

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
<i>ABSTRACT</i>	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
DAFTAR ISTILAH	xiv
DAFTAR SINGKATAN	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
I.1 Latar Belakang	1
I.2 Perumusan Masalah	2
I.3 Tujuan Penelitian	3
I.4 Batasan Penelitian	3
I.5 Manfaat Penelitian	3
I.6 Sistematika Penulisan	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	6
II.1 Implementasi ITSM	6
II.2 Implementasi NMS	6
II.3 Otomasi jaringan.....	6
II.4 Visibilitas Jaringan	7
II.5 Aplikasi Zabbix	7

II.6 Aplikasi iTop	7
II.7 <i>Webhook</i>	8
II.8 API.....	8
II.9 <i>CPU Utilization</i>	8
II.10 <i>Memory Utilization</i>	9
II.11 <i>Ticketing</i> pada ITSM	9
II.12 <i>Helpdesk</i> pada ITSM	9
II.13 <i>Response Time System</i>	9
II.6 Penelitian Terdahulu	11
II.7 Alasan Pemilihan Teori, Kerangka Kerja atau Mekanisme.....	12
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	13
III.1 Metode Konseptual.....	13
III.2 Sistematisa Penyelesaian Masalah	14
III.2.1 Analisis	14
III.2.2 <i>Design</i>	15
III.2.3 <i>Simulation Prototyping</i>	15
III.3 Pengumpulan Data	15
III.4 Pengolahan Data atau Pengembangan Produk / Artifak	15
III.5 Metode Evaluasi	15
III.6 Alasan Pemilihan Metode	16
BAB IV EKSPERIMEN DAN DATA	17
IV.1 Spesifikasi Eksperimen	17
IV.2 Skenario Eksperimen	20
IV.2.1 Skenario Eksperimen Zabbix.....	21
IV.2.2 Skenario Eksperimen iTop	22
IV.2.3 Skenario Eksperimen <i>Host CPU Utilization</i>	24

IV.2.4 Skenario Eksperimen <i>Host High disk usage</i>	25
IV.2.5 Skenario Eksperimen <i>Host</i> Dipantau Zabbix	26
IV.2.6 Skenario Eksperimen Integrasi Zabbix dengan iTop	27
IV.2.7 Skenario Eksperimen Otomasi <i>Host</i> , Zabbix, dan iTop untuk Pembuatan Tiket <i>Helpdesk</i>	29
IV.2.8 Skenario Eksperimen <i>Response time</i> Penerimaan Tiket.....	30
IV.3 Implementasi Eksperimen	32
IV.3.1 Implementasi Eksperimen Zabbix	32
IV.2.2 Implementasi Tiket <i>Helpdesk</i> Eksperimen iTop	35
IV.2.3 Implementasi Eksperimen <i>Host CPU Utilization</i>	38
IV.2.4 Implementasi Eksperimen <i>Host High Disk Utilization</i>	39
IV.2.5 Implementasi Eksperimen <i>Host</i> Dipantau Zabbix.....	40
IV.2.6 Implementasi Eksperimen Integrasi Zabbix dengan iTop.....	41
IV.2.7 Implementasi Eksperimen Otomasi <i>Host</i> , Zabbix, dan iTop untuk Pembuatan Tiket <i>Helpdesk</i>	44
IV.2.8 Implementasi Eksperimen <i>Response time</i> Penerimaan Tiket.....	45
IV.3 Data Eksperimen	47
IV.3.1 Data Eksperimen Zabbix	47
IV.3.2 Data Eksperimen Tiket <i>Helpdesk</i> iTop.....	48
IV.3.3 Data Eksperimen <i>Host CPU Utilization</i>	49
IV.3.4 Data Eksperimen <i>Host High disk usage</i>	50
IV.3.5 Data Eksperimen <i>Host</i> Dipantau Zabbix	50
IV.3.6 Data Eksperimen Integrasi Zabbix dengan iTop	52
IV.3.7 Data Eksperimen Otomasi <i>Host</i> , Zabbix, dan iTop untuk Pembuatan Tiket <i>Helpdesk</i>	53
IV.3.8 Data Eksperimen <i>Response time</i> Penerimaan Tiket	56
BAB V ANALISIS	58

V.1 Analisa Mekanisme Zabbix	58
V.2 Analisa Mekanisme Tiket <i>Helpdesk</i> iTop	58
V.3 Analisa Mekanisme <i>Host CPU Utilization</i>	59
V.4 Analisa Mekanisme <i>Host High disk usage</i>	59
V.5 Analisa Mekanisme <i>Host</i> Dipantau Zabbix	60
V.6 Analisa Mekanisme Integrasi Zabbix dengan iTop	61
V.7 Analisa Mekanisme Otomasi <i>Host</i> , Zabbix, dan iTop untuk Pembuatan Tiket <i>Helpdesk</i>	62
V.8 Analisa Mekanisme <i>Response Time</i>	63
V.9 Hasil Pemantauan <i>Response Time</i>	63
V.9.1 Hasil Pemantauan <i>Response Time CPU Utilization</i>	63
V.9.2 Hasil Pemantauan <i>Response Time High disk usage</i>	65
V.10 Analisa Hasil Pemantauan <i>Response Time High disk usage</i>	67
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN	69
V.1 Kesimpulan	69
V.2 Saran	70
DAFTAR PUSTAKA	71
DAFTAR LAMPIRAN	73