

Abstrak

Customer Care merupakan salah satu unit dari PT Telkom Indonesia. Tugas utama dari Customer Care adalah sebagai unit yang bertanggung jawab terhadap pengelolaan pelanggan Telkom yang menggunakan produk dan jasa Telkom. Salah satu Sub unit dari Customer Care adalah Direct Channel. Sub unit ini bertugas menangani dan mengelola channel work in (pelanggan yang datang langsung ke plasa Telkom/ Face to face). Plasa Telkom adalah sebuah outlet/layanan milik Telkom yang berada dibawah Direct Channel, disediakan untuk melayani pelanggan atau pengguna jasa Telkom yang ingin dilayani langsung.

Aplikasi Pemonitoran Kinerja Pegawai Plasa Telkom Pada Sub Unit Direct Channel dibuat untuk membantu memonitor kinerja pegawai plasa Telkom sehingga kualitas kinerja pegawai plasa dapat selalu dijaga dan membantu menemukan pegawai yang bekerja dengan tidak mematuhi standar operasional prosedur yang telah ditetapkan sehingga dapat membantu asisten manager Direct Channel untuk mengambil keputusan tindakan terbaik yang harus dilakukan oleh pegawai tersebut.

Aplikasi ini dibangun dengan metode pemodelan sistem *waterfall*. Bahasa pemrograman yang digunakan adalah *PHP* dengan *mySQL* sebagai database, apache server sebagai web server. Aplikasi ini memanfaatkan IPCamera yang terhubung pada jaringan local Telkom yang terdapat pada setiap Plasa sebagai sarana pemonitoran Plasa

Kata kunci: *PHP, mySQL, waterfall, pemonitoran, pegawai*