

## Abstrak

Meningkatnya fokus suatu organisasi dan perusahaan dalam mengembangkan proses bisnis untuk mendapatkan proses bisnis yang lebih efektif dan efisien menyebabkan mereka mulai melakukan pengembangan terhadap proses bisnis tersebut. Dengan proses bisnis yang lebih efektif dan efisien, kinerja sistem dari organisasi maupun perusahaan tersebut akan menjadi lebih baik. Salah satu proses bisnis yang terjadi pada *Rabobank Netherlands Group ICT* adalah proses penerimaan, perekaman, dan penanganan masalah yang dilakukan oleh bagian *service desk* dan *IT operations* yang dibantu oleh sistem *ITIL Service Management* yang disebut sebagai *HP Service Manager*. Namun pembuatan model proses yang sederhana berdasarkan data yang kompleks tidak mudah dimana model proses yang sederhana dapat memudahkan pihak analis *Rabobank Netherlands Group ICT* untuk menganalisisnya. *Process mining* dapat digunakan untuk membuat model proses tersebut sehingga proses bisnis dapat ditingkatkan kinerjanya. Untuk dapat memperoleh model tersebut, *process discovery* perlu dilakukan terlebih dahulu dari *event log* yang ada. *Event log* yang diperlukan dalam melakukan *process mining* untuk memperoleh model proses ini adalah *event log Rabobank Netherlands Group ICT*, dimana pada kasus data *real-life* biasanya data lebih kompleks atau kurang terstruktur sehingga model proses yang dihasilkan sering “*spaghetti-like*”. Oleh karena itu, diperlukan pendekatan yang dapat menghasilkan model proses yang tidak “*spaghetti-like*” salah satunya adalah *fuzzy mining* [1].

**Kata Kunci:** proses bisnis, *spaghetti-like*, *process mining*, *fuzzy mining*