

## ABSTRAK

Rodex Tours & Travel merupakan perusahaan yang bergerak di bidang tour & travel yang memiliki spesialisasi di bidang *ticketing* pesawat, tour dan voucher hotel. Di tengah ketatnya persaingan bisnis tour & travel, peningkatan hubungan dengan *customer* wajib dilakukan karena *customer* merupakan aset yang sangat berharga bagi perusahaan.

Penyimpanan data *customer* yang ada saat ini masih dilakukan dengan Microsoft Excel sehingga menyulitkan *customer service* ketika melakukan pencarian ataupun verifikasi data. Hal ini menyebabkan ketidak-efisienan waktu sehingga terkadang *customer* harus menunggu untuk verifikasi data. Data *customer* yang tersimpan saat juga ini diharapkan dapat dimanfaatkan untuk meningkatkan hubungan perusahaan dengan *customer*.

Berdasarkan permasalahan di atas, dibutuhkan pembuatan sistem informasi yang dapat memudahkan pengelolaan data *customer* yang dapat mengefisienkan kinerja *customer service* dalam melakukan pelayanan. Selain itu data *customer* yang tersimpan saat ini diintegrasikan dengan media SMS sehingga dapat digunakan untuk menyampaikan informasi kepada *customer*. Diharapkan dengan adanya pengembangan sistem ini dapat meningkatkan hubungan perusahaan dengan *customer*.