

## 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*