

## ABSTRAK

Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kabupaten Banyuwangi merupakan satuan kerja perangkat daerah yang bertugas dalam pengelolaan pariwisata dan kebudayaan daerah. Produk atraksi pariwisata kabupaten Banyuwangi adalah event yang masuk kedalam kalender tahunan yaitu Banyuwangi Festival. Namun demikian pengelolaan Banyuwangi Festival belum terintegrasi dan kurangnya *monitoring*, *controlling* dan *reporting* dari pihak pengelola. Kendala dalam pemilihan *tools* yang tidak sesuai untuk mengelola *business partner*, berdampak pada kurangnya persiapan event dan kurangnya kerjasama dengan business partner. *Customer Relationship Management* (CRM) menjadi solusi untuk mengelola hubungan dengan *business partner*. *Odoo Customer Relationship Management* (CRM) memiliki kelebihan saling terintegrasi antar fitur Odoo yang lain. Aplikasi Odoo mendukung pengelolaan dapat digunakan untuk mengelola Banyuwangi Festival. Perancangan konsep *Customer Relationship Management* (CRM) untuk pengelolaan Banyuwangi Festival dapat didukung dengan metode *Rapid Application Development* (RAD). Tujuan penelitian ini adalah Perancangan *Customer Relationship Management* (CRM) yang dapat menjadi solusi dalam mengelola *business partner*, dalam mempersiapkan kegiatan Banyuwangi Festival. Hasil dari penelitian ini adalah *monitoring* dan *controlling* progres *Business partner* dalam persiapan event Banyuwangi Festival. Hasil dari kerjasama dengan *business partner* dapat masuk ke dalam laporan dalam bentuk *dashboard* yang nanti dapat dilakukan pemantauan terkait persiapan festival. Adanya *dashboard* ini dapat digunakan sebagai *monitoring* dan *controlling* progres dalam mempersiapkan event. Laporan pengelolaan *business partner* menjadi bahan evaluasi untuk penyelenggaraan event kedepan. Penyelenggaraan Banyuwangi Festival memberikan dampak positif bagi masyarakat Banyuwangi secara langsung sebagai promosi pariwisata daerah. Dampak tersebut membantu dalam meningkatkan kemajuan di berbagai sektor yaitu ekonomi, pariwisata, dan Sumber Daya Manusia yang ada di Banyuwangi.

Kata kunci – CRM, Open-Source, Odoo CRM, RAD, Business Partner, SKPD, dashboard.