

## ABSTRAK

Dewasa ini, sektor industri yang merupakan salah satu mata pencaharian khususnya di Indonesia semakin berkembang, baik industri manufaktur maupun industri jasa. Begitu pula industri jasa yang mengalami kenaikan pertumbuhan dari tahun ke tahunnya. Hal ini menunjukkan bahwa sektor jasa semakin diperlukan oleh manusia. Sebagai salah satu perusahaan jasa di Yogyakarta, PT Expertindo turut bergerak dengan menyediakan jasa *training* dan konsultan bagi perusahaan, instansi pemerintah, instansi pendidikan, lembaga nonpemerintah maupun perorangan dalam berbagai bidang. PT Expertindo memiliki banyak klien dengan jumlah permintaan yang cukup banyak di setiap bulannya. Oleh karena itu, penting bagi PT Expertindo untuk meningkatkan kualitas pelayanan khususnya pada jasa *public training* yang memiliki paling banyak permintaan agar mampu bersaing. Salah satu metode dalam perbaikan pelayanan untuk meningkatkan kerja yang dapat diaplikasikan adalah konsep *lean*. Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi *waste* yang dominan terjadi di proses jasa *public training* PT Expertindo berdasarkan konsep *lean service* dan dapat memberikan usulan rekomendasi untuk meminimalisir terjadinya *waste* dominan berdasarkan faktor penyebab terjadinya *waste* dominan. *Value Stream Mapping* dalam penelitian ini digunakan untuk memberikan gambaran sistem secara keseluruhan beserta aliran nilai yang ada di dalamnya serta memetakan aktivitas *value added*, *non-value added*, dan *necessary non-value added*. Berdasarkan hasil identifikasi *waste* dan pemetaan menggunakan *value stream mapping*, diketahui bahwa terdapat aktivitas *non-value added* dengan jumlah waktu 98,40 menit dari total waktu 808,02 menit atau sebesar 12,18% pada proses jasa *public training*. Adapun usulan perbaikan yang diberikan berdasarkan analisis penyebab *waste* kritis yaitu adanya pembaharuan SOP, menetapkan standar harga *training*, serta menambah *bandwidth* untuk meningkatkan kecepatan internet di lingkungan kerja. Berdasarkan *future state value stream mapping* yang diolah berdasarkan usulan perbaikan untuk meminimasi aktivitas *non-value added*, terjadi pengurangan total waktu siklus sebesar 64,38 menit yaitu dari 808,02 menit menjadi 743,65 menit atau berkurang sebesar 7,97% dan terjadi pengurangan total waktu NVA sebesar 64,38 menit dari 98,40 menit menjadi 34,03 menit atau berkurang sebesar 8,66%.

Kata kunci: *lean service*, *value stream mapping*, perusahaan jasa *training* konsultan, *waste*, *5 whys*, *diagram fishbone*