

## ABSTRAKSI

Proses penanganan gangguan telepon yang sudah ada mempunyai kelemahan untuk mengetahui informasi data gangguan terbaru. Petugas penanganan gangguan dibatasi oleh waktu dan tempat, sehingga kinerjanya kurang efektif dan kualitas pelayanan terhadap pelanggan telepon kurang memuaskan. Proses tersebut membutuhkan sistem informasi yang cepat dan efisien, tanpa dibatasi oleh waktu dan tempat.

*Handphone* adalah media komunikasi yang mudah dibawa, namun memiliki beberapa keterbatasan yaitu *bandwidth* yang masih sempit, ukuran memori, dan layar yang kecil. WAP merupakan salah satu kemajuan teknologi komunikasi data melalui selular. Konsep WAP adalah menggabungkan dua bidang teknologi yang sedang berkembang pesat yakni *wireless* dan internet. Informasi yang ada di internet dapat diakses telepon genggam melalui WAP.

TA ini melakukan perancangan aplikasi penanganan gangguan telepon secara *online* di Kandatel Bandung melalui WAP. Proses penanganan gangguan telepon melalui WAP, yaitu *Origin Server* menyediakan fasilitas layanan WAP sebagai sistem informasi gangguan telepon yang akan diakses secara *online* oleh petugas melalui ponsel. Aplikasi ini menggunakan WAP *push* sebagai sistem *reminder*-nya. Aplikasi ini dapat diintegrasikan dengan aplikasi yang sudah ada atau aplikasi lain bagi pelanggan, agar pelanggan dapat mengetahui kondisi gangguan teleponnya melalui sms maupun WAP.

Aplikasi penanganan gangguan telepon melalui WAP dapat dijadikan solusi, agar petugas pelayanan gangguan telepon dapat memeriksa informasi gangguan terbaru dan melakukan validasi gangguan yang telah diperbaiki, sehingga penanganan dapat lebih cepat dan efisien, tanpa dibatasi oleh waktu dan tempat. Kinerja dan kualitas pelayanan gangguan telepon dapat ditingkatkan.

**Kata Kunci : penanganan gangguan telepon dan WAP**