

DAFTAR ISTILAH

Istilah	Deskripsi	Halaman pertama kali digunakan
Klaim	: Komplain (keluhan) pelanggan yang berhubungan dengan masalah <i>billing</i> .	17
RVA	: <i>Real Value Added</i> , merupakan aktivitas yang dapat memberikan nilai tambah kepada <i>customer</i> dan <i>customer</i> bersedia membayar agar aktivitas tersebut dilakukan.	18
BVA	: <i>Business Value Added</i> , merupakan aktivitas dimana <i>customer</i> tidak mau membayar agar aktivitas ini dilakukan, namun aktivitas ini tetap diperlukan untuk menunjang kegiatan bisnis ataupun untuk kepentingan tertentu yang bersifat wajib (misalnya: untuk dokumentasi, hukum, dan lain-lain).	19
NVA	: <i>Non Value Added</i> , merupakan aktivitas yang tidak memberikan nilai tambah dimata <i>customer</i> dan <i>customer</i> tidak mau membayar agar aktivitas tersebut dilakukan. Biasanya yang termasuk NVA diantaranya: <i>rework</i> , tandatangan yang berlebihan, menghitung, pemeriksaan, <i>setup</i> .	20
Waste	: Pemborosan atau segala aktivitas kerja yang tidak memberikan nilai tambah dalam proses transformasi <i>input</i> menjadi <i>output</i> .	20
CTQ	: <i>Critical To Quality</i> , 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.	20
Sev	: <i>Severity</i> , merupakan suatu penilaian dari seberapa serius efek dari <i>mode</i> kegagalan potensial terhadap pelanggan.	21
Occ	: <i>Occurence</i> , menunjukkan nilai keseringan suatu masalah yang terjadi karena <i>potential cause</i> .	21
Det	: <i>Detection</i> , merupakan alat kontrol yang digunakan untuk mendeteksi <i>potential cause</i> . Identifikasi metode-metode yang diterapkan untuk mencegah atau mendeteksi penyebab dari <i>mode</i> kegagalan.	21