

ABSTRAK

Kompleksitas yang tinggi pada jaringan membutuhkan sebuah manajemen agar dapat mengelola jaringan dengan baik sehingga memiliki performa yang baik dalam melaksanakan tugas. Manajemen jaringan dibutuhkan untuk dapat mendukung kinerja perangkat agar tidak mengganggu proses bisnis yang dimiliki perusahaan. Manajemen jaringan juga dapat membantu dalam hal menangani sebuah masalah atau peristiwa atau insiden yang terjadi di jaringan. Bidang *fault management* merupakan bidang yang khusus bertanggung jawab atas semua gangguan yang terjadi di jaringan.

Penelitian yang dilakukan di kantor Diskominfo Kabupaten Bandung mendapatkan hasil bahwa manajemen jaringan khususnya di sisi manajemen gangguan di Diskominfo Kabupaten Bandung masih minim, karena pihak Diskominfo Kabupaten Bandung untuk *me-monitoring* perangkat yang dimiliki hanya menggunakan *service ping* untuk mengetahui keadaan perangkat bekerja dengan baik atau tidak. Maka dari itu dibutuhkan optimasi untuk meningkatkan kinerja sistem manajemen jaringan di Diskominfo Kabupaten Bandung. Caranya dengan menggunakan *service* yang lain seperti *load*, *memory*, *disk*, dan *SNMP* sehingga dapat menghasilkan *report* yang lebih spesifik. Tujuannya adalah memudahkan untuk pihak Diskominfo Kabupaten Bandung mempelajari tren yang terjadi di jaringan yang dimiliki dan dapat menentukan resolusi untuk masalah yang sering terjadi. Perancangan *fault management* yang dibuat berdasarkan *FCAPS framework* dan *service operation* yang sesuai dengan *ITILv3*. Untuk perancangan *service operation* terbagi atas empat bagian yaitu, *event management*, *incident management*, *access management*, dan *problem management*.

Kata kunci : *fault management*, *monitoring*, *FCAPS*, *ITIL*, *service operation*