

## DAFTAR ISTILAH

Klausul : ketentuan tersendiri dari suatu perjanjian, yang salah satu pokok atau pasalnya diperluas atau dibatasi; yang memperluas dan membatasi.

Gap : kesenjangan yang terjadi antara sesuatu yang diharapkan dengan fakta yang sebenarnya.

Dokumentasi : pemberian atau pengumpulan bukti dan keterangan (seperti gambar, kutipan, dan bahan referensi lain).

Verifikasi : pemeriksaan tentang kebenaran laporan melalui bukti objektif, bahwa persyaratan telah dipenuhi.

Validasi : pemeriksaan melalui pengujian dan penyediaan bukti objektif bahwa persyaratan tertentu dipenuhi.

RVA : aktivitas-aktivitas dari suatu proses bisnis yang secara langsung sangat dibutuhkan untuk menghasilkan output yang diharapkan oleh pelanggan

BVA : aktivitas-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 : aktivitas-aktivitas dari suatu proses bisnis yang tidak memberikan nilai tambah kepada pelanggan maupun dalam proses bisnis.