

Analisis Penerapan Value Stream Pada Proses Penjualan Tiket Pesawat PT XYZ = Analysis Of Value Streams In PT XYZ's Airline Ticket Sales Process

Regina Anregia Viola, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=9999920519277&lokasi=lokal>

Abstrak

Perusahaan yang bergerak di industri pariwisata saat ini harus menghadapi berbagai tantangan eksternal. Agen perjalanan harus menghadapi persaingan yang ketat dengan Online Travel Agent, merebaknya pandemi Covid-19 yang menurunkan penjualan, serta harga yang dikendalikan oleh pihak maskapai. Sebuah studi kasus dilakukan di PT XYZ, yaitu sebuah perusahaan agen perjalanan Business-to- Business (B2B) yang memberikan layanan penjualan tiket pesawat. PT XYZ sudah berdiri lebih dari 15 tahun dan memiliki lebih dari 7000 mitra kerja. Penelitian ini membahas mengenai penerapan salah satu alat lean, yaitu value stream analysis (VSA), pada PT XYZ. Penelitian berfokus pada analisis potensi implementasi value stream analysis untuk meningkatkan profit margin dan meningkatkan efektifitas penyampaian layanan. Penelitian ini menggunakan metodologi penelitian kualitatif dengan pendekatan studi kasus, dengan mengimplementasikan VSA pada proses penjualan tiket pesawat PT XYZ. Metode pengumpulan data dilakukan dengan cara wawancara, observasi, dan dokumentasi. Penelitian ini menunjukkan hasil studi kasus bahwa VSA dapat diterapkan di PT XYZ. Implikasi dari penelitian ini adalah PT XYZ dapat mengidentifikasi pemborosan dan mengeliminasi aktivitas yang menimbulkan pemborosan.

.....Companies engaged in the tourism industry currently facing various external challenges, such as the emergence of large-scale online travel agents, the outbreak of the Covid-19 pandemic which has reduced sales, and the dynamic airline ticket prices given by the airlines. Therefore, it is vital for travel agents to achieve business efficiency. A case study was conducted at PT XYZ, a Business-to- Business (B2B) travel agent company that provides airline ticket sales services. PT XYZ has been established for more than 15 years and has more than 7000 partners. This study discusses the application of one of the lean tools, namely value stream analysis (VSA) at PT XYZ. The research focuses on analyzing the potential of applying value stream analysis to increase profit margins and increase the effectiveness of service delivery. This study uses a qualitative research methodology with a case study approach, by implementing VSA in PT XYZ's airline ticket sales process. Data collection is done by interviews and observation. This research shows that VSA can be implemented in PT XYZ. The implication of this research is that PT XYZ can identify waste and eliminate activities that cause waste.