepatan pelayanan untuk pelanggan yang memesan tiket secara offline pada maskapai Lion Air Balikpapan.

METODOLOGI

PENELITIAN MENGGUNAKAN METODE BUSINESS PROCESS REENGINEERING DAN MENGGUNAKAN STANDART ASME DALAM MENGHITUNG WAKTU KINERJA PROSESNYA

1. METODE BUSINESS PROCESS REENGINEERING



2. STANDART ASME (AMERICAN SOCIETY OF MECHANICAL ENGINEERS)

No	Tahap Proses	Waktu/ Menit	Pemilik Proses
	○	□	⇒
	◇	▽	⊙

HASIL PENELITIAN

No	Proses Bisnis	Efisiensi Throughput Awal	Efisiensi Throughput Rekomendasi	Kecepatan Proses Awal	Kecepatan Proses Rekomendasi
1.	Pemesanan Tiket Maskapai Lion Air	38,42%	111	114,5	90,99%

PERBANDINGAN PROSES PEMESANAN TIKET