



## **Business Process Reengineering pada Sistem Pemesanan Travel di Intan Travel**

**Nailul Faiz Hidayatullah\*<sup>1</sup>, Ilyas Nuryasin<sup>2</sup>**

Email: <sup>1</sup>faizhidayatullah04@webmail.umm.ac.id, <sup>2</sup>Ilyas@umm.ac.id

<sup>1</sup>Program Studi Informatika, Universitas Muhammadiyah Malang

<sup>2</sup>Program Studi Informatika, Universitas Muhammadiyah Malang

Diterima: 07 Desember 2024 | Direvisi: 23 Desember 2024 | Disetujui: 31 Desember 2024

©2020 Program Studi Teknik Informatika Fakultas Ilmu Komputer,  
Universitas Muhammadiyah Riau, Indonesia

### **Abstrak**

Pada era perkembangan teknologi, perusahaan jasa perjalanan seperti Intan Travel di Kabupaten Tabalong, Kalimantan Selatan, menghadapi tantangan untuk meningkatkan kualitas layanan dan efisiensi operasional. Intan Travel saat ini mengandalkan aplikasi *WhatsApp* untuk pemesanan tiket dan pembayaran tunai setelah perjalanan, yang menunjukkan kelemahan dalam efektivitas dan efisiensi proses bisnis. Penelitian ini menerapkan *Business Process Reengineering* (BPR) yang melibatkan analisis menyeluruh terhadap proses bisnis yang ada, identifikasi kegiatan yang tidak perlu, serta perancangan ulang alur kerja untuk mengoptimalkan efisiensi dan mengurangi kesalahan. Penelitian ini menggunakan pemetaan *American Society of Mechanical Engineers* (ASME) sebagai standar dalam mengukur efisiensi dan kecepatan throughput. Proses teknis yang dilakukan meliputi pengumpulan data, pemetaan proses, pengukuran kinerja, identifikasi titik hambatan, serta penerapan teknologi informasi untuk otomatisasi dan integrasi sistem. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa setelah penerapan BPR, efisiensi proses penyewaan ruangan yang sebelumnya hanya sebesar 47,36% meningkat menjadi 92,28%. Implementasi BPR pada sistem pemesanan Intan Travel membuka peluang untuk revolusi proses bisnis yang komprehensif dan optimal, sehingga dapat bersaing secara lebih kompetitif di pasar.

**Kata kunci:** BPR, rekayasa ulang, ASME, efisiensi throughput, pemesanan perjalanan

## ***Business Process Reengineering on Travel Booking System at Intan Travel***

### **Abstract**

*In the era of technological development, travel service companies like Intan Travel in Tabalong Regency, South Kalimantan, face challenges in improving service quality and operational efficiency. Intan Travel currently relies on WhatsApp for ticket booking and cash payments after the trip, which reveals weaknesses in business process effectiveness and efficiency. This study applies Business Process Reengineering (BPR) which involves a thorough analysis of existing business processes, identification of unnecessary activities, and redesigning the workflow to optimize efficiency and reduce errors. This study uses the mapping standards of the American Society of Mechanical Engineers (ASME) to measure efficiency and throughput speed. The technical processes carried out include data collection, process mapping, performance measurement, identification of bottlenecks, and the application of information technology for system automation and integration. The results of this study show that after the implementation of BPR, the efficiency of the room rental process increased from 47.36% to 92.28%. The implementation of BPR in Intan Travel's booking system opens up opportunities for comprehensive and optimal business process revolution, enabling more competitive market performance.*

**Keywords:** BPR, reengineering, ASME, throughput efficiency, travel booking

## 1. PENDAHULUAN

Era perkembangan teknologi berpengaruh pada perusahaan yang memberikan jasa perjalanan untuk meningkatkan pelayanan dalam segi informasi. Informasi merupakan dasar dari keberlangsungan bisnis yang memiliki peran krusial dalam suatu organisasi dan juga termasuk kelengkapan dalam proses bisnis. Proses bisnis adalah rangkaian tugas yang saling berhubungan dan terorganisir, dirancang guna mencapai tujuan organisasi [1]. Perencanaan sistem informasi yang strategis dalam proses pemesanan merupakan kunci untuk meningkatkan kualitas layanan dan efisiensi operasional [2]. Dengan menyelaraskan teknologi informasi dengan proses bisnis yang ada, kita dapat menciptakan pengalaman pemesanan yang lebih baik bagi pelanggan, sekaligus meningkatkan kinerja internal perusahaan.

Intan Travel merupakan perusahaan swasta yang memberikan jasa pelayanan untuk perjalanan jarak jauh dengan rute tertentu. Perusahaan ini berlokasi di Kabupaten Tabalong, Provinsi Kalimantan Selatan. Intan Travel menerapkan sistem pemesanan tiket untuk perjalanan hanya menggunakan aplikasi *WhatsApp* guna menghubungi *contact person* yang tersedia di website. Selain itu, proses pembayaran saat ini masih dilakukan secara konvensional dengan menggunakan uang tunai setelah perjalanan selesai. Ketergantungan yang tinggi pada proses manual menyebabkan pengelolaan pemesanan menjadi kurang efektif dan efisien, serta meningkatkan risiko terjadinya kesalahan atau pembatalan.

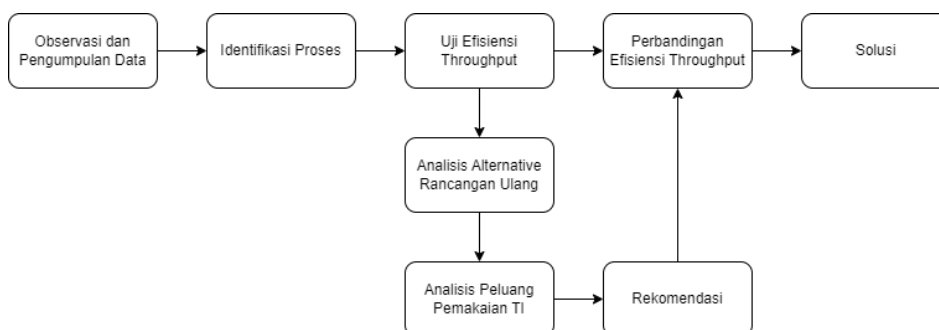
Pada penelitian Sri tahun 2023 yang melakukan analisis pada PT Cahaya Mega Grup Tour & Travel, dengan menggunakan *Business Process Reengineering* mampu meningkatkan nilai efisiensi dan kecepatan waktu pada rekomendasi proses, serta menambah efektivitas kinerja dalam perusahaan [3]. Penelitian lainnya juga menghasilkan proses bisnis baru yang efisien. Efisiensi tersebut telah diukur secara kuantitatif dengan mengacu pada standar ASME dan melalui analisis efisiensi throughput [4]. Pada penelitian yang dilakukan Hari Lugis juga berhasil melakukan modifikasi proses bisnis yang lama berupa peningkatan efisiensi dalam sistem pembayaran menggunakan metode BPR [5]. BPR adalah upaya untuk merancang ulang secara menyeluruh cara kerja suatu perusahaan, dengan tujuan menghilangkan kegiatan yang tidak perlu dan meningkatkan efisiensi, sehingga perusahaan dapat lebih kompetitif di pasar [6]. BPR dapat diimplementasikan untuk mengetahui kelemahan pada proses bisnis saat ini guna meningkatkan sistem pemesanan pada Intan Travel.

BPR memberikan peluang untuk merevolusi proses bisnis secara fundamental dan komprehensif [7] dengan bantuan teknologi informasi, seperti menyederhanakan alur kerja [8] guna meningkatkan efisiensi, mengurangi biaya operasional, dan meningkatkan kepuasan pelanggan [9]. Meskipun BPR telah terbukti efektif dalam berbagai industri, penerapannya dalam sistem pemesanan jasa travel di Kabupaten Tabalong masih belum maksimal, sehingga potensi peningkatan efisiensi belum tercapai secara optimal [10]. Dengan menerapkan BPR, perusahaan melakukan evaluasi menyeluruh terhadap seluruh aktivitas bisnisnya untuk mengidentifikasi proses yang kurang produktif atau tidak optimal [11].

Penelitian ini akan menggunakan metode BPR yang melakukan perbaikan, merancang ulang, dan juga mengeliminasi guna menciptakan bisnis proses yang optimal [12]. Dengan semakin kompetitifnya industri jasa travel, penelitian ini ingin menggali potensi BPR dalam membantu agen travel meningkatkan efisiensi proses bisnis, mengurangi biaya operasional, dan memberikan layanan yang lebih cepat dan akurat kepada pelanggan. Perlu juga diperhatikan indikator lain yang dapat mempengaruhi seperti waktu respon, pengalaman pengguna, dan lain-lain [13]. Berdasarkan hal tersebut, penelitian ini juga akan memberikan solusi desain antarmuka website serta perbandingan efisiensi throughput.

## 2. METODE PENELITIAN

Guna meningkatkan efisiensi proses bisnis, penelitian ini menerapkan metode Business Process Re-engineering (BPR). Diawali dengan pengumpulan data untuk mendapatkan proses bisnis yang ada dan digunakan pada pemetaan standar ASME serta uji efisiensi throughput. Dan diakhiri dengan implementasi desain antarmuka pengguna website yang mendukung proses bisnis yang telah direkayasa ulang. Tahapan penelitian ini secara lengkap disajikan pada Gambar 1.



Gambar 1. Metode Business Process Re-engineering (BPR)

Uji efisiensi throughput diterapkan untuk mengukur kinerja waktu pelayanan secara komprehensif dari hasil pemetaan standar ASME, dengan rumus sebagai berikut.

$$Uji\ Efisiensi\ Throughput = \frac{Waktu\ proses\ bukan\ tunda}{total\ waktu\ dalam\ sistem} \times 100\% \tag{1}$$

Kemudian hasil dari perhitungan akan dibandingkan dengan hasil dari perancangan ulang proses bisnis yang baru, sehingga didapatkan perbandingan antara kedua kinerja proses bisnis [6].

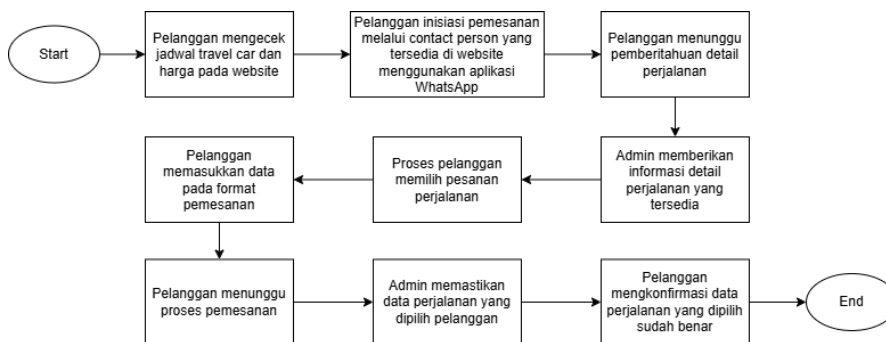
### 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

#### 3.1. Pengumpulan Data

Proses pengumpulan data yang dilakukan berupa tinjauan pustaka mengenai Business Process Re-engineering (BPR), observasi dan diskusi dengan *owner* dari Intan Travel. Data yang dikumpulkan berupa alur proses bisnis yang berlaku saat ini. Selain itu, peneliti mengumpulkan data waktu yang diperlukan pelanggan untuk menyelesaikan proses pemesanan di Intan Travel. Berdasarkan data yang dikumpulkan, salah satu masalah yang ditemukan adalah pelanggan harus menunggu lama untuk mendapatkan informasi ketersediaan travel karena pemesanan dilakukan melalui *WhatsApp*. Admin mungkin tidak selalu langsung membalas yang berpengaruh pada segi kecepatan dan efisiensi. Juga terdapat risiko finansial pada proses bisnis saat ini yang melibatkan penundaan pembayaran hingga akhir perjalanan, tanpa adanya mekanisme yang menjamin pembayaran dari pelanggan.

#### 3.2. Identifikasi Proses

Data yang didapatkan setelah dilakukannya pengumpulan data berupa proses bisnis awal dari Intan Travel. Model proses bisnis yang ada saat ini ditampilkan pada Gambar 2.



Gambar 2. Proses Bisnis Awal

#### 3.3. Uji Efisiensi Throughput

Dilakukan uji efisiensi throughput guna mengukur waktu layanan secara keseluruhan dan dipetakan ke dalam standar American Society of Mechanical Engineers (ASME) yang meliputi bahan, dimensi, keamanan, dan performa dari peralatan dan sistem mekanis [13]. Hasil dari perhitungan uji efisiensi throughput dari proses bisnis awal akan dibandingkan dengan proses bisnis yang telah diperbarui. Pemetaan standar ASME bisnis proses awal sebagai berikut.

Tabel 1. Peta Proses Standar ASME Proses Bisnis Awal

No	Proses Bisnis	○	□	⇒	D	▽	◻	Waktu (Menit)	Pemilik Proses
1.	Pelanggan mengecek jadwal travel car dan harga pada website	●						10	Pelanggan
2.	Pelanggan inisiasi pemesanan melalui contact person yang tersedia di website menggunakan aplikasi WhatsApp	●						2	Pelanggan
3.	Pelanggan menunggu pemberitahuan detail perjalanan				●			40	Pelanggan
4.	Admin memberikan informasi detail perjalanan yang tersedia				●			2	Admin
5.	Proses pelanggan memilih pesanan perjalanan			●				20	Pelanggan
6.	Pelanggan memasukkan data pada format pemesanan	●						10	Pelanggan
7.	Pelanggan menunggu proses pemesanan				●			15	Pelanggan
8.	Admin memastikan data perjalanan yang dipilih pelanggan		●					10	Admin
9.	Pelanggan mengkonfirmasi data perjalanan yang dipilih sudah benar		●					5	Admin
Jumlah Tahap		3	3	1	2	0	0		

	Total Waktu	22	35	2	55	0	0	114
--	-------------	----	----	---	----	---	---	-----

Setelah pemetaan standar ASME, selanjutnya dilakukan uji efisiensi throughput untuk bisnis proses awal.

$$Uji\ Efisiensi\ Throughput = \frac{54}{114} \times 100\% = 47,36\%$$

Hasil pengujian efisiensi throughput berada pada angka 47,36% yang mengindikasikan adanya peluang untuk meningkatkan efisiensi pada proses bisnis saat ini.

### 3.4 Analisis Alternative Rancangan Ulang

Analisis alternatif rancangan ulang bertujuan mengidentifikasi dan memperbaiki kelemahan dalam proses bisnis yang ada. Tujuannya adalah untuk menyederhanakan langkah-langkah, mengurangi waktu penyelesaian, mencegah kesalahan, serta meningkatkan efisiensi melalui standarisasi dan otomatisasi. Hasil analisis ini akan disajikan secara detail pada Tabel 2.

Tabel 2. Analisis Alternative Rancangan Ulang

No	Tahap Proses Bisnis	Langkah Penyempurnaan
1.	Pelanggan mengecek jadwal travel car dan harga pada website	Automate
2.	Pelanggan inisiasi pemesanan melalui <i>contact person</i> yang tersedia di website menggunakan aplikasi <i>WhatsApp</i>	Eliminasi
3.	Pelanggan menunggu pemberitahuan detail perjalanan	Eliminasi
4.	Admin memberikan informasi detail perjalanan yang tersedia	Automate
5.	Proses pelanggan memilih pesanan perjalanan	Automate
6.	Pelanggan memasukkan data pada format pemesanan	Automate
7.	Pelanggan menunggu proses pemesanan	Automate
8.	Admin memastikan data perjalanan yang dipilih pelanggan	Eliminasi
9.	Pelanggan mengkonfirmasi data perjalanan yang dipilih sudah benar	Eliminasi

Guna mendapatkan hasil proses bisnis yang lebih efisien, dilakukan eliminasi dan otomatisasi pada tahapan proses bisnis yang berlaku saat ini.

### 3.5 Analisis Peluang Pemakaian TI

Analisis ini bertujuan untuk mengevaluasi potensi pemanfaatan teknologi informasi dalam rangka mendukung optimalisasi desain proses bisnis yang lebih optimal untuk proses pemesanan pada Intan Travel. Rincian lengkap mengenai teknologi informasi yang mendukung proses pemesanan di Intan Travel disajikan pada Tabel 3. Tabel ini menyajikan daftar lengkap komponen TI yang digunakan dalam setiap tahap pemesanan.

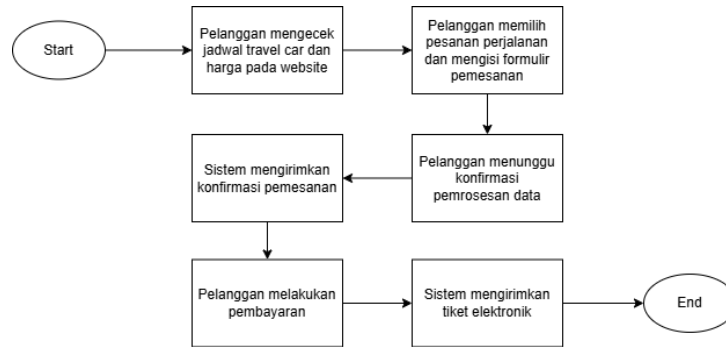
Tabel 3. Perangkat Keras dan Perangkat Lunak pada Pemesanan Intan Travel

No.	Perangkat Keras	Perangkat Lunak
1.	PC	Browser
2.	Wifi	

Website Intan Travel saat ini hanya berfungsi sebagai media informasi statis, terdapat peluang besar untuk mengembangkan fitur pemesanan *online*. Pemesanan yang lebih interaktif, sehingga pelanggan dapat melakukan reservasi tanpa perlu kontak langsung dengan admin. Komponen yang tertera pada tabel 3 dapat dimanfaatkan sebagai dasar untuk merealisasikan alternative rancangan ulang desain proses bisnis pada Intan Travel.

### 3.6. Rekomendasi

Setelah melalui analisis terhadap proses pemesanan di Intan Travel, ditemukan sejumlah peluang untuk meningkatkan efisiensi melalui proses *reengineering*. Analisis ini mencakup eliminasi langkah-langkah yang tidak perlu, otomatisasi tugas-tugas repetitif, serta pemanfaatan teknologi informasi secara optimal. Hasil analisis telah menghasilkan rekomendasi desain ulang proses yang lebih ramping dan efektif untuk pemesanan tiket.



Gambar 3. Proses Bisnis Rekomendasi

Gambar 3 merupakan proses bisnis rekomendasi yang didapatkan setelah melalui tahapan analisis alternative rancangan ulang dan analisis peluang pemakaian TI. Efisiensi bisnis proses baru akan dievaluasi dengan mengukur waktu yang dibutuhkan pelanggan untuk menyelesaikan seluruh tahapannya. Pengukuran ini dilakukan dengan menerapkan pemetaan standar ASME untuk menganalisis efisiensi throughput.

Tabel 4. Bisnis Proses pada Pemetaan Standar ASME

No	Proses Bisnis	○	□	⇒	D	▽	◻	Waktu (Menit)	Pemilik Proses
1.	Pelanggan mengecek jadwal travel car dan harga pada website	●						15	Pelanggan
2.	Pelanggan memilih pesanan perjalanan dan mengisi formulir pemesanan online	●						10	Pelanggan
3.	Pelanggan menunggu konfirmasi pemrosesan data				●			2	Pelanggan
4.	Sistem mengirimkan konfirmasi pemesanan secara otomatis			●				2	Sistem
5.	Pelanggan melakukan pembayaran	●						5	Pelanggan
6.	Sistem mengirimkan tiket elektronik		●					1	Pelanggan
	Jumlah Tahap	3	1	1	1	0	0		
	Total Waktu	30	1	2	2	0	0	35	

$$Uji\ Efisiensi\ Throughput = \frac{33}{35} \times 100\% = 94,28\%$$

Analisis awal terhadap proses bisnis menunjukkan adanya sejumlah inefisiensi yang signifikan, yang menyebabkan tingkat keberhasilan yang rendah. Hasil pengujian proses rekomendasi menunjukkan potensi peningkatan efisiensi hingga 94,28%. Melalui analisis SWOT, dilakukan evaluasi terhadap faktor yang relevan dengan implementasi rancangan ulang proses bisnis, guna menyusun strategi untuk mengurangi dampak negatif risiko yang berbasis data.

Tabel 5. Analisis SWOT

No.	Proses Bisnis	Strengths	Weaknesses	Opportunities	Threats
1.	Proses Bisnis Awal	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Proses lebih personal karena melibatkan interaksi langsung dengan admin.</li> <li>- Fleksibilitas tinggi dalam menangani permintaan khusus pelanggan.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Proses lebih lambat karena melibatkan banyak langkah manual.</li> <li>- Potensi kesalahan manusia dalam memasukkan data.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Peluang untuk menumbuhkan loyalitas pelanggan melalui pendekatan personal.</li> <li>- Dapat menawarkan layanan tambahan yang lebih personal berdasarkan interaksi dengan pelanggan.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Rentan terhadap kesalahan manusia.</li> <li>- Keterbatasan waktu operasional admin.</li> </ul>

No.	Proses Bisnis	Strengths	Weaknesses	Opportunities	Threats
2.	Proses Bisnis Rekomendasi	- Proses lebih efisien dan otomatis. Pelanggan dapat melakukan pemesanan kapan saja. - Pengalaman pengguna yang lebih baik dengan antarmuka yang <i>user-friendly</i> .	- Ketergantungan pada sistem yang stabil. Jika sistem mengalami gangguan, proses pemesanan terhambat. - Kurang personal karena tidak ada interaksi langsung dengan admin.	- Dapat meningkatkan jumlah pemesanan karena proses yang lebih mudah dan cepat. - Memungkinkan integrasi dengan berbagai metode pembayaran.	- Rentan terhadap serangan <i>cyber</i> . - Membutuhkan investasi awal yang lebih besar untuk mengembangkan sistem.

### 3.7 Perbandingan Efisiensi Throughput

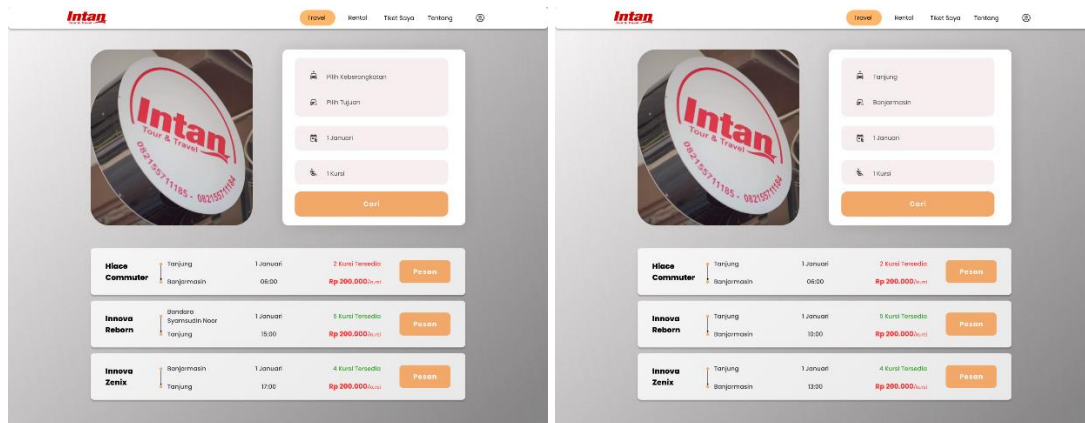
Tabel 6. Perbandingan Proses Bisnis Intan Travel

No	Tahap Proses Bisnis	Efisiensi Throughput Awal	Efisiensi Throughput Rekomendasi	Total Kecepatan Proses Awal	Total Kecepatan Proses Rekomendasi
1.	Proses Bisnis Pemesanan <i>Travel Car</i> Intan Travel	47,36%	92,28%	114 Menit	35 Menit

Tabel 5 menunjukkan perbandingan lama waktu yang digunakan dan perbandingan uji efisiensi throughput, yang dimana sebelum dilakukan BPR memiliki kecepatan proses 114 menit dan efisiensi throughput pada tingkat 47,36%. Sedangkan setelah dilakukan BPR, kecepatan proses yang didapatkan sebesar 35 menit dan efisiensi throughput meningkat pada 92,28%.

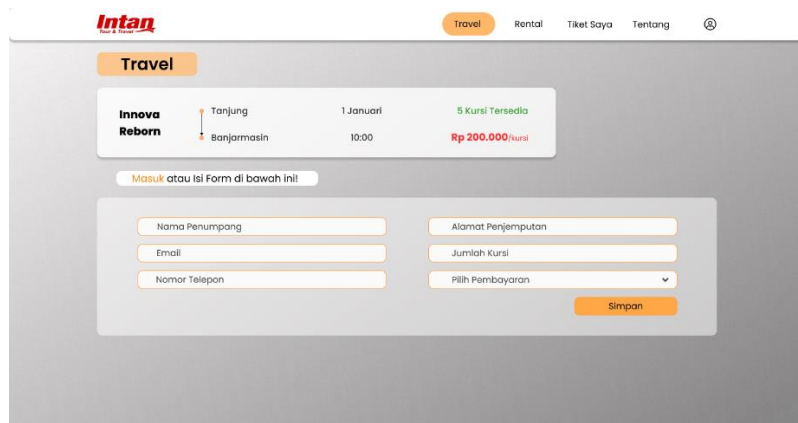
### 3.8. Solusi

Implementasi desain antarmuka website yang baru merupakan tahap akhir dari ini. Desain ini telah disesuaikan untuk menyederhanakan alur pengguna pada proses rekomendasi, sehingga meningkatkan tingkat keberhasilan dan mencapai tujuan utama restrukturisasi proses bisnis.



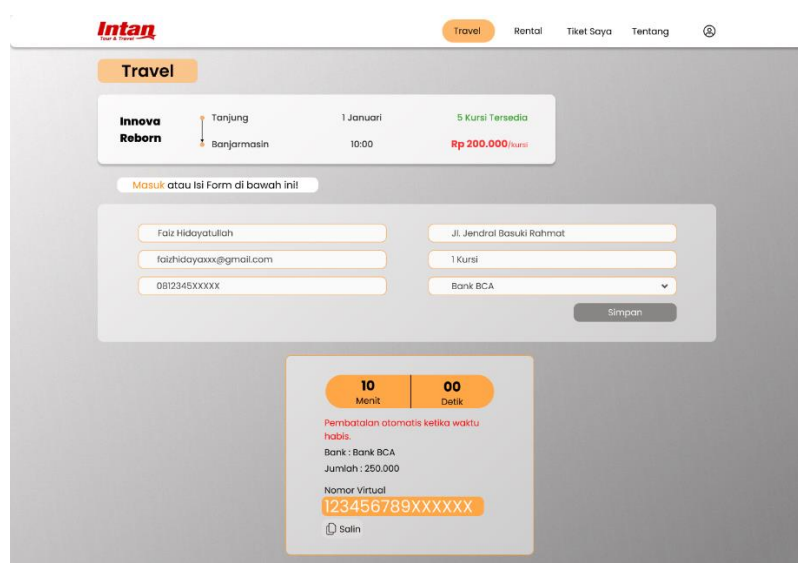
Gambar 4. Landing Page dan Pencarian

Pada *landing page*, pelanggan diberikan akses langsung ke bagian pemesanan travel dan ditampilkan beberapa *travel car* yang tersedia. Pelanggan dapat mengisi data sesuai kebutuhan seperti keberangkatan, tujuan, tanggal, dan juga total kursi yang ingin dipesan.



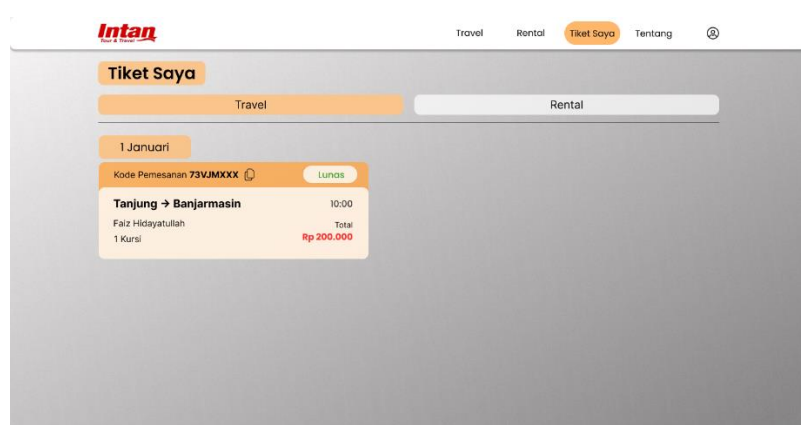
Gambar 5. Halaman detail perjalanan

Pada halaman ini, pelanggan dapat melihat detail dan sekaligus mengisi data diri untuk memesan perjalanan yang telah dipilih.



Gambar 6. Halaman detail perjalanan dengan pembayaran

Setelah pelanggan mengisi data dan klik tombol simpan, kemudian sistem memberikan tampilan nomor virtual sesuai dengan data yang diisi oleh pelanggan dengan batas waktu 10 menit untuk melakukan pembayaran.



Gambar 7. Halaman tiket saya

Pelanggan yang telah melakukan pembayaran akan otomatis diberikan tiket elektronik yang tersedia pada halaman tiket saya.

#### 4. KESIMPULAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan *Business Process Reengineering* pada proses pemesanan travel pada Intan Travel berhasil meningkatkan efisiensi secara signifikan. Sebelumnya, efisiensi proses penyewaan ruangan hanya sebesar 47,36% namun setelah dilakukan perbaikan, efisiensi meningkat menjadi 92,28%. Peningkatan efisiensi ini didapatkan melalui penghapusan komponen yang tidak bernilai dan otomatisasi proses. Selain itu, penelitian ini juga menghasilkan desain antarmuka website yang dapat mendukung keberhasilan implementasi *Business Process Reengineering* di masa mendatang. Meskipun demikian, terdapat adanya potensi untuk pengembangan lebih lanjut dalam beberapa aspek, seperti menganalisis sumber daya, proses, dan struktur organisasi untuk mengidentifikasi peluang perbaikan. Dengan demikian, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi yang signifikan dalam peningkatan efisiensi proses bisnis di Intan Travel.

#### DAFTAR PUSTAKA

- [1] M. N. Waluyo, E. Suhendar, and H. A. Suprpto, "Rancang Ulang Proses Bisnis Dengan Metode Business Process Reengineering Pada TLS Cargo," *CSRID (Computer Science Research and Its Development Journal)*, vol. 12, no. 3, p. 161, Mar. 2021, doi: 10.22303/csrid.12.3.2020.161-169.
- [2] E. B. Susanto, P. A. Christianto, M. R. Maulana, and S. W. Binabar, "Analisis Kinerja Algoritma Naïve Bayes Pada Dataset Sentimen Masyarakat Aplikasi NEWSAKPOLE Samsat Jawa Tengah," *Jurnal CoSciTech (Computer Science and Information Technology)*, vol. 3, no. 3, pp. 234–241, Dec. 2022, doi: 10.37859/coscitech.v3i3.4343.
- [3] S. Juniyanti, I. Nuryasin, and W. Suharso, "Business Process Reengineering Pada PT Cahaya Mega Grup Tour Travel," *REPOSITOR*, vol. 5, no. 3, pp. 767–784, 2023.
- [4] D. Arya and W. Suharso, "Business Process Reengineering Pada Kejaksaan Negeri Batu," vol. 1, no. 2, pp. 159–170, 2019.
- [5] H. L. Purwanto and K. B. Pranata, "Payment Tutoring System Reengineering Using Business Process Reengineering," *SMATIKA JURNAL*, vol. 13, no. 01, pp. 93–105, Jun. 2023, doi: 10.32664/smatika.v13i01.731.
- [6] F. F. Rozaqi, W. Suharso, and I. Nuryasin, "Business Process Reengineering Pada Perusahaan PDAM Kabupaten Mojokerto Untuk Meningkatkan Kinerja Bisnis Perusahaan," *REPOSITOR*, vol. 2, no. 5, pp. 635–648, 2020.
- [7] M. R. A. Romadhana, I. Nuryasin, and W. Suharso, "Business Process Reengineering Pada Pengukuran Sistem Pemesanan Tiket Pesawat Maskapai Lion Air," *Jurnal Teknologi Dan Sistem Informasi Bisnis*, vol. 6, no. 2, pp. 410–421, Apr. 2024, doi: 10.47233/jteksis.v6i2.1323.
- [8] M. Veranita and B. H. Purwanto, "Implementation Of Business Process Reengineering (BPR) In Courier Business Services To Improve The Quality Of Public Services," *Jurnal Manajemen Pelayanan Publik*, vol. 7, no. 2, pp. 378–390, Dec. 2023, doi: 10.24198/jmpp.v7i2.50929.
- [9] M. Arip Islahudin and W. Hadikurniawati, "Implementasi Metode Business Process Reengineering (BPR) Pada Sistem Pelayanan Data Penduduk."
- [10] M. R. Yohandy and I. Nuryasin, "Business process reengineering on room rental administration system in Malang city," *Jurnal CoSciTech (Computer Science and Information Technology)*, vol. 5, no. 1, pp. 110–118, May 2024, doi: 10.37859/coscitech.v5i1.6944.
- [11] M. R. Radyanto and E. N. Hayati, "Sistem Perbaikan Berkelanjutan UMKM terdampak Pandemi COVID-19 Dengan Menerapkan Rekayasa Ulang Proses Bisnis," *PROFISIENSI: Jurnal Program Studi Teknik Industri*, vol. 9, no. 2, pp. 298–311, Dec. 2021, doi: 10.33373/profis.v9i2.3665.
- [12] H. S. Yudha and F. Y. Ulfah, "Perancangan Sistem Informasi Berdasarkan Rekayasa Ulang Proses Bisnis Pencatatan Hasil Quality Control (Studi Kasus Perusahaan Spare Part)," *Jurnal Teknologika*, vol. 11, no. 1, 2021.
- [13] I. Putra and I. Nuryasin, "Business Process Reengineering pada Reservasi Pasien Rumah Sakit Umum Universitas Muhammadiyah Malang," vol. 5, no. 2, pp. 330–339, 2024, doi: 10.37859/coscitech.v5i2.7426.