

## ABSTRAK

Nama dan NIM : Maria Ocktaviani Zega 41814120005  
Desi Chandrika 41814120189  
Ricki Siswanto 41814120150  
Pembimbing TA : Febrianti Supardinah, ST., M.B.A  
Judul : APLIKASI *SYSTEM MANAGEMENT TASK* DAN  
PENILAIAN KERJA (KPI) UNTUK DIVISI IT  
STUDI KASUS : PT INTISOFT MITRA  
SEJAHTERA

Tujuan penelitian ini adalah untuk membuat sebuah aplikasi yang dapat memberikan manfaat bagi PT Intisoft Mitra Sejahtera dalam mengelola tiket yang disampaikan oleh client, mengatur kebijakan modifikasi program, dan dapat melihat penilaian terhadap kinerja karyawan yang mengerjakan tiket serta mempermudah *client* yang menggunakan jasa vendor PT Intisoft Mitra sejahtera dalam mendapatkan informasi yang cepat mengenai kendala yang mereka alami dengan mengubahnya menjadi tiket pada aplikasi tersebut. Metode penelitian yang digunakan yaitu dengan cara melakukan analisis (survei sistem berjalan, wawancara, dan observasi), metode perancangan (*UML*), metode testing (*Black box testing*). Analisis dilakukan dengan cara melakukan studi lapangan dan melakukan wawancara kepada Direktur PT Intisoft Mitra Sejahtera beserta divisi yang terkait dalam rencana pembuatan aplikasi ini . Hasil yang dicapai yaitu aplikasi web dan android yang berfungsi untuk pengelolaan tiket, *SLA*, Modifikasi Program, dan KPI yang menghubungkan antara manajemen dengan *client*. Serta *client* dapat memberikan penilaian pada *developer* yang menangani masalah tersebut. dengan begitu manajemen dapat melakukan kontrol dan evaluasi pada seluruh staf *developer*. Simpulan nya yaitu aplikasi sistem management task dan penilaian kerja yang dapat membantu mengelola, mengawasi, serta mendokumentasikan permasalahan yang ada pada PT Intisoft Mitra Sejahtera dan juga menilai kinerja karyawan dalam menangani laporan permasalahan yang telah dilaporkan oleh *client*.

Kata kunci:

UML, manajemen task, key performance indicator

## **ABSTRACT**

Name and Student : Maria Ocktaviani Zega 41814120005  
Number : Desi Chandrika 41814120189  
Ricki Siswanto 41814120150  
Counsellor : Febrianti Supardinah, ST., M.B.A  
Title : APLIKASI SYSTEM MANAGEMENT TASK DAN  
PENILAIAN KERJA (KPI) UNTUK DIVISI IT  
STUDI KASUS : PT INTISOFT MITRA  
SEJAHTERA

*The purpose of this study is to create an application that can provide benefits for PT Intisoft Mitra Sejahtera in managing tickets delivered by the client, arranging program modification policies, and can see the assessment of the performance of employees who work on tickets and facilitate clients who use the vendor services of PT Intisoft Mitra prosper in getting fast information about the obstacles they experience by turning it into a ticket on the application. The research method used is by doing analysis (running system survey, interview, and observation), design method (UML), testing method (Black box testing). The analysis is carried out by conducting a field study and conducting interviews with the Director of PT Intisoft Mitra Sejahtera and its related division in the plan for making this application. The results achieved are web and android applications that function for ticket management, SLA, Program Modification, and KPI that connect between management and client. And the client can provide an assessment to the developer who handles the problem. thus management can control and evaluate all developer staff. The conclusions are the application of work task management and appraisal system that can help manage, supervise, and document the problems that exist in PT Intisoft Mitra Sejahtera and also supply employee performance in handling reports of problems that have been reported by the client.*

*Key words:*

*UML, task management, key performance indicator*