

## ABSTRAK

CV. Kurnia Transindo merupakan perusahaan industri jasa yang bergerak dibidang ekspedisi atau pengiriman barang. Dalam proses pengiriman barang di CV. Kurnia Transindo, ditemukan *waste waiting* yang mempengaruhi proses jalannya pengiriman. Berdasarkan permasalahan yang terjadi perlu dirancang perbaikan terhadap proses produksi untuk meminimasi *waste waiting*. Dalam upaya meminimasi *waste waiting* , digunakan metode pendekatan *lean service*. Tahap awal penelitian diawali dengan pengumpulan data primer yang kemudian diolah sehingga menghasilkan *Value Stream Mapping* (VSM) dan *Process Activity Mapping* (PAM) *current state* yang berguna untuk memetakan aliran serta waktu proses yang terjadi. Berdasarkan VSM *current state* diketahui *cycle time* sebesar 20984,4 menit. Tahap berikutnya, dilakukan identifikasi *waste waiting* menggunakan *fishbone diagram*. Terdapat 2 penyebab dominan terjadinya *waste*, yaitu : proses transfer data AD menjadi data DMB membutuhkan waktu lama dan tidak tersedianya truk. Selanjutnya melakukan pembobotan untuk *waste waiting* dominan berdasarkan frekuensi aktivitas penyebab *waste*, kemudian akan dicari akar penyebab masalahnya menggunakan *5 why*. Tahap penyelesaian masalah untuk setiap akar penyebab terjadinya *waste waiting* dilakukan menggunakan *tools lean service* berupa kegiatan *5S* dan penetapan kebijakan pengiriman. Sesuai usulan perbaikan, kemudian dilakukan penggambaran VSM *future state*, terdapat perubahan bagian administrasi yaitu penggabungan bagian yang menangani dokumen AD dengan bagian yang menangani dokumen DMB.

Kata Kunci : *Lean Service, Waste, Waste Waiting, 5S, Value Stream Mapping*