

## ABSTRAK

PT JNE (Jalur Nugraha Eksakurir) merupakan salah satu perusahaan yang bergerak di bidang jasa pengiriman barang. Salah satu faktor utama ketidakpuasan konsumen tersebut disebabkan oleh keterlambatan pengiriman barang. Paket *service* yang dipilih tidak sesuai dengan SLA (*Service Level Agreement*) pada waktu yang telah ditentukan, penelitian ini bertujuan mengetahui pemborosan (*waste*) pada proses kinerja pada saat barang masuk ke JNE Cabang Gresik dari JNE Surabaya (*inbound*) dan pada saat penerimaan barang dari pelanggan atau dari mitra JNE pengiriman keluar Gresik (*outbound*). *Lean* merupakan metode yang digunakan dalam menyelesaikan permasalahan yang berhubungan dengan pemborosan (*waste*). Pendekatan *Lean* memiliki alur dalam mengidentifikasi, menghitung, dan menganalisis pemborosan yang terjadi pada proses manufaktur/jasa sebagai upaya perbaikan. Dari hasil penyebaran kuesioner *waste* tertinggi di *Inbound* adalah *Overproduction* (3.66) dan di *Outbound* adalah *waiting* (3). *Mapping tools* yang akan digunakan berdasarkan hasil konversi skor kuesioner ke dalam *matrix valsat* di *Inbound* adalah *Process Activity Mapping* (159.82) dan *Supply Chain Response Matrix* (52.61), sedangkan di *Outbound* adalah *Process Activity Mapping* (37.28) dan *Supply Chain Response Matrix* (34.89). Pada kondisi awal di *Outbound* waktu yang dibutuhkan untuk melakukan seluruh proses yaitu selama 60.09 menit dengan aktivitas yang bernilai tambah (VA) yaitu selama 28.24 menit dan aktivitas yang tidak bernilai tambah (NVA) selama 31.45 menit. Kemudian setelah perbaikan, waktu yang dibutuhkan untuk melakukan seluruh proses menurun menjadi selama 24.44 menit dengan aktivitas yang bernilai tambah (VA) yaitu 19.20 menit dan aktivitas yang tidak bernilai tambah (NVA) selama 6.24 menit. Sedangkan di *Inbound*, pada kondisi awal di *Inbound* waktu total yang dibutuhkan untuk melakukan seluruh proses yaitu selama 37.18 menit dengan aktivitas yang bernilai tambah (VA) yaitu selama 31.22 menit dan aktivitas yang tidak bernilai tambah (NVA) selama 5.56 menit. Kemudian setelah perbaikan, waktu yang dibutuhkan untuk melakukan seluruh proses menurun menjadi selama 23.34 menit dengan aktivitas yang bernilai tambah (VA) yaitu 20.29 menit dan aktivitas yang tidak bernilai tambah (NVA) selama 3.05 menit.

**Kata kunci :** *Lean Service, Value Stream Mapping, Value Analysis Tools (Valsat), Waste E-DOWNTIME*

## ABSTRACT

PT JNE (Line Nugraha Eksakurir) is one of the companies engaged in the freight forwarder. One of the main factors of consumer dissatisfaction is caused by the delay of delivery of goods. The selected service package is not in accordance with the SLA (Service Level Agreement) at the appointed time, this research is aimed to know the waste in the performance process when the goods are entered into JNE Branch Gresik from JNE Surabaya (inbound) and upon receipt of goods from customers or from JNE partners shipping out Gresik (outbound). Lean is a method used in solving problems associated with waste (waste). Lean's approach has a path in identifying, calculating, and analyzing waste that occurs in the manufactur/service process as an improvement effort. From the results of the highest waste dissemination questionnaire in Inbound is Overproduction (3.66) and in Outbound is waiting (3). Mapping tools that will be used based on the results of the conversion of questionnaire scores into the valsat matrix in Inbound are Process Activity Mapping (159.82) and Supply Chain Response Matrix (52.61), Lean is a method used in solving problems associated with waste (waste). Lean's approach has a path in identifying, calculating, and analyzing waste that occurs in the manufactur / service process as an improvement effort. From the results of the highest waste dissemination questionnaire in Inbound is Overproduction (3.66) and in Outbound is waiting (3). Mapping tools that will be used based on the results of the conversion of questionnaire scores into the valsat matrix in Inbound are Process Activity Mapping (159.82) and Supply Chain Response Matrix (52.61), In Inbound, the initial time in Inbound total time required to perform the entire process is 37.18 minutes with value-added activity (VA) that is 31.22 minutes and non-value-added activities (NVA) for 5.56 minutes. Then after the repair, the time required for the whole process decreases to 23.34 minutes with value-added activities (VA) of 20.29 minutes and non-value added activities (NVA) for 3.05 minutes.

**Keywords:** *Lean Service, Value Stream Mapping, Value Analysis Tools (Valsat), Waste E-DOWNTIME*