

## ABSTRAK

Di era digitalisasi yang menuntut berbagai industri bertransformasi secara digital agar mampu bersaing dalam persaingan industri yang memaksimalkan penyediaan kebutuhan pelanggan secara optimal. Salah satu pelanggan di bidang manufaktur atau jasa membutuhkan pegawai yang kompeten dibidangnya masing-masing. Kompetensi industri jasa di Indonesia belum memaksimalkan implementasi transformasi. Data tahun 2021 menunjukkan proses sertifikasi profesi di Indonesia masih menerapkan mekanisme *offline* dengan persentase 93% dan sisanya 7% secara online. Secara kebutuhan sertifikasi secara offline perlu adanya perbaikan waktu proses agar lebih cepat, efektif dan efisien. Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi proses-proses yang tidak efisien dalam mekanisme sertifikasi dan memperbaiki *lead time* proses sertifikasi untuk meningkatkan efisiensi pada Lembaga Sertifikasi Profesi. Metode penelitian ini menerapkan pendekatan *Lean Service* (LS) dengan metode *Value State Mapping* (VSM) yang dipadukan dengan metode Kaizen. Penelitian ini menemukan belum efisiennya mekanisme layanan sertifikasi kompetensi dalam bentuk kegiatan *Non-Value Added* (NVA). Perbaikan yang dilakukan dalam mengurangi waktu proses pembuatan sertifikasi kompetensi adalah transformasi digital untuk meningkatkan *lead time* yaitu optimalisasi aplikasi *website* perusahaan untuk menyajikan berbagai informasi terkait layanan sertifikasi dan uji kompetensi. Penelitian ini mengurangi waktu pemrosesan yang boros dari 245 menit menjadi 135 menit atau efisiensi sebesar 55,10%.

**Kata Kunci:** Kaizen; Lembaga Sertifikasi, *Non-Value Added*, Transformasi Digital, VSM



UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

## **ABSTRACT**

*Industry 4.0 era demands various industries to transform digitally to compete in an industrial competition that maximizes optimal provision of customer needs. One of the manufacturing or service sector customers requires competent employees in their respective fields. The competence of the service industry in Indonesia has not yet maximized the implementation of transformation. Data for 2021 shows that the professional certification process in Indonesia still applies offline mechanisms with a percentage of 93%, and the remaining 7% is online. In terms of the need for offline certification, process time improvements are needed to make it faster, more effective, and more efficient. This research aims to identify inefficient processes in the certification mechanism and improve the lead time of the certification process to increase efficiency at Professional Certification Institutions. This research method applies the Lean Service (LS) approach with the Value State Mapping (VSM) combined with the Kaizen method. This research has found an inefficient competency certification service mechanism in the form of Non-Value-Added (NVA) activities. Improvements that have been made in reducing the processing time for making competency certification are digital transformation to improve lead time, namely optimizing the company website application to provide various information related to certification services and competency tests. This research reduced wasteful processing time from 245 minutes to 135 minutes, or an efficiency of 55.10%.*

**Keywords:** *Kaizen; Certification Institution, Non-Value Added, Digital Transformation, VSM*



UNIVERSITAS  
MERCU BUANA