

INTISARI

Salah satu cara menjaring tamu adalah dengan membangun hubungan yang baik dengan pelanggan. *Customer Relationship Management* merupakan sebuah sistem yang tidak hanya mendukung dan meningkatkan hubungan jangka panjang atau seumur hidup saja, tetapi juga membantu interaksi yang bersifat fungsional dan organisasional yang dilakukan oleh pelanggan

Laporan ini bertujuan untuk mengamati penerapan *Customer Relationship Management* pada departemen *Front Office* di Novotel Surabaya Hotel dan *Suite*, dengan memperhatikan *customer value* dan *customer retention*. Peningkatan *customer value* merupakan tahap utama, dan *customer retention* berupa kondisi pendukung dalam penerapan *Customer Relationship Management*.

Aktivitas dan pengamatan yang dilakukan dari tanggal 1 Februari 2013 sampai 30 April 2013 merupakan aktivitas dan pengamatan yang berhubungan dengan memperoleh dan mempertahankan hubungan dengan pelanggan terutama pada departemen *front office* terutama *guest relation officer*. Dari aktifitas dan pengamatan tersebut, dapat disimpulkan bahwa penerapan *customer relationship management* pada Novotel Surabaya Hotel dan *Suite* masih belum maksimal.

Kata kunci: Novotel Surabaya Hotel dan *Suite*, *Front Office*, *Customer Relationship Management*

ABSTRACT

One way is to capture a build a good relationship with customers. Customer Relationship Management is a system that not only supports and enhances long-term relationship or just life, but also help the interaction that is both functional and organizational done by customer.

This report aims to examine the application of Customer Relationship Management at department Front Office at Novotel Surabaya Hotel and Suites, with attention to customer value and customer retention. Increase customer value is a primary stage, and customer retention in the form of supporting conditions in Customer Relationship Management application.

Activities and observations made from date 1 February 2013 until 30 April 2013 are activities and observations related to obtaining and maintaining relationship with customers, especially in the front office department, especially the guest relation officer. From all activities and observations, we can conclude that the implementation of customer relationship management at Novotel Surabaya Hotel and Suites is not maximized.

Keywords: Novotel Surabaya Hotel and Suites, Front Office, Customer Relationship Management