

ABSTRAK

Teknologi informasi yang terus berkembang telah meningkatkan kompleksitas operasional perusahaan, sehingga membutuhkan proses integrasi untuk mendukung layanan perusahaan menjadi lebih baik. Agar proses integrasi berfungsi dengan baik, diperlukan manajemen layanan teknologi (IT) yang tepat. *Information Technology Service Management (ITSM)* dapat menjadi solusi yang tepat untuk mendukung layanan Perusahaan dengan pengelolaan infrastruktur dan proses integrasi 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 diatas, penelitian ini bertujuan untuk melakukan implementasi dan integrasi iTop sebagai ITSM dan Zabbix sebagai NMS berdasarkan aspek proses integrasi untuk memberikan visibilitas yang lebih baik terhadap pemantauan sistem Ubuntu dengan menggunakan parameter penurunan kecepatan *ethernet*. Penelitian ini dilakukan menggunakan metode *Network Development Life Cycle (NDLC)* karena memiliki pendekatan yang terstruktur dan relevan dengan penelitian. Hasil dari penelitian ini adalah menghasilkan proses integrasi kedua sistem *software* dalam pembuatan tiket *Incident Management* secara *real-time*. Dari keseluruhan *incident* yang terjadi pada kedua sistem tersebut, diperoleh *response time* rata-rata 2,3 detik dari terdeteksinya *incident* hingga terbuatnya tiket secara otomatis.

Kata kunci— *Incident Management, Integrasi, ITSM, NDLC, NMS*