

ABSTRAK

Banyaknya keluhan dari pelanggan mengenai pelayanan telepon maupun internet mengakibatkan pelanggan menghubungi Customer Service Witel Purwokerto untuk meminta perbaikan. Tujuan dari permasalahan tersebut yaitu membantu mengkonfirmasi ke pelanggan melalui SMS *Gateway* jika sudah diperbaiki dan dapat digunakan kembali. Manfaat dari perancangan *system* ini yaitu menjadi lebih efektif dan efisien

Metode yang digunakan dalam penulisan laporan ini yaitu melakukan penumpukan data, setelah itu dilanjutkan dengan diskusi secara internal dengan pembimbing lapangan serta membaca artikel dan jurnal.

Dalam melakukan perancangan sebuah *system* dilakukan tahapan yang telah ditentukan. Tahapan pertama mendengarkan keluhan pelanggan, kedua membuat *prototype system* dengan menggunakan SMS gateway yang menghubungkan antara *database* dan *gammu* untuk mengirim pesan terhadap pelanggan dan ketiga adalah uji coba *system* sehingga keluhan pelanggan dapat teratasi secara efektif.

Kesimpulan dari Praktik Kerja Lapangan tentang perencanaan Perancangan Sistem Pelayanan Pelanggan Berbasis Sms *Gateway* Dengan Metode *Prototype* dapat disimpulkan bahwa Sistem SMS *gateway* dapat mengurangi waktu yang terbuang oleh layanan yang terdahulu, mengurangi biaya yang dikeluarkan untuk menelpon pelanggan tersebut. Adapun saran untuk kedepannya diharapkan aplikasi ini dapat diterapkan di WITEL Purwokerto dan dapat diterapkan di *mobile* aplikasi.

Kata kunci: *SMS gateway, SMS, metode prototype, Teknologi Informasi*