

Abstrak

Bagian Prime Customer adalah merupakan sub divisi dari bagian Customer Care di KANDATEL Bandung yang menangani pelanggan dengan pendapatan pelanggan lebih dari sama dengan 5 juta rupiah tiap bulan dan sebagian besar pelanggan atau *customer* yang ditangani pada bagian ini adalah *customer* yang punya wirausaha atau perusahaan. Pegawai yang menangani pelanggan tersebut adalah Officer Customer Representative (OCR) dan kira – kira 1 OCR bertanggung jawab terhadap 100 – 200 pelanggan. Oleh karena itu dibutuhkan penilaian kinerja OCR untuk memperoleh data kualitatif dari kinerja OCR secara lengkap dan sistematis yang akan digunakan sebagai bahan pertimbangan bagi pengembangan OCR yang bersangkutan. Penilaian OCR ini digunakan untuk penilaian kontribusi OCR kepada pihak PT. Telkom dalam menjaga hubungan dengan pelanggan.

Aplikasi ini juga difokuskan untuk membantu pembuatan laporan pada bagian Prime Customer dan Manajer Costumer Care untuk mengambil keputusan dalam memberikan reward, punishment, dan the best OCR. Proses penilaian kinerja OCR dalam sistem ini menggunakan metode Multi Attribute Utility Theory (MAUT) guna memudahkan dalam melakukan perhitungan penilaian kinerja OCR pada bagian Prime Customer.

Keywords: *performance report, Officer Customer Representative (OCR), system.*