

ABSTRACT

Payment Process for Services of Regular Customer Service (CSR) GraPARI Telkomsel is based on data mining conducted by Telkomsel charged compared with values GraPARI Partner in charge of CSR, based on internal payroll partner. Total payment for each CSR is dependent on the value of Key Performance Indicator (KPI) is obtained and also accumulated duration of overtime each month.

In the calculation process, often there is a difference between the value of the payment to the billing value. Through this application in the calculation of the value of the KPI can be done quickly and accurately, so that the payments made by Telkomsel in line with the amount charged by the partner to avoid dispute.

The design of these applications need to be supported by three things: commitment and cooperation of the management and the entire staff, especially in the Department of Performance Partnership and Partners Telkomsel, information systems support, and information technology as well as the completeness and accuracy of the data.

Keywords: Reconciliation, Key Performance Indicators (KPI), PHP

ABSTRAK

Proses Pembayaran Jasa Layanan Customer Service Reguler (CSR) GraPARI Telkomsel adalah berdasarkan mining data yang dilakukan pihak Telkomsel diperbandingkan dengan nilai yang ditagihkan Mitra GraPARI yang membawahi CSR, berdasarkan payroll internal Mitra. Total pembayaran untuk masing-masing CSR adalah tergantung pada nilai Key Performance Indicator (KPI) yang diperoleh dan juga akumulasi durasi lembur setiap bulannya.

Pada proses perhitungan tersebut, sering terjadi perbedaan antara nilai pembayaran dengan nilai penagihan. Melalui aplikasi ini nantinya perhitungan nilai KPI dapat dilakukan cepat dan akurat, sehingga proses pembayaran yang dilakukan oleh pihak Telkomsel sejalan dengan jumlah yang ditagihkan oleh mitra untuk menghindari terjadinya dispute.

Perancangan aplikasi ini perlu didukung oleh tiga hal yaitu : komitmen dan kerjasama manajemen dan seluruh staff khususnya di Departemen Partnership Performance dan Mitra Telkomsel, dukungan sistem informasi, dan teknologi informasi serta kelengkapan dan keakuratan data.

Kata kunci : Rekonsiliasi, *Key Performance Indicators (KPI)*, PHP