

## ABSTRAK

Pada saat ini, perkembangan teknologi informasi memberikan manfaat bagi dunia perkantoran. Teknologi informasi merupakan cara yang paling efektif dan efisien dalam memonitoring perangkat IT yang beroperasi pada sebuah perkantoran. Dengan meningkat dan berkembangnya teknologi informasi dibutuhkan suatu sistem pelaporan masalah perangkat IT atau Sistem Informasi *Ticketing Troubleshoot Infrastructure IT* yang berkualitas baik dari segi pelaporan masalah, permintaan perangkat serta laporan yang dapat membantu proses pendokumentasian. Sistem Informasi *Ticketing Troubleshoot Infrastructure IT* merupakan sistem yang dapat dijadikan wadah untuk *user* dalam melaporkan semua permasalahan yang muncul pada perangkat IT. Selain itu sistem ini bermanfaat bagi *Manager IT* dalam memonitoring perangkat IT. Sistem Informasi *Ticketing Troubleshoot Infrastructure IT* ini dikembangkan menggunakan bahasa pemrograman PHP sebagai komponen dasar dari perancangan sistem, sistem basis datanya menggunakan MySQL, untuk pemodelannya dengan menggunakan UML. Metode pengembangan yang digunakan dalam penulisan ini yaitu metode *Rapid Application Development (RAD)*.

**Kata Kunci :** Sistem Informasi *Ticketing Troubleshoot Infrastructure IT*, PHP dan MySQL.