

## ABSTRAK

Perusahaan tempat penelitian ini dilakukan di salah satu perusahaan trading di Indonesia yang bergerak di bidang manufaktur otomotif dan juga dibawah group salah satu perusahaan otomotif berskala dunia. Bersumber dari data aktual yang ada didalam laporan perusahaan, permasalahan yang kompleks terjadi pada perusahaan adalah keterlambatan pembayaran tagihan (*invoice*) oleh *customer* yang disebabkan sebanyak 40% karena telatnya perusahaan trading tersebut melakukan submit *invoice*. Hal itu menunjukkan bahwa tidak efisiennya layanan proses *invoice* yang selama ini berlangsung. Adapun tujuan dari penelitian ini adalah mengoptimalkan proses pembuatan *invoice* agar dapat memenuhi standar waktu yang ditetapkan perusahaan. Penelitian menggunakan metode *Value Stream Mapping* dengan pendekatan *lean service* dalam mengupayakan pengurangan/menghilangkan *waste*. Melakukan pengamatan dan evaluasi terhadap aliran proses kerja, komunikasi dan informasi dari peta saat ini (*current state*), identifikasi dan menggolongkan kegiatan yang memberikan nilai tambah (*add value*) ataupun tidak (*non-add value*) serta menganalisa akar permasalahan (*root cause analysis*) dari diagram sebab akibat (*fishbone diagram*). *Waste* yang menjadi kendala antara lain *defect*, *waiting* dan *unnecessary motion*. Rancangan peta masa depan (*future state*) yakni dengan mengembangkan sistem ERP (*Enterprise Resources Planning*) yang berbasis teknologi IT (*Information Technology*) dalam penerapan konsep layanan (*lean service*) proses *invoice*. Hasil dari penerapan rancangan *future state* terjadi peningkatan (*improvement*) salah satu diantaranya nilai efisiensi sebesar 43.37% yang menunjukkan secara keseluruhan waktu proses *invoice* mencapai target perusahaan yakni (lima) 5 hari kerja.

Kata Kunci: *Value Stream Mapping, Lean Service, Waste, Current State, Future State, Root Cause Analysis, Invoice.*

## **ABSTRACT**

*The company where this research was conducted in one of the trading companies in Indonesia which is engaged in automotive manufacturing and also under the group of one of the world-scale automotive companies. Based on the actual data contained in the company report, complex problems occur in the company, namely the payment of invoices by customers caused by 40% due to late submits invoices. This shows that the invoice process has been inefficient. The purpose of this study is to optimize the process of making invoices in order to meet the time standards set by the company. The study uses the Value Stream Mapping method with a lean service approach in seeking to reduce / eliminate waste. Make observations and evaluations of the work process flow, communication and information from the current map (current state), identify and classify activities that provide added value (add value) or not (non-add value) and analyze the root causes (root cause analysis) from the fishbone diagram. Waste which is an obstacle is defect, waiting and unnecessary motion. The design of the map of the future (future state) is to develop an ERP (Enterprise Resources Planning) system based on IT (Information Technology) technology in the application of the service concept (lean service) invoice process. The results of the implementation of future state designs have improved one of them, the efficiency value of 43.37% which shows that the overall invoice process reaches the company's target of (five) 5 working days.*

*Keywords: Value Stream Mapping, Lean Service, Waste, Current State, Future State, Root Cause Analysis, Invoice.*