

## ABSTRAKSI

Perkembangan teknologi informasi dalam kurun waktu 20 tahun terakhir mengalami kemajuan yang sangat pesat. Penerapannya sudah mencakup berbagai aspek kehidupan, karena sebagai dasarnya teknologi informasi diciptakan untuk mempermudah atau membantu manusia dalam melakukan aktivitas atau pekerjaan.

Namun penerapan sistem informasi terutama bagi perusahaan yang baru mengimplementasikan memunculkan beberapa persoalan seperti belum stabilnya sistem, *user* yang belum terbiasa, infrastruktur jaringan dan komputer yang belum matang, dari sisi keamanan maupun kestabilan karena mungkin masih ada bebearapa komputer lawas yang masih digunakan dan kadang bermasalah dari sisi *performance*.

Salah satu perusahaan yang baru menerapkan implementasi sistem informasi adalah PT Pantja Simpati, perusahaan ini bergerak di bidang percetakan, dan merupakan anak perusahaan dari Tiga Serangkai Grup. Sebelum ada sistem informasi, semua proses dilakukan *manual*.

Aplikasi dirancang untuk *intranet* agar semua *user* yang terkoneksi jaringan dapat memanfaatkan jika ada terjadi gangguan pada komputer atau koneksi jaringan, secara khusus aplikasi *trouble ticket* ini di peruntukan sebagai bahan *monitoring* sistem PRIMUS yang menjadi *backbone* sistem informasi pada PT Pantja Simpati.

Kata Kunci : *Sistem Informasi, Trouble Ticket, Monitoring System, Intranet, PT Pantja Simpati, Implementasi.*