

## ABSTRAK

PT BSA Logistics Indonesia adalah suatu perusahaan yang berkecimpung pada sektor pelayanan jasa logistik dan berada di Jakarta Timur. Perusahaan ini menyediakan jasa berupa *custom brokerage, warehousing, stevedoring, trucking*, dan jasa logistik lainnya. Penelitian ini akan bertempat di divisi *marketing freight forwarding* dengan fokus penelitian ialah sub divisi *linehaul*. Berdasarkan studi pendahuluan yang telah dilakukan, ditemukan beberapa permasalahan seperti *delay, unnecessary movement, lack of standardization, dan unnecessary transportation*. Dalam proses kerja hal ini merupakan *waste* yang mengakibatkan inefisiensi layanan dan menimbulkan *cost* tambahan. Dilakukannya penelitian ini dalam rangka mengeliminasi *waste* yang ada dengan harapan didapatkannya rekomendasi perbaikan kinerja dalam proses bisnisnya. Penelitian ini akan mengaplikasikan persepsi *lean service*. Metode *Value Stream Mapping* akan digunakan untuk memetakan aktivitas kerja yang meliputi aktivitas dengan nilai tambah (VA), tanpa nilai tambah (NVA), dan dibutuhkan namun tidak memiliki nilai tambah (NNVA). Terakhir adalah pemetaan *detail* pelayanan dan eliminasi *waste* dengan metode VALSAT dengan *tools* PAM.

*Keyword* : *lean service, pemborosan, VSM, PAM*