

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