

## ABSTRAKSI

Seiring dengan perkembangan teknologi, kebutuhan manusia akan informasi pun semakin meningkat. Aktivitas manusia yang semakin kompleks dan tingkat mobilitas yang tinggi menuntut adanya alat bantu komunikasi yang cepat dan mudah untuk digunakan. Sebagai alternatif solusinya adalah penggunaan ponsel dengan memanfaatkan segala kelebihannya. Salah satu kelebihan tersebut adalah adanya fasilitas Short Message Service (SMS) yang berfungsi untuk mengirim dan menerima pesan-pesan singkat.

Pada tugas akhir ini dibangun SMS Manager sebagai bagian dari program Customer Relationship Management (CRM) untuk menciptakan nilai tambah dalam pelayanan terhadap pelanggan suatu perusahaan yang dilakukan pada Departemen Marketing PT. Astra Otoparts Tbk dalam hal peningkatan mutu layanan terhadap pelanggannya.

SMS Manager untuk sistem ini dibangun dengan memanfaatkan mobile equipment Nokia 5110 dan data suite-nya serta AT Command untuk pembuatan fungsi pengiriman dan penerimaan SMS sehingga semua fungsi pengiriman pesan pada sistem berhasil dijalankan.

Uji coba dari sistem ini dilakukan terhadap pengukuran waktu respon yang dimulai saat sistem membaca pesan sampai dengan sistem dapat mengirimkan konfirmasi kepada pengirimnya yaitu sebesar 6,3666667 detik, pembacaan pesan dengan waktu rata-rata: 0,3666667, parsing pesan dengan waktu rata-rata : 1,2 detik, autentikasi ID dan password dengan waktu rata-rata : 0,3666667 detik dan pengiriman respon dengan waktu rata-rata : 4,6666667 detik.

Kata kunci: *Short Message Service (SMS), SMS manager, Customer Relationship Management*