

**ABSTRAK**

Jasa pengiriman saat ini merupakan pilihan yang dibutuhkan perusahaan lain maupun perorangan. Kepuasan pelanggan menjadi fokus perusahaan jasa dalam menjaga kualitas produknya. Mutu pada industri jasa pengiriman, selain menekankan pada tepatan waktu, juga perlu diperhatikan mutu pada proses jasa pengiriman. Hal yang lebih baik adalah apabila perhatian pada mutu bukan hanya pada ketepatan pengiriman, namun pada proses jasa yang berlangsung, sehingga bila ada kesalahan masih dapat diperbaiki. Dengan demikian, produk akhir yang dihasilkan adalah produk yang bebas cacat dan tidak ada lagi pemborosan karena produk tersebut harus dilakukan pengerjaan ulang (*rework*). Di penelitian ini ditemukan fakta bahwa tidak hanya pemborosan pada waktu pengiriman, melainkan adanya *waste* pada produk yang dikirim oleh CV. Sumber Baru.

*Lean Service* merupakan salah satu teori strategi yang dapat mengeliminasi *waste* pada industri jasa. Teori ini sendiri menggunakan *Tools Value Stream Mapping* dan *Process Activity Mapping*. Hasil penelitian ini dengan *value stream mapping* dan *process activity mapping* menunjukkan bahwa terdapat *waste* berupa *defect* dan *delay*. Diperoleh data bahwa prosentase kategori aktivitas kegiatan VA=5=50%, NNVA=3=30%, NVA=2=20%. Berdasarkan hasil dari *Borda Count Method* maka didapatkan 2 peringkat tertinggi (*waste* kritis) yaitu *defect* dan *waiting/delay* dengan skor 17 diikuti *defects* dengan skor 15. Usulan perbaikan dengan berkoordinasi dengan pihak montir untuk melakukan perawatan/pemeliharaan bag truk dan menambah *jobdesk* sopir untuk mengawasi kuli angkut dalam proses bongkar muat.

Kata kunci: *Lean, Lean Service, Values Stream Mapping, Borda Count Method*