

ABSTRAK

PT. Raja Cargo and Logistic Indonesia adalah perusahaan jasa logistik yang melayani pengiriman barang domestik dan internasional. Perusahaan belum memiliki dokumentasi proses bisnis tertulis dan belum pernah melakukan analisis terhadap alur kerja yang berjalan. Akibatnya, ditemukan berbagai permasalahan seperti keterlambatan penyerahan barang dan pengajuan pembayaran yang berdampak pada efisiensi operasional dan hubungan dengan mitra bisnis. Penelitian ini bertujuan menganalisis proses bisnis eksisting dan merancang perbaikan dengan pendekatan *Business Process Improvement* (BPI). Fokus penelitian ada pada dua proses utama yaitu siklus penyerahan barang dan pengajuan pembayaran. Hasil penelitian menunjukkan bahwa proses penyerahan barang mengalami penurunan waktu siklus dari 530 menit menjadi 341,82 menit, dengan peningkatan efisiensi dari 73,58% menjadi 76,37%. Pada proses pengajuan pembayaran waktu siklus berkurang dari 340 menit menjadi 76,65 menit. Perbaikan ini dicapai melalui penyusunan model proses bisnis usulan, pembuatan SOP, perekrutan SDM yang sesuai, pelatihan internal, serta perancangan sistem digital yang saling terintegrasi. Penelitian ini membuktikan bahwa pendekatan BPI dapat membantu mengidentifikasi aktivitas dan menyederhanakan alur kerja. Dengan diterapkannya hasil perbaikan, PT. Raja Cargo and Logistic Indonesia dapat meningkatkan efisiensi operasional, meminimalkan keterlambatan, dan memperkuat daya saing perusahaan dalam industri logistik.

Kata Kunci: Proses Bisnis, *Business Process Improvement* (BPI), Efisiensi, Pengiriman, Jasa, 3PL.