

ABSTRAK

Perspektif *Information Technology Service Management* (ITSM) menjadi landasan untuk memberi kepuasan dalam menyelenggarakan layanan TI. Layanan yang berhasil dan bermanfaat bagi pengguna akan meningkatkan kualitas dan mutu layanan TI itu sendiri. Manfaat yang dimiliki ITSM adalah meningkatkan kualitas penyediaan layanan, menyesuaikan biaya dan kualitas layanan, menghasilkan layanan yang memenuhi kebutuhan dan tuntutan bisnis, pelanggan dan pengguna, proses yang terintegrasi terpusat, setiap orang mengetahui peran dan tanggung jawab dalam penyediaan layanan.

Oleh karenanya, untuk mengoptimalkan layanan diperlukan suatu sistem manajemen aset layanan sehingga kepuasan dan kualitas akan layanan tercapai ke pelanggan dan pengguna. Salah satu sistem manajemen aset adalah pemantauan perangkat lunak dengan memanfaatkan *Simple Network Manajement Protocol* (SNMP). Dengan memanfaatkan SNMP dapat dihasilkan suatu informasi mengenai keadaan suatu perangkat keras dan aplikasi jaringan didalam jaringan intranet secara waktu nyata. Selain itu, protokol ini dapat mengelola aset teknologi informasi dengan berbagai sistem operasi dan berbagai perangkat jaringan. Metode yang digunakan dalam pembangunan sistem *monitoring* aset TI adalah metode *Network Development Life Cycle* (NDLC).

Penelitian ini melakukan simulasi dan *prototyping* sistem *monitoring* terintegrasi dan mengacu ITSM untuk mendukung keberjalanan *business operation monitoring* Direktorat Sistem Informasi dalam mengawasi aset layanan TI di Telkom University. *Output* dari perancangan sistem *monitoring* ITSM ini adalah *prototyping* aplikasi sistem *monitoring* yang terintegrasi dengan aplikasi ITSM. *Prototyping* aplikasi sistem *monitoring* yang mengacu ITIL V3 pada ini nantinya diharapkan dapat menjadi *tools* bagi manajemen Direktorat SISFO dan Telkom University sebagai langkah awal dalam rangka implementasi ITSM.

Kata Kunci: ITSM, arsitektur, ITIL, aplikasi, SNMP, sistem *monitoring*.