

## ABSTRAKSI

*Perusahaan Umum (Perum) DAMRI merupakan salah satu perusahaan milik pemerintah yang bergerak di bidang jasa transportasi. Salah satu pelayanan Perum DAMRI ini adalah Unit Angkutan Bus Kota. Dalam mengelola pendapatan operasional yang baik dibutuhkan proses bisnis yang baik. Namun pada kenyataannya, proses bisnis Perum DAMRI Cabang Bandung Unit Angkutan Bus Kota saat ini masih dilakukan secara manual, karena dilakukan secara manual, proses-proses tersebut tergolong cukup rumit dikarenakan untuk menentukan jumlah penumpang harus dicatat dalam lembaran yang disebut sebagai Laporan Muatan Bus (LMB). LMB merupakan komponen yang penting dalam pengelolaan pendapatan operasional. Selain LMB, ada satu lembaran yang merupakan komponen penting yaitu Laporan Hasil Pemeriksaan Angkutan (AP.9). Oleh karena itu, dalam melakukan proses selanjutnya harus menunggu bus selesai beroperasi dan Petugas Pengendali Angkutan (PPA) yang membawa AP.9 selesai bertugas dan kembali ke kantor untuk menyerahkan AP.9 dan LMB yang dibawa oleh kondektur dan AP.9 untuk diperiksa. Setelah LMB selesai diperiksa, lalu diinput ke komputer, lalu LMB harus diserahkan ke Keuangan untuk pembuatan realisasi kas.*

*Proses pengelolaan pendapatan operasional saat ini cukup banyak yaitu sebanyak 27 proses dan membutuhkan waktu penyelesaian yang cukup lama yaitu selama 2048,5 menit atau dalam satuan waktu jam yaitu 34,14 jam. Standard Operational Procedure (SOP) Perum DAMRI dijelaskan berupa kalimat sehingga alur proses pada prosedur kurang jelas.*

*Berdasarkan hal tersebut, maka dilakukan analisis terhadap proses bisnis yang berguna untuk menghasilkan usulan perbaikan proses bisnis dengan menggunakan Business Process Reengineering dengan menggunakan metode Business System Planning (BSP). Kemudian dari analisa yang dilakukan proses dipetakan dengan Flow Diagram, IDEF0 dan VSM dan pembuatan SOP Usulan berdasarkan pemetaan IDEF 0 Level 0-2.*

*Analisis proses bisnis yang telah dilakukan menghasilkan usulan perbaikan proses bisnis dari segi aliran proses, jumlah proses, dan waktu penyelesaian setiap prosesnya. Dengan menggunakan usulan perbaikan proses bisnis, proses pengelolaan pendapatan operasional yang sebelumnya terdiri dari 27 proses dengan LMB dan AP.9 sebagai komponen penting menjadi 16 proses dengan teknologi e-ticketing dan database dengan waktu penyelesaian proses pengelolaan pendapatan operasional usulan adalah selama 1078,04 menit atau dalam satuan waktu jam adalah 18 jam. Sehingga usulan ini dapat mengurangi waktu selama 970,46 menit atau dalam satuan waktu jam adalah 16 jam. Serta berdasarkan usulan proses bisnis yang dihasilkan bahwa Standard Operational Procedure (SOP) Perum DAMRI Cabang Bandung dibuat untuk setiap proses yaitu sebanyak 8 prosedur dibandingkan dengan SOP Perum DAMRI Cabang Bandung saat ini hanya menjelaskan prosedur tiap Bagian. Hal tersebut menyebabkan proses bisnis terlihat menjadi lebih sederhana dan lebih cepat.*

**Kata Kunci :** *Business Process Reengineering, Business System Planning, Standard Operational Procedure (SOP).*

## **ABSTRACTION**

*Perusahaan Umum (Perum) DAMRI is one of the Government-owned company engaged in transportation service. One of the services of Perum DAMRI is City Bus. In managing a good operating income it takes a good business process. But in fact, Perum DAMRI Cabang Bandung Unit Angkutan Bus Kota current business process is still done manually, because it is done manually, those processes belong to quite complicated due to determine the number of passengers must be noted in the piece called Laporan Muatan Bus (LMB). LMB is an important component in the management of operating income. In addition to the LMB, there is one sheet which is an important component that is Laporan Hasil Pemeriksaan Angkutan (AP.9). Therefore, in conducting the next process must wait for the bus is complete operating and Petugas Pengendali Angkutan (PPA) brings AP.9 after finished serving and returning to the Office to submit the AP.9 and LMB brought by the conductor and AP.9 for the review. After LMB finished review, then inputted into the computer, and then have to be submitted the LMB to the finance for making cash realization.*

*Management Process Operating Income currently quite a lot of that is as much as 27 settlement processes and takes quite a long time i.e. during 2048.5 time in units of minutes or hours, i.e. 34.14 hours. Standard Operational Procedure (SOP) Perum DAMRI described in the form of the sentence so that the process flow on the procedure is less obvious.*

*Based of this, then conducted an analysis of the business process that is useful to generate proposals for improvements of business processes using the Business Process Reengineering using Business Systems Planning (BSP). Then from the analysis performed with mapped process Flow diagrams, IDEF0 and VSM and making of SOP improvement based on mapping the IDEF 0 Level 0-2.*

*Analysis of the process business that has been conducted resulted in terms of process flow, number of processes, and the time of completion of each process. By using the proposed business process improvement, management process operating income that was previously made up of 27 process with LMB and AP.9 as an essential component to 16 processes with technology e-ticketing and database with the time resolution of the proposed operational revenue management process is for 1078.04 minutes or in units of hours, time is 18 hours. So that this proposal can reduce the time for 970.46 minutes or in units of hours, time is 16 hours. And based on the proposals of the resulting business process that Standard Operational Procedure (SOP) Perum DAMRI Bandung Branch is created for each process that is as much as 8 procedures compared with SOP Perum DAMRI Bandung Branch currently only describes the procedure of each Part. This business process looks to be much simpler and faster.*

**Keywords :** *Business Process Reengineering, Business System Planning, Standard Operational Procedure (SOP).*