ABSTRAK

Seiring meningkatnya kebutuhan masyarakat menjadikan sektor logistik mengalami perkembangan yang membaik. Perusahaan logistik harus memberikan pelayanan yang baik kepada konsumen sehingga dapat meningkatkan kepuasan pelanggan, kepuasan pelanggan salah satunya dapat ditandai dengan ketepatan waktu pengiriman dan proses pengiriman yang efektif dan efisien. Dalam penelitian ini, diketahui bahwa pengiriman di PT XYZ seringkali mengalami keterlambatan. Berdasarkan data pengiriman pada bulan Juli hingga Agustus 2022 shipping yang mengalami keterlambatan rata – rata 84%. Hal tersebut dikarenakan terdapat alur proses yang kurang optimal yaitu pada proses dispatch diakibatkan kurangnya peralatan yang digunakan dan terdapat aktivitas yang masih dilakukan secara manual sehingga aktivitas yang dilakukan menjadi lebih lambat. Pada perbaikan proses dispatch di PT XYZ dilakukan perancangan usulan proses bisnis dengan menggunakan metode *Business Process Improvement* (BPI) dengan melakukan perbaikan alur proses bisnis, mengevaluasi aktivitas penyebab keterlambatan menghitung efisiensi waktu siklus dan memodelkan proses bisnis usulan.

Dari hasil penelitian didapatkan rekomendasi perbaikan dengan menambahkan forklift pada proses dispatch. Setelah melakukan perbaikan diketahui bahwa penambahan forklift pada proses dispatch dapat menghilangkan 2 aktivitas *Non Value Added* dengan total waktu siklus menjadi 74 menit dan memiliki efisiensi waktu siklus 95,94%. Sehingga dapat diketahui bahwa terdapat pengurangan waktu siklus selama 53 menit pada proses bisnis usulan dengan peningkatan efisiensi waktu siklus 29,8%.

Kata kunci : Logistik, *Business Process Improvement*, Proses bisnis.