

**CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT INFORMATION
SYSTEM USING CRM IRIS METHODOLOGY (CASE STUDY: PT SAKO
UTAMA WISATA)**

ABSTRACT

PT Sako Utama Wisata or Sako Holidays Tour is a company engaged in domestic and foreign Tourism services and services, booking Tour and Umroh Travel packages. The number of Travel companies that have sprung up now makes PT Sako Utama Wisata must be able to compete with other Travel companies in order not to lose in competition. At PT Sako Utama Wisata, have not used the system to help business processes that occur. The purpose of this research is to create a website-based Customer Relationship Management Information System using the CRM IRIS Methodology concept and Prototype development method. The system is expected to help PT Sako Utama Wisata Travel in getting new customers, retaining customers, establishing relationships with old customers, and making it easier for customers to book Tour or Umroh Tour packages.

Keywords: Information System, CRM IRIS, Prototype

SISTEM INFORMASI MANAJEMEN HUBUNGAN PELANGGAN MENGUNAKAN *CRM IRIS METHODOLOGY* (STUDI KASUS: PT SAKO UTAMA WISATA)

ABSTRAK

PT Sako Utama Wisata atau *Sako Holidays Tour* merupakan perusahaan yang bergerak di bidang jasa dan pelayanan pariwisata dalam dan luar negeri dan pemesanan paket perjalanan *Tour* dan Umroh. Banyaknya perusahaan *Travel* yang bermunculan sekarang membuat PT Sako Utama Wisata harus mampu bersaing dengan perusahaan *Travel* lain agar tidak kalah dalam bersaing. Pada PT Sako Utama Wisata belum menggunakan sistem dalam membantu proses bisnis yang terjadi. Tujuan dari penelitian ini adalah membuat Sistem Informasi Manajemen Hubungan Pelanggan berbasis website dengan menggunakan konsep *CRM IRIS Methodology* dan metode pengembangan *Prototype*. Sistem yang dibuat diharapkan membantu pihak PT Sako Utama Wisata dalam mendapatkan pelanggan baru, mempertahankan pelanggan, menjalin hubungan dengan pelanggan lama, serta mempermudah pelanggan dalam memesan paket perjalanan wisata *Tour* atau Umroh.

Kata Kunci : Sistem Informasi, CRM IRIS, *Prototype*