

PERANCANGAN ULANG PROSES BISNIS MANAJEMEN *TOUR & TRAVEL* MENGGUNAKAN BPMN PADA KILI KILI ADVENTURE

TUGAS AKHIR



Sahrul Rizal

1222002011

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
FAKULTAS TEKNIK DAN ILMU KOMPUTER
UNIVERSITAS BAKRIE
JAKARTA
2026**

PERANCANGAN ULANG PROSES BISNIS MANAJEMEN *TOUR & TRAVEL* MENGGUNAKAN BPMN PADA KILI KILI ADVENTURE

TUGAS AKHIR

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar
Sarjana Komputer**



Sahrul Rizal

1222002011

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
FAKULTAS TEKNIK DAN ILMU KOMPUTER
UNIVERSITAS BAKRIE**

JAKARTA

2026

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

**Tugas Akhir ini adalah hasil karya saya sendiri, dan
semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk
telah saya nyatakan dengan benar.**

Nama : Sahrul Rizal

NIM : 1222002011

Tanda Tangan :



Tanggal : 03 September 2026

HALAMAN PENGESAHAN

Tugas Akhir ini diajukan oleh:

Nama : Sahrul Rizal
NIM : 1222002011
Program Studi : Sistem Informasi
Fakultas : Teknik dan Ilmu Komputer
Judul Tugas Akhir : PERANCANGAN ULANG PROSES BISNIS
MANAJEMEN *TOUR & TRAVEL* MENGGUNAKAN
BPMN PADA KILI KILI ADVENTURE

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Komputer pada Program Studi Sistem Informasi Fakultas Teknik dan Ilmu Komputer, Universitas Bakrie

DEWAN PENGUJI

Pembimbing : Dita Nurmadewi, S.Kom., M.Kom.
Penguji 1 : Haris Rafi, S.Kom., M.Kom.
Penguji 2 : Zakiul Fahmi Jailani, S.Kom., MSc.



Ditetapkan di Jakarta

Tanggal : 03 September 2026

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT atas segala rahmat, karunia, dan kemudahan yang telah diberikan, sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir yang berjudul “Perancangan Ulang Proses Bisnis Manajemen *Tour & Travel* Menggunakan BPMN pada Kili Kili Adventure”. Tugas akhir ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Komputer pada Program Studi Sistem Informasi, Fakultas Teknik dan Ilmu Komputer, Universitas Bakrie.

Penyusunan tugas akhir ini tidak terlepas dari bantuan, dukungan, arahan, dan doa dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Allah SWT yang senantiasa memberikan rahmat, hidayah, kesehatan, kekuatan, dan kelancaran kepada penulis dalam setiap proses perjalanan hingga akhirnya penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini dengan baik.
2. Untuk Papah Amanan tercinta, Terima kasih atas setiap doa, kasih sayang, kerja keras, dan pengorbanan yang telah Papah berikan selama ini. Terima kasih karena selalu menjadi sosok yang kuat, yang selalu berusaha memberikan yang terbaik, serta menjadi alasan penulis untuk terus berjuang menyelesaikan perjalanan pendidikan ini. Setiap langkah yang penulis capai hari ini tidak terlepas dari doa dan dukungan Papah. Meskipun banyak hal yang mungkin tidak selalu penulis ungkapkan, penulis sangat menghargai setiap usaha, perhatian, dan perjuangan yang Papah berikan. Skripsi ini menjadi salah satu bentuk kecil rasa terima kasih penulis atas semua yang telah Papah lakukan. Semoga pencapaian ini dapat menjadi kebanggaan dan kebahagiaan untuk Papah. Semoga Allah SWT selalu memberikan kesehatan, umur yang panjang, kebahagiaan, dan membalas seluruh kebaikan Papah dengan keberkahan yang berlimpah. Terima kasih, Papah, telah menjadi sosok yang selalu menguatkan dan menjadi bagian terbesar dalam perjalanan hidup penulis.
3. Untuk Ibu Amrina tercinta, Terima kasih atas setiap doa yang selalu Ibu panjatkan, kasih sayang yang tidak pernah berkurang, serta ketulusan hati yang selalu memberikan kekuatan bagi penulis dalam menjalani setiap proses kehidupan. Terima kasih karena selalu menjadi tempat penulis mendapatkan ketenangan, semangat, dan keyakinan ketika menghadapi berbagai tantangan selama perjalanan pendidikan ini. Setiap keberhasilan yang penulis raih hari ini tidak terlepas dari doa dan perjuangan Ibu yang selalu menyertai setiap langkah penulis. Banyak hal yang mungkin tidak mampu penulis ungkapkan dengan kata-kata, tetapi penulis sangat

menghargai setiap perhatian, kesabaran, dan pengorbanan yang telah Ibu berikan tanpa mengenal lelah. Skripsi ini penulis persembahkan sebagai bentuk kecil rasa terima kasih atas cinta dan perjuangan Ibu selama ini. Semoga pencapaian ini dapat menjadi kebahagiaan dan kebanggaan untuk Ibu. Semoga Allah SWT selalu memberikan kesehatan, kebahagiaan, umur yang panjang, serta membalas seluruh kasih sayang dan kebaikan Ibu dengan keberkahan yang berlimpah. Terima kasih, Ibu, telah menjadi sumber doa, kekuatan, dan alasan penulis untuk terus berusaha hingga sampai pada titik ini.

4. Keluarga penulis, khususnya Abang Maymuddin beserta keluarga dan Kakak Novi beserta keluarga, yang selalu memberikan doa, dukungan, motivasi, serta semangat selama proses perkuliahan dan penyusunan tugas akhir ini. Terima kasih atas perhatian, kepedulian, dan dukungan yang selalu diberikan sehingga penulis dapat terus berusaha dan menyelesaikan perjalanan pendidikan ini. Tidak lupa penulis juga mengucapkan terima kasih kepada keponakan-keponakan tersayang, Amanda dan Assyifa, yang selalu memberikan keceriaan, kebahagiaan, dan menjadi penyemangat tersendiri bagi penulis selama proses penyelesaian tugas akhir ini..
5. Ibu Dita Nurmadewi, S.Kom., M.Kom., selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktu, memberikan arahan, bimbingan, masukan, serta saran yang sangat berarti selama proses penyusunan tugas akhir ini. Terima kasih atas kesabaran, ilmu, dan dukungan yang diberikan sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian ini dengan baik.
6. Seluruh dosen Program Studi Sistem Informasi Universitas Bakrie yang telah memberikan ilmu, pengetahuan, pengalaman, serta bimbingan selama masa perkuliahan. Terima kasih atas dedikasi dan pembelajaran yang diberikan sehingga penulis dapat memperoleh bekal ilmu yang bermanfaat dalam menyelesaikan tugas akhir ini maupun untuk menghadapi perjalanan di masa mendatang.
7. Pihak Kili Kili Adventure yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk melakukan penelitian, serta telah meluangkan waktu, memberikan informasi, data, dan dukungan yang dibutuhkan selama proses pengumpulan data hingga penyelesaian tugas akhir ini. Terima kasih kepada seluruh pihak yang terlibat atas kerja sama dan bantuan yang diberikan sehingga penelitian ini dapat terlaksana dengan baik.
8. Teman-teman seperjuangan dan seluruh pihak yang telah memberikan doa, dukungan, serta semangat selama perkuliahan hingga penyusunan tugas akhir ini.

Terima kasih atas segala bantuan dan kebersamaannya.

9. Terima kasih kepada seseorang yang tidak dapat Penulis sebutkan namanya. Seseorang yang pernah hadir, kemudian meninggalkan luka. Meski perjalanan itu tidak berakhir seperti yang pernah saya harapkan, rasa sakit yang ditinggalkan justru menjadi salah satu alasan saya untuk terus melangkah, memperbaiki diri, dan menyelesaikan apa yang telah saya mulai. Dari kehilangan tersebut, saya belajar bahwa tidak semua yang pergi harus dikejar, dan tidak semua luka harus dibalas. Beberapa di antaranya cukup diterima, dijadikan pelajaran, lalu diubah menjadi kekuatan. Terima kasih, karena tanpa disadari, luka itu telah menjadi bagian dari motivasi saya hingga akhirnya mampu sampai di titik ini.
10. Karya sederhana ini penulis persembahkan kepada pemilik NIM 14100422, yang kini telah menyandang gelar S.Par. Seseorang yang kehadirannya tidak pernah penulis rencanakan, tetapi perlahan menjadi bagian berarti dalam perjalanan ini. Berawal dari Jiwa Baik, penulis dipertemukan dengan satu jiwa baik yang menjadi tempat berbagi tentang hari menyenangkan, lelah yang tidak selalu dapat dijelaskan, serta kekhawatiran yang terkadang hanya membutuhkan seseorang untuk mendengarkan. Terima kasih telah membersamai penulis dengan caramu sendiri. Untuk setiap waktu yang disisihkan, kabar yang ditanyakan, dan kalimat sederhana yang mampu mengembalikan semangat ketika penulis mulai kehilangan keyakinan. Mungkin bagimu semua itu hal kecil, tetapi bagi penulis, hal-hal kecil itulah yang membuat perjalanan ini terasa lebih ringan. Jakarta dan Payakumbuh memang tidak berdekatan. Ada rindu yang harus disimpan dan pertemuan yang harus menunggu waktu. Namun, dari jarak tersebut penulis belajar bahwa hadir tidak selalu berarti berada di tempat yang sama. Kehadiran dapat terasa melalui suara yang menenangkan, pesan singkat pada waktu yang tepat, serta seseorang yang tetap memilih bertahan meskipun tidak selalu dapat bertatap muka. Kamu telah lebih dahulu menyelesaikan perjuanganmu dan membawa pulang gelar S.Par. Melalui karya ini, penulis ingin menyampaikan bahwa dukunganmu juga memiliki tempat dalam pencapaian ini. Di antara banyak nama yang hadir selama proses penyusunannya, namamu menjadi salah satu yang paling ingin penulis abadikan. Terima kasih telah menjadi seseorang yang tetap dekat meskipun dipisahkan jarak. Jika dahulu Jiwa Baik menjadi tempat kita dipertemukan, semoga kelak kehidupan memberikan lebih banyak jalan baik untuk kita lalui bersama.

11. Untuk diri penulis sendiri, Terima kasih telah bertahan sejauh ini. Terima kasih karena telah memilih untuk terus berjalan meskipun perjalanan yang dilalui tidak selalu mudah. Banyak proses yang penuh dengan rasa lelah, keraguan, tekanan, dan ketakutan, tetapi penulis tetap berusaha untuk menyelesaikan apa yang telah dimulai. Terima kasih karena telah tetap bangkit ketika mengalami kesulitan, tetap mencoba ketika menghadapi hambatan, dan tetap percaya bahwa setiap usaha yang dilakukan akan menemukan hasilnya pada waktu yang tepat. Tidak semua perjuangan terlihat oleh orang lain, tidak semua rasa lelah dapat diceritakan, tetapi setiap langkah kecil yang telah dilalui menjadi bagian penting dari perjalanan hingga sampai pada titik ini. Terima kasih karena tidak menyerah ketika proses terasa panjang, ketika revisi datang silih berganti, dan ketika harapan terkadang bercampur dengan rasa khawatir. Terima kasih telah belajar untuk lebih sabar, lebih kuat, dan lebih percaya kepada diri sendiri. Perjalanan menyelesaikan tugas akhir ini bukan hanya tentang memperoleh sebuah gelar, tetapi juga tentang membuktikan bahwa penulis mampu melewati proses yang penuh tantangan dan menyelesaikan tanggung jawab yang telah dimulai. Pencapaian ini menjadi pengingat bahwa setiap doa, usaha, air mata, dan perjuangan yang telah diberikan tidak pernah sia-sia. Semoga langkah ini menjadi awal dari perjalanan yang lebih besar, dengan lebih banyak keberanian untuk mencoba, lebih banyak kekuatan untuk menghadapi tantangan, dan lebih banyak keyakinan untuk mengejar impian di masa depan.

Penulis menyadari bahwa tugas akhir ini masih memiliki kekurangan, baik dari segi isi, penyusunan, maupun penyajian. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun agar tugas akhir ini dapat menjadi lebih baik. Penulis berharap tugas akhir ini dapat memberikan manfaat bagi pembaca, bagi pengembangan kajian Sistem Informasi, serta bagi pihak Kili Kili Adventure dalam memahami dan memperbaiki proses bisnis manajemen *tour & travel*.

Jakarta, 2026



Penulis

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

Sebagai sivitas akademik Universitas Bakrie, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Sahrul Rizal
NIM : 1222002011
Program Studi : Sistem Informasi
Fakultas : Teknik dan Ilmu Komputer
Jenis Tugas Akhir : Skripsi

demikian pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Bakrie. **Hak Bebas Royalti Non-eksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*)** atas karya ilmiah saya yang berjudul:

PERANCANGAN ULANG PROSES BISNIS MANAJEMEN *TOUR & TRAVEL* MENGUNAKAN BPMN PADA KILI KILI ADVENTURE

berserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti *Non-eksklusif* ini Universitas Bakrie berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta untuk kepentingan akademis.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta
Pada Tanggal :
Yang menyatakan



(Sahrul Rizal)

PERANCANGAN ULANG PROSES BISNIS MANAJEMEN *TOUR & TRAVEL* MENGGUNAKAN BPMN PADA KILI KILI ADVENTURE

Sahrul Rizal

ABSTRAK

Kili Kili Adventure merupakan perusahaan jasa *tour & travel* yang proses bisnisnya masih berjalan secara manual atau semimanual dengan menggunakan *spreadsheet* sebagai media pencatatan utama. Kondisi tersebut menyebabkan alur kerja belum terdokumentasi secara formal, koordinasi antarbagian masih bergantung pada komunikasi manual, serta penyusunan paket *custom* membutuhkan waktu relatif lama karena data produk dan vendor masih tersebar dalam beberapa file. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis proses bisnis berjalan atau *AS-IS* dan merancang proses bisnis usulan atau *TO-BE* menggunakan *Business Process Model and Notation* (BPMN). Metode yang digunakan adalah kualitatif deskriptif yang didukung analisis kuantitatif deskriptif melalui simulasi waktu proses. Data dikumpulkan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa model *AS-IS* berhasil memetakan proses bisnis manajemen *tour & travel* mulai dari promosi dan *Inquiry*, pengelolaan kebutuhan pelanggan, penyusunan penawaran, *invoice* dan pembayaran, hingga persiapan serta pelaksanaan tour. *Bottleneck* ditemukan pada perpindahan informasi, kelengkapan data pelanggan, pencarian data produk dan vendor, revisi penawaran, proses *invoice*, serta serah terima data operasional. Hasil analisis aktivitas menunjukkan terdapat 39 aktivitas utama yang terdiri dari 11 aktivitas *Value Added* (VA), 19 aktivitas *Business Value Added* (BVA), dan 9 aktivitas *Non-Value Added* (NVA). Rancangan *TO-BE* memperbaiki alur melalui *auto-reply*, penguatan peran *Sales* dan *Tour Consultant*, pengelolaan data produk dan vendor yang lebih terpusat, standar *request invoice*, serta *checklist* serah terima data *Deal* kepada Operasional. Hasil simulasi menunjukkan efisiensi keseluruhan sebesar 3,88%, efisiensi administrasi dan koordinasi sebelum pelaksanaan *tour* sebesar 39,82%, serta efisiensi pada tiga divisi inti sebesar 29,73%. Dengan demikian, rancangan *TO-BE* dapat menjadi dasar rekomendasi perbaikan proses bisnis agar lebih terstruktur, terdokumentasi, dan efisien.

Kata kunci: proses bisnis, BPMN, *Business Process Reengineering*, *AS-IS*, *TO-BE*, *tour & travel*.

PERANCANGAN ULANG PROSES BISNIS MANAJEMEN *TOUR & TRAVEL* MENGGUNAKAN BPMN PADA KILI KILI ADVENTURE

Sahrul Rizal

ABSTRACT

Kili Kili Adventure is a *tour and travel* service company whose business processes are still carried out manually or semimanually using spreadsheets as the main recording medium. This condition causes the workflow to be formally undocumented, interdepartmental coordination to rely on manual communication, and the preparation of *custom* packages to take a relatively long time because product and vendor data are still stored in several separate files. This study aims to analyze the current business process or *AS-IS* and design a proposed business process or *TO-BE* using *Business Process Model and Notation* (BPMN). The method used is descriptive qualitative, supported by descriptive quantitative analysis through process time simulation. Data were collected through observation, interviews, and documentation. The results show that the *AS-IS* model successfully maps the *tour and travel* management business process, starting from promotion and *Inquiry*, customer needs management, quotation preparation, *invoice* and payment, to *tour* preparation and implementation. *Bottlenecks* were found in information handover, customer data completeness, product and vendor data searching, quotation revision, *invoice* processing, and operational data handover. The activity analysis shows that there are 39 main activities, consisting of 11 *Value Added* (VA) activities, 19 *Business Value Added* (BVA) activities, and 9 *Non-Value Added* (NVA) activities. The *TO-BE* design improves the workflow through auto-reply, strengthening the roles of *Sales* and *Tour Consultant*, more centralized product and vendor data management, standardized *invoice* request procedures, and a *Deal* data handover *checklist* for Operations. The simulation results show an overall efficiency of 3.88%, an efficiency of 39.82% in the administrative and coordination process before *tour* implementation, and an efficiency of 29.73% in the three core divisions. Therefore, the *TO-BE* design can serve as a basis for *Business Process Improvement* recommendations to make the process more structured, documented, and efficient.

Keywords: *business process, BPMN, Business Process Reengineering, AS-IS, TO-BE, tour and travel.*

DAFTAR ISI

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	vii
ABSTRAK.....	viii
ABSTRACT.....	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah	5
1.3 Rumusan Masalah	6
1.4 Batasan Penelitian	6
1.5 Tujuan Penelitian.....	7
1.6 Manfaat Penelitian.....	7
1.7 Sistematika Penulisan.....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	10
2.1 <i>Business Process Management</i> (BPM)	10
2.2 Proses Bisnis	11
2.3 <i>Business Process Reengineering</i> (BPR)	12
2.4 <i>Business Process Model and Notation</i> (BPMN).....	14
2.5 Efisiensi Operasional.....	18
2.6 <i>Value Added Analysis</i>	20
2.7 Penelitian Terdahulu	22
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	29
3.1 Kerangka Penelitian	29
3.2 Metode Penelitian.....	32
3.3 Data Penelitian	33
3.3.1 Sumber Data	33
3.3.2 Teknik Pengumpulan Data	34
3.4 Teknik Analisis Data.....	35

3.4.1 Analisis Proses Bisnis (<i>AS-IS</i>).....	36
3.4.2 Identifikasi <i>Bottleneck</i> dan Inefisiensi.....	36
3.4.3 Perancangan Proses Bisnis Usulan <i>TO-BE</i>	37
3.4.4 Perbandingan <i>AS-IS</i> dan <i>TO-BE</i>	37
3.4.5 Analisis Kuantitatif Deskriptif melalui Simulasi Waktu Proses.....	37
3.5 Pemodelan Proses Bisnis Menggunakan BPMN	38
3.5.1 Pemodelan Proses Bisnis Berjalan (<i>AS-IS</i>).....	39
3.5.2 Pemodelan Proses Bisnis Usulan (<i>TO-BE</i>).....	39
3.5.3 Perbandingan Model <i>AS-IS</i> dan <i>TO-BE</i>	39
3.5.4 Analisis <i>Value Added Activity</i>	40
3.5.5 Validasi Model BPMN	42
3.5.6 Tools Pemodelan BPMN.....	44
3.6 Rekomendasi Perbaikan Proses Bisnis.....	44
3.7 Objek Penelitian	45
3.7.1 Kili Kili Adventure.....	45
3.7.2 Visi dan Misi	47
3.7.3 Struktur Organisasi Kili Kili Adventure.....	48
3.8 Waktu Penelitian	50
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	52
4.1 Gambaran Umum Proses Bisnis Manajemen <i>Tour & Travel</i> Kili Kili Adventure	52
4.2 Pemodelan Proses Bisnis Berjalan (<i>AS-IS</i>)	53
4.2.1 BPMN <i>AS-IS</i> Level 0.....	54
4.2.2 BPMN <i>AS-IS</i> Level 1 Proses 1 Promosi dan <i>Inquiry</i>	57
4.2.3 BPMN <i>AS-IS</i> Level 1 Proses 2 Pengelolaan Kebutuhan Pelanggan.....	59
4.2.4 BPMN <i>AS-IS</i> Level 1 Proses 3 Penyusunan Penawaran Paket	61
4.2.5 BPMN <i>AS-IS</i> Level 1 Proses 4 Keputusan Pelanggan.....	62
4.2.6 BPMN <i>AS-IS</i> Level 1 Proses 5 <i>Invoice</i> dan Pembayaran	64
4.2.7 BPMN <i>AS-IS</i> Level 1 Proses 6 Persiapan dan Pelaksanaan Tour	65
4.2.8 Model BPMN <i>AS-IS</i> Terintegrasi	67
4.3 <i>Process Analysis</i>	70
4.3.1 <i>Bottleneck</i> dan Inefisiensi pada Proses Promosi dan <i>Inquiry</i>	70
4.3.2 Analisis Aktivitas Proses Bisnis <i>AS-IS</i>	80
4.3.3 Analisis Penyebab Inefisiensi Proses Bisnis <i>AS-IS</i> dan Usulan Perbaikan Menggunakan <i>Fishbone</i> Diagram	91
4.4 Perancangan Ulang Proses Bisnis Usulan (<i>Process Redesign</i>)	95

4.4.1 Dasar Perancangan Proses Bisnis Usulan.....	96
4.4.2 Arah Perbaikan Proses Bisnis <i>AS-IS</i> sebagai Dasar Perancangan <i>TO-BE</i>	97
4.4.3 Pemodelan Proses Bisnis Usulan (<i>TO-BE</i>).....	101
4.4.4 Ringkasan Perubahan Proses Bisnis <i>AS-IS</i> ke <i>TO-BE</i>	112
4.5 Perbandingan Proses Bisnis <i>AS-IS</i> dan <i>TO-BE</i>	114
4.5.1 Perbandingan Alur Proses Bisnis <i>AS-IS</i> dan <i>TO-BE</i>	115
4.5.2 Perbandingan Perbaikan Berdasarkan <i>Bottleneck</i> dan Inefisiensi	117
4.5.3 Perbandingan Aktivitas VA, BVA, dan NVA.....	118
4.5.4 Dampak Rancangan <i>TO-BE</i> terhadap Efisiensi Proses Bisnis	121
4.5.5 Analisis Hasil Simulasi Waktu Proses <i>AS-IS</i> dan <i>TO-BE</i>	122
4.6 Validasi Model Proses Bisnis.....	130
4.7 Pembahasan Hasil Perancangan Ulang Proses Bisnis.....	133
4.7.1 Interpretasi Pemodelan Proses Bisnis <i>AS-IS</i> Berdasarkan BPMN	134
4.7.2 Analisis <i>Bottleneck</i> dan Inefisiensi pada Proses Bisnis <i>AS-IS</i>	135
4.7.3 Implikasi Hasil <i>Value Added Analysis</i> terhadap Rancangan Perbaikan Proses	136
4.7.4 Analisis Rancangan Proses Bisnis <i>TO-BE</i> sebagai Upaya Peningkatan Efisiensi Operasional.....	137
4.7.5 Sintesis Hasil Penelitian dengan Landasan Teori.....	139
4.7.6 Rekomendasi Perbaikan Proses Bisnis	141
BAB V PENUTUP	144
5.1 Kesimpulan	144
5.2 Saran.....	145
DAFTAR PUSTAKA.....	148
LAMPIRAN	151

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Kerangka Penelitian.....	29
Gambar 3.2 <i>Value Chain</i> Kili Kili Adventure.....	45
Gambar 3.3 Struktur Organisasi Kili Kili Adventure.....	48
Gambar 4.1 BPMN <i>AS-IS</i> Level 0 Proses Bisnis Manajemen <i>Tour & Travel</i> Kili Kili Adventure.....	55
Gambar 4.2 BPMN <i>AS-IS</i> Level 1 Proses 1 Promosi dan <i>Inquiry</i>	57
Gambar 4.3 BPMN <i>AS-IS</i> Level 1 Proses 2 Pengelolaan Kebutuhan Pelanggan	59
Gambar 4.4 BPMN <i>AS-IS</i> Level 1 Proses 3 Penyusunan Penawaran Paket	61
Gambar 4.5 BPMN <i>AS-IS</i> Level 1 Proses 4 Keputusan Pelanggan	63
Gambar 4.6 BPMN <i>AS-IS</i> Level 1 Proses 5 <i>Invoice</i> dan Pembayaran.....	64
Gambar 4.7 BPMN <i>AS-IS</i> Level 1 Proses 6 Persiapan dan Pelaksanaan <i>Tour</i>	66
Gambar 4.8 Model BPMN <i>AS-IS</i> terintegrasi pada Kili Kili Adventure	68
Gambar 4.9 Rekapitulasi Kategori Aktivitas Proses Bisnis <i>AS-IS</i>	90
Gambar 4.10 Analisis Penyebab Inefisiensi Proses Bisnis <i>AS-IS</i>	91
Gambar 4.11 Usulan Perbaikan Menggunakan <i>Fishbone</i> Diagram	92
Gambar 4.12 BPMN <i>TO-BE</i> Level 0 Kili Kili Adventure	102
Gambar 4.13 BPMN <i>TO-BE</i> Level 1 Proses Promosi dan <i>Inquiry</i>	103
Gambar 4.14 BPMN <i>TO-BE</i> Level 1 Proses Pengelolaan Kebutuhan Pelanggan	104
Gambar 4.15 BPMN <i>TO-BE</i> Level 1 Proses Penyusunan Penawaran Paket	106
Gambar 4.16 BPMN <i>TO-BE</i> Level 1 Proses Keputusan Pelanggan	107
Gambar 4.17 BPMN <i>TO-BE</i> Level 1 Proses <i>Invoice</i> dan Pembayaran.....	108
Gambar 4.18 BPMN <i>TO-BE</i> Level 1 Proses Persiapan dan Pelaksanaan <i>Tour</i>	109
Gambar 4.19 Model BPMN <i>TO-BE</i> Terintegrasi.....	111

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Notasi <i>Business Process Model and Notation</i> (BPMN).....	17
Tabel 2.2 Penelitian Terdahulu	23
Tabel 3.1 Kriteria Klasifikasi Aktivitas Berdasarkan Analisis <i>Value Added</i>	41
Tabel 3.2 Waktu Penelitian	50
Tabel 4.1 Ringkasan <i>Bottleneck</i> dan Inefisiensi Proses Bisnis <i>AS-IS</i>	77
Tabel 4.2 Klasifikasi Aktivitas Utama Proses Bisnis <i>AS-IS</i> Berdasarkan <i>Value Added Analysis</i>	82
Tabel 4.3 Rekapitulasi Klasifikasi Utama Proses Bisnis <i>AS-IS</i>	89
Tabel 4.4 Rekomendasi Perbaikan Proses Bisnis <i>AS-IS</i> Menuju <i>TO-BE</i>	98
Tabel 4.5 Ringkasan Perubahan Proses Bisnis <i>AS-IS</i> ke <i>TO-BE</i>	112
Tabel 4.6 Perbandingan Alur Proses Bisnis <i>AS-IS</i> dan <i>TO-BE</i>	115
Tabel 4.7 Perbandingan <i>Bottleneck</i> dan Perbaikan pada Proses <i>TO-BE</i>	117
Tabel 4.8 Perbandingan Aktivitas NVA pada <i>AS-IS</i> dan Penanganannya pada <i>TO-BE</i> ...	119
Tabel 4.9 Parameter Durasi Aktivitas Utama pada Proses <i>AS-IS</i> dan <i>TO-BE</i>	124
Tabel 4.10 Hasil Validasi Model Proses Bisnis <i>AS-IS</i> dan <i>TO-BE</i>	131
Tabel 4.11 Sintesis Hasil Penelitian dengan Landasan Teori	139

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Pengantar Penelitian.....	151
Lampiran 2. Surat Perizinan Penelitian.....	152
Lampiran 3. Rekap Hasil Wawancara.....	153
Lampiran 4. BPMN <i>AS-IS</i> Level 1 Via <i>sosmed</i>	179
Lampiran 5. BPMN <i>AS-IS</i> Level 1 Via <i>Sales</i>	182
Lampiran 6. BPMN <i>AS-IS</i> Proses 2 Pengelolaan Kebutuhan Pelanggan Paket Standar	185
Lampiran 7. BPMN <i>AS-IS</i> Proses 2 Pengelolaan Kebutuhan Pelanggan Paket custom.	187
Lampiran 8. BPMN <i>AS-IS</i> Proses 3 Penyusunan Penawaran Paket data lengkap Konfirmasi ke Vendor.....	189
Lampiran 9. BPMN <i>AS-IS</i> Proses 3 Penyusunan Penawaran Paket data lengkap tidak Konfirmasi ke Vendor	192
Lampiran 10. BPMN <i>AS-IS</i> Proses 3 Penyusunan Penawaran Paket data tidak lengkap Konfirmasi ke Vendor	195
Lampiran 11. BPMN <i>AS-IS</i> Proses 3 Penyusunan Penawaran Paket data tidak lengkap tidak Konfirmasi ke Vendor	198
Lampiran 12. BPMN <i>AS-IS</i> Proses 4 Keputusan Pelanggan Revisi <i>No Deal</i>	201
Lampiran 13. BPMN <i>AS-IS</i> Proses 4 Keputusan Pelanggan Revisi <i>Deal</i>	204
Lampiran 14. BPMN <i>AS-IS</i> Proses 4 Keputusan Pelanggan tidak Revisi langsung <i>Deal</i>	207
Lampiran 15. BPMN <i>AS-IS</i> Proses 4 Keputusan Pelanggan <i>No Deal</i>	210
Lampiran 16. BPMN <i>AS-IS</i> Proses 5 <i>invoice</i> dan pembayaran data lengkap	213
Lampiran 17. BPMN <i>AS-IS</i> Proses 5 <i>invoice</i> dan pembayaran data tidak lengkap	217
Lampiran 18. BPMN <i>AS-IS</i> Proses 6 Persiapan dan pelaksanaan <i>Tour</i> data Tidak Lengkap ada Kendala.....	221
Lampiran 19. BPMN <i>AS-IS</i> Proses 6 Persiapan dan pelaksanaan <i>Tour</i> data Tidak Lengkap tidak ada Kendala.....	224
Lampiran 20. BPMN <i>AS-IS</i> Proses 6 Persiapan dan pelaksanaan <i>Tour</i> data Lengkap tidak ada Kendala.....	227
Lampiran 21. BPMN <i>AS-IS</i> Proses 6 Persiapan dan pelaksanaan <i>Tour</i> data data Lengkap ada Kendala.....	229
Lampiran 22. BPMN <i>AS-IS</i> Proses 6 Persiapan dan pelaksanaan <i>Tour</i> data tidak lengkap	232
Lampiran 23. BPMN <i>TO-BE</i> Level 1 (Promosi dan <i>Inquiry</i>) Via <i>sosmed</i>	235
Lampiran 24. BPMN <i>TO-BE</i> Level 1 (Promosi dan <i>Inquiry</i>) Via <i>Sales</i>	238
Lampiran 25. BPMN <i>TO-BE</i> Proses 2 Pengelolaan Kebutuhan Pelanggan paket Standar	241
Lampiran 26. BPMN <i>TO-BE</i> Proses 2 Pengelolaan Kebutuhan Pelanggan paket custom	244
Lampiran 27. BPMN <i>TO-BE</i> Proses 3 Penyusunan Penawaran Paket data lengkap Konfirmasi ke Vendor	247
Lampiran 28. BPMN <i>TO-BE</i> Proses 3 Penyusunan Penawaran Paket data lengkap tidak Konfirmasi ke Vendor	250
Lampiran 29. BPMN <i>TO-BE</i> Proses 4 Keputusan Pelanggan Revisi <i>Deal</i>	253
Lampiran 30. BPMN <i>TO-BE</i> Proses 4 Keputusan Pelanggan tidak Revisi langsung <i>Deal</i>	257

Lampiran 31.	BPMN <i>TO-BE</i> Proses 5 <i>invoice</i> dan pembayaran	260
Lampiran 32.	BPMN <i>TO-BE</i> Proses 6 Persiapan dan pelaksanaan tidak ada kendala ...	263
Lampiran 33.	BPMN <i>TO-BE</i> Proses 6 Persiapan dan pelaksanaan ada kendala	266
Lampiran 34.	Parameter Input Durasi Simulasi BPMN <i>AS-IS</i> dan <i>TO-BE</i>	269