

ABSTRACT

This study aims to apply Business Process Reengineering (BPR) to the airline ticket sales process at PT. WKA. By using the BPR approach, it is expected to increase sales, revenue, efficiency and effectiveness of existing business processes. The methodology used includes analysis of current business processes (As Is), identification of problems, and design of desired business processes (To Be). The results of this study indicate that the implementation of BPR can reduce process time and operational costs and increase sales, revenue and quality of service to customers. The reengineered business process showed significant improvements in terms of transaction speed and reduction of data errors. This study emphasizes the importance of management commitment and active participation of all employees for the success of BPR implementation. Recommendations from this study include ongoing training for employees and improving information technology to support new business processes.

Keywords: Business Process Reengineering, sales, revenue, efficiency, effectiveness.

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menerapkan *Business Process Reengineering* (BPR) pada proses penjualan tiket pesawat di PT. WKA. Dengan menggunakan pendekatan BPR, diharapkan dapat meningkatkan penjualan, pendapatan, efisiensi dan efektivitas proses bisnis yang ada. Metodologi yang digunakan meliputi analisis proses bisnis saat ini (*As Is*), identifikasi permasalahan, dan perancangan proses bisnis yang diinginkan (*To Be*). Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan BPR dapat mengurangi waktu proses dan biaya operasional serta meningkatkan penjualan, pendapatan dan kualitas layanan kepada pelanggan. Proses bisnis yang direkayasa ulang menunjukkan peningkatan signifikan dalam hal kecepatan transaksi dan pengurangan kesalahan data. Studi ini menegaskan pentingnya komitmen dari manajemen dan partisipasi aktif dari seluruh karyawan untuk keberhasilan implementasi BPR. Rekomendasi dari penelitian ini mencakup pelatihan berkelanjutan bagi karyawan dan peningkatan teknologi informasi untuk mendukung proses bisnis yang baru.

Kata kunci: *Business Process Reengineering*, penjualan, pendapatan, efisiensi, efektivitas.