

## DAFTAR ISTILAH

- BPI* : *Business Process Improvement* merupakan kerangka sistematis yang dibangun untuk membantu organisasi dalam membuat kemajuan yang cukup signifikan dalam pelaksanaan proses bisnisnya.
- BVA* : *Business Value Added* merupakan proses yang dilakukan oleh pihak manajemen yang bersifat mendukung, mengontrol, memonitor fungsi bisnis internal tetapi bernilai kecil bahkan tidak bernilai bagi pelanggan.
- CSO* : *Customer Service Officer* merupakan petugas *call center* 121 PT Kereta Api Indonesia yang melayani kebutuhan pelanggan pemesanan tiket dengan menggunakan telepon
- NVA* : *Non Value Added* merupakan aktivitas yang tidak diperlukan dalam suatu proses. Proses ini nantinya akan dihilangkan untuk meningkatkan kinerja perusahaan.
- RVA* : *Real Value Added* merupakan suatu proses yang sangat diperlukan. Aktivitas ini mengubah input menjadi output yang sangat dibutuhkan untuk memenuhi kebutuhan dan memberikan nilai guna kepada pelanggan.

- SOP* : *Standard Operational Procedure* merupakan suatu rangkaian instruksi tertulis yang mendokumentasikan kegiatan atau proses rutin yang terdapat pada suatu perusahaan.
- Streamlining* : Prinsip penyederhanaan menyarankan pemotongan, pemborosan dan sisa, memperhatikan detail yang akan mengantarkan kepada peningkatan pekerjaan dan kualitas.