

ABSTRAK

Dalam era transformasi digital, pengelolaan data pelanggan yang efisien menjadi kebutuhan penting bagi perusahaan ritel untuk meningkatkan loyalitas dan kepuasan pelanggan. PT. Sentral Retailindo Dewata menghadapi tantangan dalam pengelolaan tiket layanan pelanggan yang masih dilakukan secara manual, sehingga menimbulkan kendala dalam kecepatan pelayanan dan akurasi pencatatan data. Penelitian ini bertujuan untuk mengembangkan sistem tiket digital berbasis web bernama PEPITO *LOYALTY* yang mampu mengoptimalkan pengelolaan data pelanggan.

Pengembangan sistem dilakukan menggunakan metode *Waterfall* yang meliputi analisis kebutuhan, perancangan sistem, pengkodean dengan framework Laravel, serta pengujian menggunakan metode *Blackbox Testing*. Hasil pengujian menunjukkan bahwa seluruh fitur sistem berfungsi sesuai spesifikasi, dengan tingkat keberhasilan 100% pada 26 skenario uji. Evaluasi pengguna juga menunjukkan tingkat kepuasan tinggi dengan skor rata-rata di atas 4.5 dari skala 5.

Sistem yang dibangun terbukti mampu mempercepat proses pelayanan, meningkatkan akurasi data, serta menyediakan laporan analitik untuk mendukung pengambilan keputusan. Dengan demikian, sistem PEPITO *LOYALTY* dapat menjadi solusi efektif dalam pengelolaan interaksi pelanggan dan mendukung transformasi digital di lingkungan perusahaan.

Kata Kunci: Sistem Tiket Digital, Laravel, Loyalitas Pelanggan, PEPITO *LOYALTY*, Transformasi Digital

ABSTRACT

In the era of digital transformation, efficient customer data management is essential for retail companies to enhance customer loyalty and satisfaction. PT. Sentral Retailindo Dewata faces challenges in managing customer service tickets, which are still processed manually, leading to delays in service and inaccurate data recording. This study aims to develop a web-based digital ticketing system called PEPITO LOYALTY to optimize customer data management.

The system was developed using the Waterfall method, which includes requirements analysis, system design, coding using the Laravel framework, and testing using the Blackbox Testing method. The test results show that all system features function as specified, with a 100% success rate across 26 test scenarios. User evaluations also indicate a high level of satisfaction, with average scores above 4.5 out of 5.

The developed system effectively accelerates service processes, improves data accuracy, and provides analytical reports to support decision-making. Therefore, the PEPITO LOYALTY system serves as an effective solution for managing customer interactions and supporting digital transformation within the company.

Keywords: *Digital Ticketing System, Laravel, Customer Loyalty, PEPITO LOYALTY, Digital Transformation*