

## DAFTAR ISTILAH

- Klaim : Komplain (keluhan) pelanggan yang berhubungan dengan masalah *billing*.
- RVA : *Real Value Added*, merupakan aktivitas yang dapat memberikan nilai tambah kepada *customer* dan *customer* bersedia membayar agar aktivitas tersebut dilakukan.
- BVA : *Business Value Added*, merupakan aktivitas dimana *customer* 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).
- NVA : *Non Value Added*, merupakan aktivitas yang tidak memberikan nilai tambah dimata *customer* dan *customer* tidak mau membayar agar aktivitas tersebut dilakukan. Biasanya yang termasuk NVA diantaranya: *rework*, tandatangan yang berlebihan, menghitung, pemeriksaan, *setup*, dan lain-lain.
- 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.
- Sev : *Severity*, merupakan suatu penilaian dari seberapa serius efek dari *mode* kegagalan potensial terhadap pelanggan.
- Occ : *Occurence*, menunjukkan nilai keseringan suatu masalah yang terjadi karena *potential cause*.
- Det : *Detection*, merupakan alat kontrol yang digunakan untuk mendeteksi *potential cause*. Identifikasi metode-metode yang diterapkan untuk mencegah atau mendeteksi penyebab dari *mode* kegagalan.