

## ABSTRAKSI

Wireless Application Protocol (WAP) adalah standar de facto untuk pengiriman layanan informasi internet melalui media handphone ataupun mobile device lainnya. Jaringan wireless dibatasi oleh bandwidth yang rendah dan ketidakstabilan. Namun, hal yang terpenting adalah bahwa pelanggan wireless memiliki keinginan dan kebutuhan yang berbeda dengan pelanggan internet.

Oleh karena itulah maka sistem pelayanan pelanggan PLN ini dikembangkan. Aplikasi ini bertujuan untuk memberikan sistem pelayanan yang lebih mudah dan lebih cepat. Pelanggan dapat melihat tagihan listriknya, mengajukan permohonan pasang baru, tambah daya, perubahan nama, perubahan tarif dan mengajukan keluhan serta komentar. Aplikasi ini bersifat online dan dapat diakses darimana saja dan kapan saja melalui media handphone yang menunjang fasilitas WAP.

Bahasa pemrograman yang digunakan dalam design aplikasi ini adalah Apache server, PHP, MySQL dan emulator. Untuk aplikasi secara nyata, dibutuhkan hosting yang mendukung bahasa pemrograman tersebut diatas dan juga handphone yang memiliki fasilitas WAP.

Aplikasi ini masih bersifat prototype dari database PLN yang sebenarnya. Jumlah pelanggan dibatasi menjadi hingga 10 orang, sedangkan tagihan untuk masing-masing pelanggan dibatasi hingga 3 bulan terakhir yaitu Januari 2004, Desember 2003 dan November 2003.

Kata kunci : *wireless, WAP, GPRS, handphone, prototype, service integration, bearer.*