

DAFTAR ISTILAH

Istilah	Deskripsi	Halaman pertama kali digunakan
LPL	: Laporan Performansi Layanan, laporan yang menunjukkan nilai performansi dari layanan yang diberikan kepada customer	Judul
SLG	: service level guarantee adalah tingkat kualitas layanan yang diperjanjikan atas layanan yang diberikan kepada customer oleh penyedia layanan	1
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.	15
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).	15
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> .	15
OAS	: <i>Office Automation System</i> adalah sistem untuk membantu kinerja manajemen pada suatu organisasi. Dapat untuk membuat, penyimpanan, atau pengelolaan komunikasi didalam perusahaan	19