

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN	ii
LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
ABSTRAK	iv
ABSTRACT	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR TABEL	xi
PENDAHULUAN	1
1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian.....	1
1.2 Latar Belakang Penelitian.....	2
1.3 Rumusan Masalah	5
1.4 Pertanyaan Penelitian	6
1.5 Tujuan Penelitian.....	7
1.6 Manfaat Penelitian.....	7
1.7 Ruang Lingkup Penelitian	8
1.8 Sistematika Penulisan Tugas Akhir.....	8
TINJAUAN PUSTAKA	9
2.1 Manajemen Operasi.....	9
2.2 Manajemen Insiden	12
2.3 Proses Bisnis.....	13
2.3 <i>Process Mining</i>	16
2.4 Rangkuman Penelitian.....	18
2.5 Kerangka Pemikiran	20
METODOLOGI PENELITIAN	22
3.1 Karakteristik Penelitian	22
3.2 Variabel Operasional	23
3.3 Tahapan Penelitian	24
3.4 Populasi dan Sampel.....	25
3.5 Jenis dan Teknik Pengumpulan Data	26
3.6 Teknik Analisis Data	26
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	30

4.1	Analisis Kasus Insiden	30
4.2	Identifikasi data log	31
4.2.1	Ekstraksi data log.....	31
4.2.2	Strukturisasi data.....	31
4.4	Analisis proses bisnis dengan ProM (Process Mining)	35
4.5	Analisa Proses Bisnis Manajemen Insiden.....	41
KESIMPULAN DAN SARAN		45
5.1	Kesimpulan.....	45
5.2	Saran.....	45
DAFTAR PUSTAKA		47