

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI.....	iii
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR.....	ix
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. <i>State of the art</i>	1
1.2. Latar Belakang Penelitian	3
1.3. Perumusan Masalah	5
1.4. Tujuan Penelitian	6
1.5. Batasan Penelitian	6
1.6. Lingkup dan Kesenjangan Penelitian.....	8
1.7. Signifikansi Penelitian	10
1.7.1. Signifikansi Teoritis	10
1.7.2. Signifikansi Praktis	10
1.8. Sistematika Penulisan	11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	14
2.1. Metode Tinjauan Pustaka Sistematis	14
2.2. Rangkuman Teori.....	17
2.3. Penelitian Terdahulu	19
2.4. Posisi Penelitian (<i>Research Gap</i>).....	20
2.5. Kerangka Pemikiran.....	21
2.6. Hipotesis Penelitian.....	23
2.7. Ruang Lingkup Penelitian.....	23
2.8. Benchmark <i>Dwelling time</i> di Pelabuhan Lain.....	25
BAB III METODE PENELITIAN	27

3.1.	Karakteristik Penelitian.....	27
3.1.1.	Pendekatan Kuantitatif.....	27
3.1.2.	Sifat Deskriptif dan Eksploratif	27
3.1.3.	Studi Kasus (<i>Case Study</i>).....	27
3.1.4.	Intervensi dan Evaluatif	28
3.1.5.	Penggunaan Teknologi Analitik Lanjutan (<i>Process Mining</i>).....	28
3.2.	Model Konseptual	28
3.3.	Bias Penelitian.....	34
3.4.	Arsitektur Aplikasi dan Data.....	36
3.4.1.	<i>Terminal Operating System</i> (TOS)	36
3.4.2.	<i>Yard Management System</i> (YMS).....	41
3.4.3.	<i>Gate Automation System</i> (GAS)	42
3.4.4.	<i>Customs-Excise Information System and Automation</i> (CEISA)	43
3.4.5.	<i>Indonesia Quarantine Full Automation System</i> (IQFAST)	45
3.4.6.	<i>Customer Portal / E-Service</i>	47
3.5.	Populasi dan Sampel	48
3.6.	Pengumpulan Data	49
3.7.	Teknik Analisis Data dan Pengujian Hipotesis.....	50
3.7.1.	Tahapan analisis <i>Process Mining</i>	50
3.7.2.	Pengujian Hipotesis.....	52
3.8.	Uji Keabsahan Data.....	52
3.8.1.	Validitas Data.....	53
3.8.2.	Reliabilitas Data	54
3.9.	Pemilihan Perangkat Lunak, Algoritma, dan Metode Visualisasi	55
BAB IV PENGUMPULAN DATA		57

4.1.	Gambaran Umum	57
4.2.	Laporan Pengumpulan Data	61
4.2.1.	Ekstraksi Data <i>Event logs</i>	61
4.2.2.	Pengumpulan Dokumen Prosedur Operasi Standar (SOP)	66
4.3.	Analisa Tematik	72
4.3.1.	Familiarisasi dengan Data <i>Process Mining</i>	73
4.3.2.	Identifikasi Kode Awal (Initial Coding)	73
4.3.3.	Mencari Tema (<i>Searching for Themes</i>)	74
BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		79
5.1.	Karakteristik Data Penelitian	79
5.1.1.	Profil <i>Event logs</i> Operasional	79
5.1.2.	Gambaran Umum Prosedur Operasi Standar (SOP)	79
5.2.	Hasil Penelitian	80
5.2.1.	Model Proses <i>As-is</i> Penanganan Peti Kemas	80
5.2.2.	Analisis Variasi Proses (<i>Process Variants</i>)	89
5.2.3.	Analisis Durasi Rata-Rata Tiap Aktivitas	97
5.2.4.	Metrik Evaluasi Model <i>Process Mining</i>	102
5.2.5.	Analisis <i>Conformance</i> (Kesesuaian SOP dan Proses Aktual)	102
5.2.6.	Analisis Kinerja dan Identifikasi <i>Bottleneck</i>	104
5.2.7.	Pengembangan dan Pengujian Strategi Perbaikan	108
5.3.	Pembahasan Hasil Penelitian	129
5.3.1.	Diagnosis Akar Permasalahan <i>Dwelling time</i>	129
5.3.2.	Efektivitas Strategi Perbaikan Berbasis Rekayasa Proses Bisnis	131
5.3.3.	Implikasi Teoretis	135
5.3.4.	Implikasi Manajerial/Praktis	136

5.3.5. Keterbatasan Penelitian.....	137
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN.....	139
6.1. Kesimpulan	139
6.2. Saran.....	140
6.2.1. Saran untuk Manajemen Terminal Peti Kemas Surabaya (TPKS)	140
6.2.2. Saran untuk Penelitian di Masa Depan	141
DAFTAR PUSTAKA	143
LAMPIRAN.....	145