

ABSTRAK

Saat ini semakin banyak perusahaan yang bergerak di bidang jasa, salah satunya adalah perusahaan *event organizer*. PT Bintang Abaditama adalah salah satu perusahaan di Jakarta yang bergerak di bidang *event organizer* yang sudah berjalan selama lebih dari 10 tahun. Permasalahan yang terjadi dalam proses pemasaran yang disebabkan karena kurangnya media promosi untuk mendapatkan serta masalah dalam pengelolaan data pelanggan. Pelanggan sangat penting pada perusahaan di bidang jasa karena perusahaan pada bidang ini mengharuskan melakukan pelayanan secara berkepanjangan kepada pelanggan. Untuk mengatasinya, strategi *Customer Relationship Management (CRM)* yang berfokus pada bagaimana menjaga hubungan baik dengan pelanggan, dapat membantu perusahaan dalam menangani masalah yang ada. Pembuatan sistem CRM yang berbasis website ini menggunakan metode pendekatan SDLC dengan model *waterfall* sebagai alur pengerjaan.

Kata Kunci: Customer Relationship Management, Event Organizer, Waterfall

ABSTRACT

Currently, there are more and more companies engaged in services, one of which is an event organizer company. PT Bintang Abaditama is one of the companies in Jakarta engaged in event organizers that has been running for more than 10 years. Problems that occur in the marketing process caused by the lack of promotional media to get customers and problems in managing customer data. Customers are very important in companies in the field of services because companies in this field require prolonged service to customers. To overcome this, a Customer Relationship Management (CRM) strategy that focuses on how to maintain good relationships with customers, can help companies in dealing with existing problems. The creation of a website-based CRM system uses the SDLC approach method with a waterfall model as a work flow.

Keywords: *Customer Relationship Management, Event Organizer, Waterfall*