

**PENGEMBANGAN SISTEM TIKET DIGITAL UNTUK OPTIMASLISASI
PENGELOLAAN DATA PELANGGAN PEPITO *LOYALTY* DI PT. SENTRAL
RETAILINDO DEWATA.**

SKRIPSI



I KOMANG BAGIARTA

NIM 21157201002

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
FAKULTAS TEKNOLOGI DAN BISNIS
INSTITUT TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN MARKANDEYA BALI
2025**

SKRIPSI

**PENGEMBANGAN SISTEM TIKET DIGITAL UNTUK
OPTIMASLIASASI PENGELOLAAN DATA PELANGGAN PEPITO
LOYALTY DI PT. SENTRAL RETAILINDO DEWATA.**

oleh

I KOMANG BAGIARTA

NIM 21157201002

**Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Mendapatkan Gelar Sarjana
Komputer (S.Kom.) pada Program Studi Sistem Informasi, ITP Markandeya Bali**

PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI

FAKULTAS TEKNOLOGI DAN BISNIS

INSTITUT TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN MARKANDEYA BALI

2025

LEMBAR PERSETUJUAN

Skripsi oleh I KOMANG BAGIARTA NIM 21157201002 dengan PENGEMBANGAN SISTEM TIKET DIGITAL UNTUK OPTIMASLISASI PENGELOLAAN DATA PELANGGAN PEPITO *LOYALTY* DI PT. SENTRAL RETAILINDO DEWATA telah diperiksa dan disetujui untuk ujian skripsi.

Bangli, April 2025

Pembimbing I

Pembimbing II



(I Putu Andika Subagya Putra, S.Pd., M.Kom.)
NIDN. 0816059402



(Dr. I Wayan Numertayasa, S.Pd., M.Pd.)
NIDN. 0818078901

Mengetahui,

Dekan Fakultas Teknologi dan Bisnis,

Institut Teknologi dan Pendidikan Markandeya Bali



(I Putu Andika Subagya Putra, S.Pd., M.Kom.)

NIDN. 0816059402

LEMBAR PENGESAHAN

kripsi oleh I Komang Bagiarta NIM 21157201002 dengan Judul PENGEMBANGAN SISTEM TIKET DIGITAL UNTUK OPTIMASLISASI PENGELOLAAN DATA PELANGGAN PEPITO LOYALTY DI PT. SENTRAL RETAILINDO DEWATA telah dipertahankan dihadapan Dewan Penguji Skripsi Program Studi Sistem Informasi dan diterima untuk memenuhi salah satu persyaratan mendapatkan gelar Sarjana Komputer (S.Kom.) pada Program Studi Sistem Informasi. Institut Teknologi dan Pendidikan Markandeya Bali.

Hari : Rabu

Tanggal : 09-Juli-2025

Dewan Penguji

Ketua : I Putu Andika Subagya Putra, S.Pd., M.Kom. (.....)

Sekretaris : I Dewa Ayu Supartini, S.Pd., S.E., M.M. (.....)

Anggota I : I Putu Oka Suardana, S.Pd., M.Pd. (.....)

Anggota II : Dr. I Wayan Numertayasa, S.Pd.,M.Pd. (.....)

Anggota III : I Putu Andika Subagya Putra, S.Pd., M.Kom. (.....)

Mengetahui,

Dekan Fakultas Teknologi dan Bisnis,

Institut Teknologi dan Pendidikan Markandeya Bali



(I Putu Andika Subagya Putra, S.Pd., M.Kom.)

NIDN. 0816059402

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini

Nama : I Komang Bagiarta

NIM : 21157201002

Program Studi : Sistem Informasi

Menyatakan bahwa skripsi saya berjudul **“PENGEMBANGAN SISTEM TIKET DIGITAL UNTUK OPTIMASLISASI PENGELOLAAN DATA PELANGGAN PEPITO *LOYALTY* DI PT. SENTRAL RETAILINDO DEWATA**

” ini benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri. Sumber informasi yang dikutip dari penulis lain telah disebutkan dalam teks dan dicantumkan dalam daftar pustaka.

Apabila pada kemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan skripsi ini hasil jiplakan/plagiat, saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan saya.

Denpasar, Juni 2025

Yang membuat pernyataan



I Komang Bagiarta

NIM 21157201002

PERSEMBAHAN

Dengan segenap rasa syukur dan ketulusan hati, saya persembahkan karya ini kepada:

“Bapak Lan Meme”

Atas segala doa dan dukungan disetiap langkah dan keputusan yang senantiasa mengiringi. Terimakasih sudah menjadi panutan dan pendorong, dalam semangat untuk terus melangkah maju.

“Rekan-rekan Team IT PT.Sentral Retailindo Dewata”

yang telah menjadi bagian penting dalam proses pembelajaran dan pengembangan diri saya. Terima kasih atas kerja sama, motivasi, dan kebersamaan yang telah memberi warna dalam perjalanan ini. Kebersamaan kalian telah memberikan banyak inspirasi dan pengalaman berharga yang turut membentuk karya ini.

Semoga karya ini menjadi salah satu bentuk nyata dari rasa syukur dan penghargaan saya kepada semua yang telah menyertai.

PRAKATA

Puja dan Puji dan syukur penulis panjatkan kehadapan Ida Sang Hyang Widhi Wasa, Tuhan Yang Maha Esa, atas berkat rahmat dan ijin pengetahuan-Nya penulis mampu menyusun dan menulis skripsi Akhir dengan judul “PENGEMBANGAN SISTEM TIKET DIGITAL UNTUK OPTIMASLIASASI PENGELOLAAN DATA PELANGGAN PEPITO *LOYALTY* DI PT. SENTRAL RETAILINDO DEWATA.”, dapat terselesaikan, Skripsi ini disusun sebagai bagian dari persyaratan kelulusan dalam Program Studi Sistem Informasi di bawah naungan Fakultas Teknologi dan Bisnis, ITP Markandeya Bali.

Penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak, khususnya kepada Bapak dan Ibu yang telah memberikan bantuan, bimbingan, serta dukungan selama proses penyusunan skripsi ini hingga dapat terselesaikan dengan baik. Sebagai bentuk penghargaan dan rasa terima kasih, penulis menyampaikan apresiasi yang setulus-tulusnya kepada:

1. **Bapak I Wayan Numertayasa, S.Pd., M.Pd.**, selaku Rektor ITP Markandeya Bali sekaligus Pembimbing II, yang telah memberikan arahan, bimbingan, dan masukan yang sangat berarti dalam penyusunan Skripsi ini.
2. **Bapak I Putu Andika Subagya Putra, S.Pd., M.Kom.**, selaku Ketua Program Studi Sistem Informasi sekaligus Pembimbing I, yang dengan penuh kesabaran memberikan bimbingan dan kontribusi pemikiran yang sangat membantu dalam proses penulisan Skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa Skripsi ini masih belum sempurna dan memiliki berbagai kekurangan. Oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun demi penyempurnaan karya ini di masa yang akan datang.

Akhir kata, penulis berharap semoga karya ilmiah ini dapat memberikan manfaat bagi perusahaan, lembaga terkait, maupun pembaca secara umum.

Denpasar, Juni 2025

Penulis

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN.....	3
LEMBAR PENGESAHAN.....	4
PERSEMBAHAN	6
ABSTRAK	7
ABSTRACT	8
PRAKATA	9
DAFTAR ISI	10
DAFTAR TABEL	13
DAFTAR GAMBAR.....	14
Daftar Lampiran.....	16
BAB I.....	17
PENDAHULUAN.....	17
1.1 Latar Belakang	17
1.2 Rumusan Masalah	18
1.3 Tujuan Penelitian.....	19
1.4 Manfaat Penelitian.....	19
BAB II.....	20
KAJIAN TEORI.....	20
2.1 Sistem Informasi	20
2.2 Sistem Informasi Berbasis Web	21
2.4 Program Loyalitas Pelanggan.....	22
2.5 Penelitian Terdahulu.....	23
BAB III.....	24
METODE PENELITIAN	24
3.1 Metode Pengembangan	24
3.1.1 Analisis kebutuhan	24

3.1.2 Perancangan Sistem	25
3.1.2.1 <i>WireFrame</i>	25
3.1.2.2 <i>Data flow diagram (DFD)</i>	28
3.1.2.3 <i>Entity Relationship Diagram (ERD)</i>	29
3.1.2.4 <i>Flowchart</i>	30
3.1.3 Pengkodean (<i>Coding</i>).....	31
3.1.4 pengujian sistem.....	32
3.1.5 Implementasi dan pemeliharaan sistem.....	32
3.2 Teknik Pengumpulan data	33
3.2.1 wawancara.....	33
3.2.2 pengamatan langsung (<i>Observation</i>).....	33
3.3 Perangkat Keras dan Perangkat Lunak	33
3.3.1 Perangkat Keras (<i>Hardware</i>)	34
3.3.2 Perangkat Lunak.....	34
BAB IV	35
HASIL DAN PEMBAHASAN	35
4.1 Gambaran umum Sistem PEPITO <i>LOYALTY</i>	35
4.2 Tampilan Sistem PEPITO <i>LOYALTY</i>	35
4.2.1 Halaman Login.....	35
4.2.2 Halaman Dashboard	36
4.2.3 Halaman Pembuatan Tiket	36
4.2.4 Halaman cek point.....	38
4.2.5 Halaman User.....	39
4.2.6 Halaman Laporan	40
4.3 Hasil Pengujian Sistem	44
4.4 Evaluasi Sistem oleh Pengguna.....	51
4.5 Pembahasan.....	53

4.5.1 Efektifitas Sistem PEPITO <i>LOYALTY</i>	53
4.5.2 Ketercapaian Tujuan Penelitian.....	54
4.5.3 Kendala Pengembangan Sisitem PEPITO <i>LOYALTY</i>	54
4.5.4 Solusi Terhadap Kendala.....	55
BAB V.....	56
PENUTUP.....	56
5.1 Kesimpulan.....	56
5.2 Saran.....	56
Daftar Pustaka.....	58
LAMPIRAN.....	59



DAFTAR TABEL

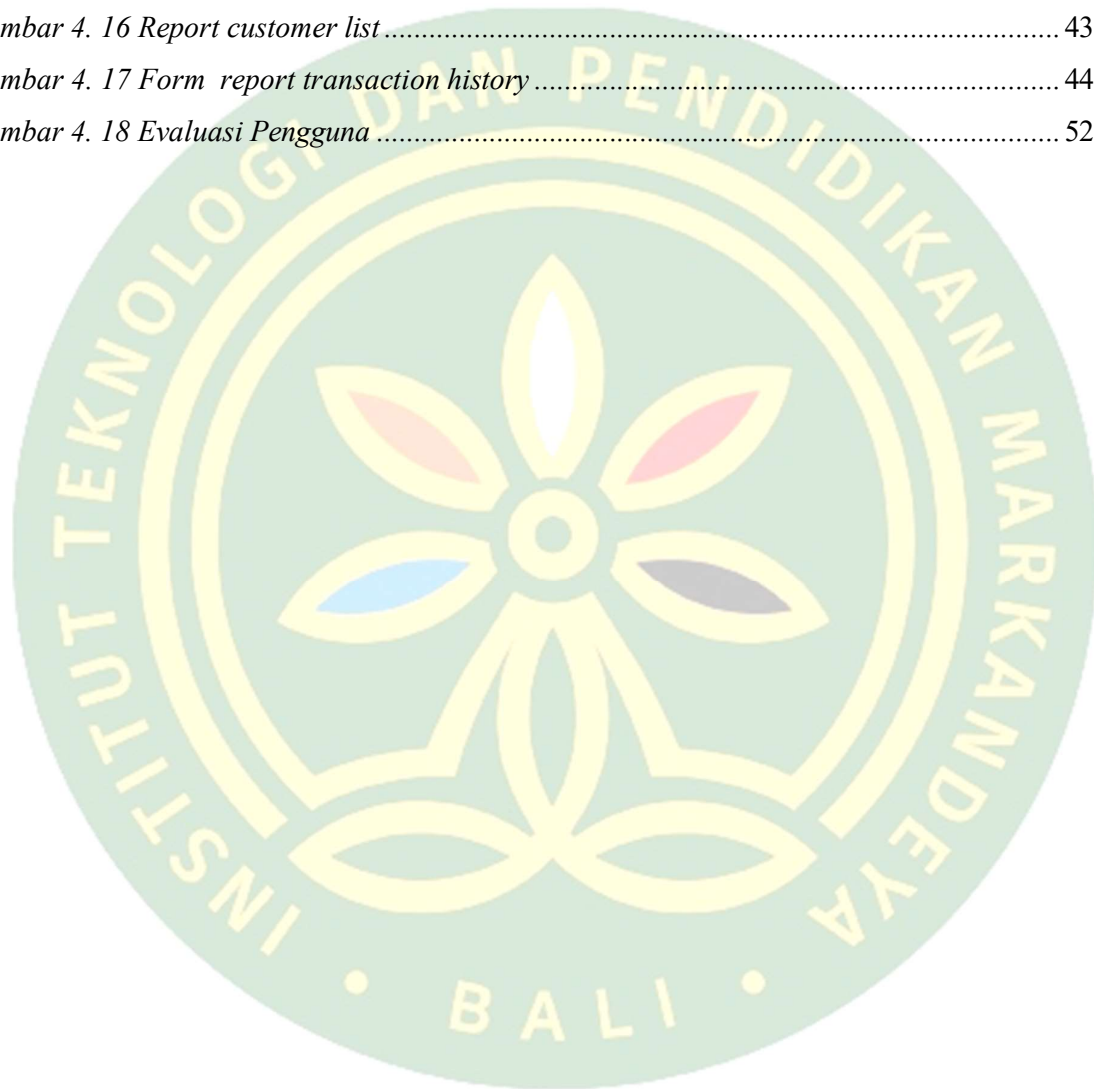
Tabel 4 1 Uji <i>Blackbox</i>	51
Tabel 4 2 Evaluasi pengguna sistem PEPITO <i>LOYALTY</i>	52



DAFTAR GAMBAR

Gambar 3. 1 Metode Pengembangan Sistem <i>Waterfall</i>	24
Gambar 3. 2 <i>Login page</i>	25
Gambar 3. 3 <i>forgot password page</i>	25
Gambar 3. 4 <i>Dashboard page</i>	26
Gambar 3. 5 <i>Change Card page</i>	26
Gambar 3. 6 <i>Adjustment page</i>	26
Gambar 3. 7 <i>Update Customer page</i>	26
Gambar 3. 8 <i>Check Points page</i>	26
Gambar 3. 9 <i>User page</i>	27
Gambar 3. 10 <i>Report Visit Frequency page</i>	27
Gambar 3. 11 <i>Report Member Wise Transaction page</i>	27
Gambar 3. 12 <i>Report Member Enrollment page</i>	27
Gambar 3. 13 <i>Report Program Analysis page</i>	27
Gambar 3. 14 <i>Report Wise Transaction page</i>	28
Gambar 3. 15 <i>Report Customer List page</i>	28
Gambar 3. 16 <i>Report Transactions History page</i>	28
Gambar 3. 17 DFD Level 0 PEPITO <i>LOYALTY</i>	28
Gambar 3. 18 DFD Level 1 PEPITO <i>LOYALTY</i>	29
Gambar 3. 19 DFD Level 2 PEPITO <i>LOYALTY</i>	29
Gambar 3. 20 ERD PEPITO <i>LOYALTY</i>	30
Gambar 3. 21 <i>Flow Chart Symbol</i>	31
Gambar 3. 22 <i>Flow Chart PEPITO LOYALTY</i>	31
Gambar 4. 1 <i>Login page PEPITO LOYALTY</i>	35
Gambar 4. 2 <i>Dashboard PEPITO LOYALTY</i>	36
Gambar 4. 3 <i>Form pengajuan tiket change card</i>	36
Gambar 4. 4 <i>Data pengajuan change card</i>	37
Gambar 4. 5 <i>Form pengajuan tiket adjustment points</i>	38
Gambar 4. 6 <i>Form cek point customer</i>	38
Gambar 4. 7 <i>Sample hasil cek points</i>	39
Gambar 4. 8 <i>Form pendaftaran user</i>	39
Gambar 4. 9 <i>Data List user</i>	40

<i>Gambar 4. 10 Report spender analysis</i>	41
<i>Gambar 4. 11 Report visit frequency</i>	41
<i>Gambar 4. 12 Report member wise transaction</i>	42
<i>Gambar 4. 13 Report member enrollment</i>	42
<i>Gambar 4. 14 Report program analysis</i>	43
<i>Gambar 4. 15 Report wise transaction analysis</i>	43
<i>Gambar 4. 16 Report customer list</i>	43
<i>Gambar 4. 17 Form report transaction history</i>	44
<i>Gambar 4. 18 Evaluasi Pengguna</i>	52



Daftar Lampiran

Lampiran 1 Penggunaan PEPITO Loyalti di Outlet Bali.....	60
Lampiran 3 Penggunaan PEPITO <i>LOYALTY</i> di Outlet Lombok 2.....	60
Lampiran 4 Penggunaan PEPITO <i>LOYALTY</i> di Outlet Lombok 3.....	61

