

INTISARI

Customer Relationship Management (CRM) merupakan salah satu sarana untuk menjalin hubungan yang berkelanjutan antara perusahaan dengan para pelanggan. Dengan memanfaatkan CRM, perusahaan akan mengetahui apa yang diharapkan dan diperlukan pelanggan, sehingga akan tercipta ikatan emosional yang mampu menciptakan hubungan bisnis yang erat dan terbuka serta komunikasi dua arah di antara mereka.

Yogyakarta adalah salah satu tempat tujuan wisata yang ramai dikunjungi wisatawan, hal ini berdampak pada bisnis perhotelan yang menjadi berkembang luas. Perkembangan ini harus diimbangi dengan pelayanan terhadap para wisatawan yang semakin baik tentunya. Komputer dapat diandalkan menjadi alat bantu dalam pengelolaan data, administrasi pembayaran dan menyediakan informasi yang berkualitas, selain itu juga dapat memperkecil *human error*. Untuk dapat mempertahankan pelanggannya, pihak manajemen hotel merasa perlu untuk menggunakan sistem informasi sebagai salah satu penerapan media untuk bisa meningkatkan efektifitas dan efisiensi kerja. Dengan adanya penerapan tersebut diharapkan perusahaan mampu meningkatkan pelayanan dan memberikan yang terbaik bagi pelanggan.

Sistem yang telah dirancang merupakan sebuah sistem yang dapat membantu pengelola bisnis hotel untuk bisa menjaga hubungannya dengan pelanggan. Sistem yang menggunakan konsep penerapan CRM atau *Customer Relationship Management* yang mampu membantu *user* dalam hal ini pihak manajemen hotel untuk bisa memberikan pelayanan terbaik bagi pelanggannya.

Kata kunci : *Customer Relationship Management*, hotel, pelanggan.