

ABSTRAK

Teknologi informasi yang terus berkembang telah meningkatkan kompleksitas operasional perusahaan, sehingga membutuhkan proses otomatisasi untuk mendukung layanan perusahaan menjadi lebih baik. Agar proses otomatisasi berfungsi dengan baik, diperlukan manajemen layanan Teknologi Informasi (TI) yang tepat. *Information Technology Service Management* (ITSM) dapat menjadi solusi yang tepat untuk mendukung layanan perusahaan dengan pengelolaan infrastruktur dan proses otomatisasi layanan. Namun ITSM memiliki kekurangan terhadap visibilitas jaringan. Dalam upaya mengatasi kekurangan ITSM tersebut, dapat dilakukan dengan menggunakan aplikasi tambahan berupa *Network Monitoring Software* (NMS) yang berfokus pada pemantauan dan analisis jaringan. Berdasarkan uraian di atas, penelitian ini bertujuan untuk melakukan implementasi dan integrasi iTop sebagai ITSM dengan Zabbix sebagai NMS berdasarkan aspek proses otomatisasi untuk memberikan visibilitas yang lebih baik terhadap pemantauan sistem Windows dengan parameter CPU *utilization* dan *high disk usage*. Penelitian ini dilakukan menggunakan metode *Network Development Life Cycle* (NDLC) karena memiliki pendekatan yang terstruktur. Hasil dari penelitian ini adalah menghasilkan proses otomatisasi dari integrasi kedua sistem dalam pembuatan tiket *helpdesk* secara *real-time*. Dari keseluruhan insiden yang terjadi pada kedua sistem tersebut, diperoleh rata-rata *response time* insiden selama 3.1 detik, yang menunjukkan bahwa proses otomatisasi yang diimplementasikan mampu memberikan respon dalam mendukung penanganan insiden. Saran yang dapat diberikan pada penelitian ini adalah memanfaatkan fitur *reporting* pada ITSM untuk memperluas proses otomatisasi hingga penanganan insiden dan mendukung pengambilan keputusan yang lebih tepat dalam menangani insiden tersebut.

Kata Kunci – Helpdesk, ITSM, NDLC, NMS, Otomatisasi, Visibilitas