

Nama : Restu Wibisono

NPM : 2340506061

Laporan Analisis Business Process Reengineering (BPR)

1. Identifikasi BPR pada Layanan PT KAI

a) Bentuk BPR yang Diimplementasikan pada Layanan PT KAI

PT KAI telah melakukan berbagai inovasi dalam proses bisnis mereka untuk meningkatkan layanan kepada pelanggan. Beberapa bentuk BPR yang telah diimplementasikan antara lain:

1. Digitalisasi Pemesanan Tiket

- Dahulu, pemesanan tiket hanya dapat dilakukan di loket stasiun. Sekarang, PT KAI menyediakan layanan pemesanan online melalui aplikasi KAI Access dan situs web resmi.
- Penggunaan e-tiket yang dapat diakses melalui ponsel menggantikan tiket fisik.

2. Peningkatan Sistem Pembayaran

- PT KAI kini mendukung pembayaran melalui berbagai metode seperti e-wallet, kartu kredit, dan transfer bank.
- Mengurangi antrean panjang di stasiun akibat keterbatasan metode pembayaran konvensional.

3. Penerapan Boarding Pass Digital

- Dahulu, pelanggan harus mencetak tiket fisik di stasiun. Sekarang, PT KAI menerapkan sistem boarding pass digital dengan pemindaian QR code.

4. Otomatisasi Gerbang Masuk Stasiun

- Implementasi sistem tap-in menggunakan e-tiket atau KAI Access mengurangi interaksi manual dengan petugas dan mempercepat alur penumpang.

b) Dampak Implementasi BPR pada Efektivitas dan Kepuasan Pelanggan

BPR yang dilakukan PT KAI memberikan banyak manfaat bagi pelanggan dan operasional perusahaan:

- Efektivitas: Pemesanan tiket menjadi lebih cepat dan mudah, mengurangi antrean dan meminimalkan kesalahan administrasi.
- Kepuasan Pelanggan: Pelanggan lebih puas dengan layanan yang lebih fleksibel dan modern, terutama dalam hal pemesanan tiket dan pembayaran.
- Efisiensi Operasional: PT KAI dapat mengoptimalkan sumber daya manusia dengan mengurangi pekerjaan manual dan meningkatkan otomatisasi layanan.

2. Identifikasi BPR di Lingkungan Kampus

a) Bentuk BPR yang Diimplementasikan di Lingkungan Kampus

Di lingkungan kampus, berbagai proses bisnis juga telah mengalami perubahan signifikan melalui Business Process Reengineering (BPR). Beberapa bentuk implementasi BPR di kampus adalah:

1. Digitalisasi Sistem Akademik

- Penggunaan Sistem Informasi Akademik (SIA) menggantikan proses manual dalam pendaftaran mata kuliah, pengisian Kartu Rencana Studi (KRS), dan pencatatan nilai.
- Mahasiswa dapat mengakses informasi akademik secara online tanpa perlu datang ke kampus.

2. Penerapan Learning Management System (LMS)

- LMS seperti Google Classroom dan Moodle menggantikan metode pembelajaran tradisional dengan sistem digital.
- Mahasiswa dapat mengakses materi, mengumpulkan tugas, dan mengikuti ujian secara daring.

3. Otomatisasi Proses Administrasi

- Beberapa layanan administrasi seperti pengajuan cuti akademik, pembayaran UKT, dan pendaftaran wisuda telah dialihkan ke sistem daring.
- Proses ini mengurangi birokrasi dan mempercepat layanan akademik.

b) Dampak Implementasi BPR pada Efektivitas dan Kepuasan Mahasiswa

- Efektivitas: Digitalisasi layanan kampus mempercepat proses akademik, mengurangi antrean di bagian administrasi, dan mempermudah mahasiswa dalam mengakses informasi.
- Kepuasan Mahasiswa: Layanan akademik yang lebih modern dan efisien meningkatkan pengalaman mahasiswa dalam mengelola studi mereka.
- Efisiensi Operasional: Penggunaan teknologi membantu kampus dalam mengelola sumber daya secara lebih efektif.

3. Kesimpulan

Dari analisis yang dilakukan, baik PT KAI maupun lingkungan kampus telah mengadopsi BPR untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi layanan. Implementasi teknologi dalam proses bisnis mereka telah mengurangi pekerjaan manual, mempercepat layanan, dan meningkatkan kepuasan pengguna. Dengan terus melakukan inovasi, diharapkan layanan ini semakin optimal di masa depan.