

ABSTRAK

Perusahaan jasa pengiriman seperti PT. XYZ memegang peran penting dalam memastikan kelancaran distribusi barang dari pengirim ke penerima. Dalam mengoptimalkan proses pengiriman, perencanaan yang baik menjadi kunci untuk meningkatkan efisiensi dan kualitas layanan. Salah satu metode yang dapat digunakan adalah *Value Stream Mapping* (VSM), yang memungkinkan identifikasi proses, aliran nilai, dan penyimpangan yang mungkin terjadi. Penelitian ini bertujuan untuk merencanakan ulang proses *outbound* di PT. XYZ menggunakan pendekatan metode *Value Stream Mapping*, dengan fokus pada identifikasi penyimpangan, peningkatan efisiensi, dan peningkatan kualitas layanan. Metode penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan menerapkan *Value Stream Mapping*. Data diperoleh melalui observasi langsung, wawancara, dan analisis dokumen terkait. Hasil analisis *Value Stream Mapping* mengidentifikasi beberapa penyimpangan dan potensi perbaikan dalam proses *outbound* di PT. XYZ. Perbaikan yang diusulkan meliputi pemangkasan waktu proses, pengurangan stok barang yang tidak perlu, dan peningkatan koordinasi antar departemen. Dengan menerapkan metode *Value Stream Mapping*, perencanaan proses *outbound* di PT. XYZ dapat ditingkatkan untuk mencapai efisiensi dan kualitas layanan yang lebih baik. Langkah-langkah perbaikan yang diusulkan dapat menjadi dasar untuk meningkatkan kinerja operasional perusahaan dan meningkatkan kepuasan pelanggan.

Kata Kunci: Efisiensi, Kualitas Layanan, Perencanaan Proses, *Value Stream Mapping*