

ABSTRAK

PERANCANGAN SISTEM PENGADUAN GANGGUAN TELEPON BERBASIS SMS GATEWAY DI PT TELKOM

Short Message Service (SMS) merupakan layanan pesan singkat yang mempunyai sejarah tersendiri sebagai media layanan yang paling meledak abad ini. SMS pertama kali muncul di Eropa sekitar tahun 1991 bersama sebuah teknologi komunikasi *wireless* yang saat ini cukup banyak penggunaannya, yaitu *Global System for Mobile Communication (GSM)*. SMS mempunyai fenomena tersendiri, dalam waktu yang cukup singkat tingkat pertumbuhannya semakin tinggi, hal ini disebabkan karena tarif SMS yang relatif murah.

Proyek akhir dengan judul **Perancangan Sistem Pengaduan Gangguan Telepon Berbasis SMS Gateway Di PT Telkom** ini merupakan aplikasi yang berbasis SMS . Aplikasi ini termasuk ke dalam jenis *SMS Gateway* , Aplikasi ini dapat digunakan untuk memudahkan pelanggan TELKOM agar dapat mengadukan gangguan telepon yang terjadi dengan cara mengirimkan beberapa informasi tentang gangguan dan nomor telepon yang mengalami gangguan melalui SMS . Hal ini akan berdampak pada kualitas dan keanekaragaman layanan pengaduan gangguan .

Setelah dilakukan pengujian dan implementasi, didapatkan beberapa kesimpulan, diantaranya : aplikasi ini dapat bekerja dengan baik sesuai dengan rancangan, program *SMS request* dan *SMS forwarder* dapat disatukan menjadi satu halaman web dan dapat berfungsi sebagaimana mestinya , waktu yang dibutuhkan untuk layanan SMS dalam sistem ini rata-rata sebesar 26.63 sekon, *webserver* akan mengalami *error* ketika *user* yang dibangkitkan sebesar 1150 *user*.

Kata kunci : *Short Message Service (SMS)*, *Global System for Mobile Communication (GSM)*, *SMS Request*, *SMS Forwarder*