# ABSTRACT

Observations PT. Telkomsel Customer Care Management Division (CCM) Walk-In Management Department (WIM) that purposes to determine the systematic reports on the performance of GraPARI throughout Indonesia. The methods used were interviews to Walk-In Management Staff in charge of reporting the performance of the GraPARI and also to see firsthand observation reporting process. The report includes the results of the performance achievement of GraPARI Customer Visit, Waiting Time, Sales and Revenue. However, in practice there are still obstacles that process takes a long process due to still manually using Microsoft Excel. Expected by the application of information systems GraPARI performance reports using PHP and MySQL can facilitate and speed up the reporting process.

*Keywords : Performance, Company Branches, PHP MySQL*

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

# ABSTRAK

Pengamatan dilakukan pada PT. Telkomsel divisi Customer Care Management (CCM) departemen Walk-In Management (WIM) yang bertujuan untuk mengetahui sistematika pelaporan kinerja GraPARI di seluruh Indonesia. Metode yang digunakan adalah metode wawancara kepada pegawai departemen Walk-In Management yang bertugas menangani pelaporan kinerja GraPARI dan juga observasi untuk melihat secara langsung proses pelaporan. Laporan hasil kinerja GraPARI meliputi pencapaian C*ustomer Visit*, *Waiting Time*, *Sales* dan *Revenue*. Namun dalam pelaksanaannya masih terdapat kendala yaitu proses pengerjaannya membutuhkan waktu yang lama karena masih manual dengan menggunakan Microsoft Excel. Diharapkan dengan adanya aplikasi sistem informasi laporan kinerja GraPARI menggunakan PHP dan MySQL ini dapat memudahkan dan mempercepat proses pelaporan tersebut.

*Kata Kunci : Kinerja, Cabang Perusahaan, PHP MySQL*

UNIVERSITAS
MERCU BUANA