DAFTAR ISTILAH

- RVA : *Real Value added Activity* merupakan aktivitas dari suatu proses bisnis yang secara langsung sangat dibutuhkan untuk menghasilkan *output* yang diharapkan oleh *customer*.
- BVA : *Business Value added Activity* merupakan aktivitas dari suatu proses bisnis yang tidak memberikan nilai tambah bagi *output* proses secara langsung, tetapi aktivitas ini diperlukan dalam proses bisnis sebagai pendukung.
- NVA : *Non Value added Activity* merupakan aktivitas dari suatu proses bisnis yang tidak memberikan nilai tambah kepada *customer* maupun dalam proses bisnis.
- Waste* : Pemborosan atau segala aktivitas kerja yang tidak memberikan nilai tambah dalam proses transformasi *input* menjadi *output*.
- CTQ : *Critical to Quality*, merupakan atribut-atribut yang sangat penting untuk diperhatikan karena berkaitan langsung dengan kebutuhan dan kepuasan pelanggan. Merupakan elemen dari suatu produk, proses, atau praktek-praktek yang berdampak langsung pada kepuasan pelanggan.
- Customer* : Orang yang menggunakan suatu produk perusahaan.
- Afkir : Kecacatan *output* akibat tidak sesuai dengan standar kualitas.
- Rey* : Baris cetakan es.
- Severity* : Penilaian terhadap dampak kegagalan pada pemakai produk (*rank* nilai 0-10).
- Occurrence* : Nilai yang menunjukkan seberapa sering penyebab kegagalan tersebut diproyeksikan akan terjadi (*rank* nilai 0-10).

- Detection* : Nilai yang menunjukkan deteksi yang dapat dilakukan terhadap bentuk kegagalan tersebut (*rank* nilai 0-10).
- RPN : Nilai yang didapatkan dari perkalian nilai *Severity*, *Occurrence*, dan *Detection* dan dijadikan sebagai acuan apakah bentuk kegagalan tersebut perlu ada tindakan perbaikan atau tidak (RPN paling tinggi = perlu tindakan perbaikan).