



**BUSSINESS PROCESS REENGINEERING UNTUK MENINGKATKAN
PROSES PENYEWAAN KENDARAAN
(STUDI KASUS: BISNIS UNIT ABC RENT A CAR)**



**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
FAKULTAS ILMU KOMPUTER
JAKARTA
2022**



**BUSSINESS PROCESS REENGINEERING UNTUK MENINGKATKAN
PROSES PENYEWAAN KENDARAAN
(STUDI KASUS: BISNIS UNIT ABC RENT A CAR)**

Laporan Tugas Akhir

Diajukan Untuk Melengkapi Salah Satu Syarat

Memperoleh Gelar Sajama Komputer

MERCU BUANA

Oleh:

ERLIN SETYOWATI

41819010048

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
FAKULTAS ILMU KOMPUTER
JAKARTA
2022**

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama Mahasiswa : Erlin Setyowati

NIM : 41819010048

Judul Tugas Akhir : Business Process Reginering untuk Meningkatkan Proses Penyewaan Kendaraan dengan Menggunakan BPMN

Menyatakan bahwa Laporan Tugas Akhir saya adalah hasil karya sendiri dan bukanplagiat. Apabila ternyata ditemukan didalam laporan Tugas Akhir saya terdapat unsur plagiat, maka saya siap untuk mendapatkan sanksi akademik yang terkait dengan hal tersebut.



Jakarta, 7 Oktober 2022



Erlin Setyowati
Erlin Setyowati

SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR

Sebagai mahasiswa Universitas Mercu Buana, saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama Mahasiswa : Erlin Setyowati
NIM : 41819010048
Judul Tugas Akhir : Business Process Reginering untuk Meningkatkan Proses Penyewaan Kendaraan dengan Menggunakan BPMN

Dengan ini memberikan izin dan menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Mercu Buana **Hak Bebas Royalti Noneksklusif (None-exclusive Royalty Free Right)** atas karya ilmiah saya yang berjudul diatas beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti/Noneksklusif ini Universitas Mercu Buana berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat dan mempublikasikan tugas akhir saya. Selain itu, demipengembangan ilmu pengetahuan di lingkungan Universitas Mercu Buana, saya memberikan izin kepada Peneliti di Lab Riset Fakultas Ilmu Komputer, Universitas Mercu Buana untuk menggunakan dan mengembangkan hasil riset yang ada dalam tugas akhir untuk kepentingan riset dan publikasi selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 7 Oktober 2022



Erlin Setyowati

LEMBAR PENGESAHAN

Nama Mahasiswa : Erlin Setyowati
NIM (41819010048)
Judul Tugas Akhir : Business Process Reengineering Untuk Meningkatkan Proses Penyewaan Kendaraan (Studi Kasus : Bisnis Unit ABC Rent a Car)

Tugas Akhir ini telah diperiksa dan disidangkan sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana pada Program Studi Sistem Informasi, Fakultas Ilmu Komputer, Universitas MercuBuana.

Jakarta, 7 Januari 2023



Pembimbing Dr. Puji Rahayu., M.Kom

Penguji 1 Dr. Ruci Meiyanti., M.Kom

Penguji 2 Ratna Mutu Manikam S.Kom., M.T

Penguji 3 Yunita Sartika Sari,S.Kom., M.Kom

Mengetahui,



(Yunita Sartika Sari, S.Kom., M.Kom)
Sek. Prodi Sistem Informasi

(Dr. Ruci Meiyanti., M.Kom)
Ka.Prodi Sistem Informasi

KATA PENGANTAR

Puji syukur kita panjatkan kepada Allah SWT yangtelah melimpahkan rahmat dan karunia nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Proposal Metodologi Penelitian Teknologi Informasi yang berjudul “BUSSINESS PROCESS REENGINEERING UNTUK MENINGKATKAN PROSES PENYEWAAN KENDARAAN (STUDI KASUS: BISNIS UNIT ABC RENT A CAR)”.

Penulis menyadari bahwa Laporan Tugas Akhir ini tidak akan terwujudtanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Ibu. Dr. Puji Rahayu,M.Kom, selaku dosen pembimbing yang telah memberikan bimbingan, masukan dan saran sehingga penulis dapat menyelesaikan Laporan Tugas Akhir ini.
2. Ibu Dr. Ruci Meiyanti, M.Kom, selaku Kepala Program Studi Sistem Informasi.
3. Semua Bapak dan Ibu dosen Program Studi Sistem Informasi yang telah memberikan ilmu selama proses perkuliahan berlangsung.
4. Kedua orang tua dan kekasih saya yang selalu memberikan doa, motivasi dan semangat untuk menyelesaikan Laporan Tugas Akhir ini.
5. Sahabat serta teman-teman yang selalu membantu dan memberikan semangat.

Akhir kata, penulis mengharapkan segala bentuk saran serta masukan bahkan kritik yang membangun dari berbagai pihak. Semoga Laporan Tugas Akhir ini dapat bermanfaat bagi semua pihak khususnya dalam bidang teknologi informasi.

Jakarta, 12 Desember 2022

Erlin Setyowati

DAFTAR ISI

JUDUL	ii
SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR.....	iv
LEMBAR PENGESAHAN.....	v
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah.....	4
1.3 Tujuan Penelitian	4
1.4 Batasan Masalah.....	4
1.5 Manfaat Penelitian	5
1.6 Sistematika Penulisan.....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	7
2.1 Teori/Konsep Terkait	7
2.1.1 Business Process Improvement (BPI).....	7
2.1.2 Business Process Reengineering (BPR)	8
2.1.3 Business Process Modelling Notation (BPMN)	9
2.1.4 Bizagi.....	12
2.2 Penelitian Terkait	13
2.3 Critical Review.....	22
2.3.1 Summary.....	22
2.3.2 Synthesize	22

2.3.3 Comparation	23
2.3.4 Claim	24
BAB III METODE PENELITIAN	25
3.1 Deskripsi Sumber Data	25
3.2 Teknik Pengumpulan Data	25
3.3 Diagram Alir Penelitian	26
3.3.1 Studi Literatur.....	26
3.3.2 Identifikasi Masalah.....	26
3.3.3 Pengumpulan Data.....	26
3.3.4 <i>Business Process Improvement</i> dan <i>Business Process Reengineering</i>	27
3.3.5 Rekomendasi	27
3.4 Sarana Pendukung	27
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	29
4.1 Profil Perusahaan	29
4.1.1 Visi.....	29
4.1.2 Misi.....	29
4.1.3 Sasaran.....	29
4.1.4 Tujuan.....	29
4.1.5 Rencana Strategis.....	29
4.2 Paparan Data dan Temuan Penelitian	30
4.3 Analisa Proses Bisnis	30
4.4 Proses Bisnis Usulan.....	31
4.4.1 Organizing for Improvement	31
4.4.2 Understanding the Process.....	32
4.4.3 Streamlining.....	33
4.4.4 Measurements and Control	40
4.4.5 Continuous Improvement	42
BAB V KESIMPULAN & SARAN	43
5.1 Kesimpulan	43
5.2 Saran.....	44
DAFTAR PUSTAKA	45
LAMPIRAN	50

DAFTAR TABEL

Tabel 2.2 Tabel Literature Review	12
---	----

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Data Pemesanan Dalam Satu Tahun	2
Gambar 2.1.2 BPR Life Cycle	8
Gambar 2.1.3 Elemen Model BPMN.....	9
Gambar 2.1.4 Notasi Events	10
Gambar 2.1.5 Notasi Activities.....	10
Gambar 2.1.6 Notasi Gateways	10
Gambar 2.1.7 Notasi Sequence Flow.....	10
Gambar 2.1.8 Notasi Message Flow	10
Gambar 2.1.9 Notasi Association	11
Gambar 2.1.10 Notasi Pools	11
Gambar 2.1.11 Notasi Lanes.....	11
Gambar 2.1.12 Notasi Annomation	12
Gambar 2.1.13 Notasi Association	12
Gambar 2.1.14 Data Object	12
Gambar 2.1.15 Data Store.....	12
Gambar 2.3.2 Synthesize	22
Gambar 3.3 Diagram Alir Penelitian	26
Gambar 4.3 Proses Binis Penyewaan Kendaraan Bejalan	30
Gambar 4.4.1 BPMN Proses Bisnis Berjalan Penyewaan Kendaraan.....	31
Gambar 4.4.2 Analisa Fishbone Diagram.....	32
Gambar 4.3.3.1 BPMN Proses Bisnis Usulan Penyewaan Kendaraan	33
Gambar 4.3.3.2 BPMN Proses Bisnis Usulan E-Form Pada Customer Services	35
Gambar 4.3.3.3 BPMN Proses Bisnis Usulan E-Form Pada Verifikator.....	36
Gambar 4.3.3.4 Rekomendasi Pemodelan Proses Binis Pada Alur Penyimpanan Data.....	37
Gambar 4.4.4.1 Simulasi Analyze As Is Pada Diagram BPMN Proses Bisnis	40
Gambar 4.4.4.2 Simulasi Hasil Analyze As Is Pada Diagram BPMN Proses Bisnis Berjalan	40
Gambar 4.4.4.3 Gambar Simulasi Simulasi To Be Pada Diagram BPMN Proses Bisnis ..	40
Usulan	41
Gambar 4.4.4.4 Gambar Hasil Simulasi To Be Pada Diagram BPMN Proses Bisnis Usulan	41
Gambar 4.4.5 Improvement Evaluasi Hasil Proses Penyewaan Kendaraan	42

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Permohonan Observasi Data.....	46
Lampiran 2 Surat Riset	47
Lampiran 3 Data Penelitian	48
Lampiran 4 Proses Wawancara.....	53
Lampiran 5 Usulan Proses Bisnis	54
Lampiran 6 Biodata.....	60
Lampiran 7 Bukti Bimbingan Tugas Akhir	61

