

## ABSTRAKSI

Saat ini jumlah kendaraan bermotor di Indonesia sudah sangat banyak. Hal inilah yang memicu persaingan yang sangat ketat diantara produsen kendaraan tersebut untuk memperoleh konsumen yang sebanyak-banyaknya. Salah satu jalan yang ditempuh oleh produsen untuk memperoleh pelanggan adalah meningkatkan *Customer Relationship Management* (CRM) atau manajemen hubungan dengan pelanggan. Dan media yang digunakan adalah *mobile device* (*handphone*, PDA, Palm, PocketPC).

Tugas Akhir ini merancang sebuah aplikasi *Customer Relationship Management* berbasis teknologi Java dan SMS. Teknologi Java yang digunakan dikenal dengan nama *Java 2 Micro Edition* (J2ME). J2ME ini digunakan untuk tampilan aplikasi, sedangkan untuk koneksi antara *server* dengan *user* digunakan media SMS sehingga tidak terlalu memberatkan *user* dan menguntungkan bagi operator seluler. Produsen juga disediakan fasilitas tambahan yaitu bisa mengirimkan gambar ke *user* melalui GPRS. Aplikasi ini sekaligus merancang *server SMS gateway* dan *GPRS server*.

Aplikasi ini adalah untuk lebih mendekatkan hubungan antara pelanggan atau *customer* kendaraan bermotor dengan produsennya. *User* bisa melakukan reservasi *service* kendaraan bermotor atau memperoleh informasi seperti lokasi dan nama bengkel kendaraan terdekat, harga kendaraan bermotor, dan informasi terbaru seperti acara-acara yang diselenggarakan komunitas kendaraan tertentu. Pada Tugas Akhir ini dilihat mekanisme kerja sistem antara *server* dan *user*, serta mobilitas data dalam hubungan tersebut.

Aplikasi *mobile commerce* ini sudah dapat dijalankan pada *mobile device* yang *support* Java MIDP 2.0. Dengan aplikasi ini *user* dapat memperoleh informasi tanpa harus datang langsung ke bengkel-bengkel terdekat, cukup mengakses lewat aplikasi pada *mobile device*, maka secara otomatis *server* memberikan balasan atau informasi. Jadi dapat dilakukan kapan saja dan darimana saja.

Kata kunci : Mobile Device, J2ME, GPRS, SMS Gateway.