

## DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN .....	i
LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS .....	ii
ABSTRAK .....	iii
<i>ABSTRACT</i> .....	iv
KATA PENGANTAR .....	v
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR GAMBAR .....	ix
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR LAMPIRAN.....	xi
DAFTAR ISTILAH .....	xii
DAFTAR SINGKATAN .....	xiv
BAB I.....	1
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.....	3
BAB II.....	6
TINJAUAN PUSTAKA .....	6
II.1.  Otomatisasi .....	6
II.2. <i>Network Monitoring System</i> .....	6
II.3.  Nagios.....	7

II.4.	<i>Information Technology Service Management</i> .....	7
II.5.	<i>Information Technology Infrastructure Library</i> .....	8
II.6.	<i>Service Desk</i> .....	9
II.7.	iTop .....	11
II.8.	<i>Network Development Life Cycle</i> .....	12
II.9.	Penelitian Terdahulu.....	13
II.10.	Alasan Pemilihan Teori, Kerangka Kerja atau Mekanisme.....	15
BAB III .....		18
METODOLOGI PENELITIAN.....		18
III.1.	Metode Konseptual .....	18
III.2.	Sistematika Penyelesaian Masalah .....	19
III.2.1.	Analisis .....	21
III.2.2.	Desain .....	21
III.2.3.	Simulasi .....	21
III.2.4.	Tahap Akhir.....	22
III.3.	Pengumpulan Data.....	22
III.4.	Pengolahan Data atau Pengembangan Produk / Artefak .....	22
III.5.	Metode Evaluasi .....	22
III.6.	Alasan Pemilihan Metode.....	22
BAB IV .....		24
EKSPERIMEN DAN DATA .....		24
IV.1	Skenario Percobaan.....	27
IV.1.1	Skenario Eksperimen Nagios: Monitoring Kondisi Sistem Host..	28
IV.1.2	Skenario Eksperimen iTop: Alur Pembuatan Tiket .....	31
IV.1.3	Skenario Otomatisasi .....	33
IV.2	Implementasi Pengujian.....	37

IV.2.1	Implementasi Nagios.....	37
IV.2.2	Implementasi iTop .....	40
IV.2.3	Implementasi Otomatisasi .....	43
IV.3	Data Percobaan .....	49
IV.3.1	Data Percobaan Nagios .....	49
IV.3.2	Data Percobaan iTop .....	50
IV.3.3	Data Percobaan Otomatisasi .....	51
BAB V.....		55
HASIL DAN PEMBAHASAN.....		55
V.1	Hasil.....	62
V.2	Analisis .....	64
V.3	Ringkasan Analisis .....	66
V.4	Rekomendasi .....	67
BAB VI.....		75
KESIMPULAN.....		75
VI.1	Kesimpulan .....	75
VI.2	Saran .....	76
DAFTAR PUSTAKA .....		78
LAMPIRAN.....		80