

Rancang Bangun Aplikasi Penilaian Kepuasan Konsumen pada Kinerja Karyawan dengan Metode CSI Berbasis Android (Studi Kasus : Nagamart Houseware)

Design and Construction of an Android-Based Consumer Satisfaction Assessment Application for Employee Performance Using the CSI Method (Case Study: Nagamart Houseware)

Ruth Amelia¹, Edy Victor Haryanto², Noprita Elisabeth Sianturi³

^aProgram Studi Informatika Universitas Potensi Utama, Jl.K.L Yos Sudarso KM 6.5 Tj.Mulia, Medan, 20241, Indonesia

^bProgram Studi Informatika Universitas Potensi Utama, Jl.K.L Yos Sudarso KM 6.5 Tj.Mulia, Medan, 20241, Indonesia

E-mail: ruthamelia8801@gmail.com¹, edyvictor@gmail.com², novryelisa@gmail.com³,

ABSTRAK

Kepuasan konsumen merupakan salah satu faktor penting dalam menilai kinerja karyawan serta meningkatkan kualitas pelayanan di suatu perusahaan ritel. Nagamart Houseware sebagai salah satu perusahaan yang bergerak di bidang penjualan kebutuhan rumah tangga menghadapi tantangan dalam melakukan penilaian kepuasan konsumen yang sebelumnya dilakukan secara manual, sehingga prosesnya memakan waktu dan kurang efisien. Penelitian ini bertujuan untuk merancang dan membangun aplikasi berbasis Android yang dapat mempermudah proses penilaian kepuasan konsumen terhadap kinerja karyawan dengan menggunakan metode *Customer Satisfaction Index* (CSI). Metode CSI dipilih karena mampu memberikan gambaran kuantitatif mengenai tingkat kepuasan konsumen secara menyeluruh berdasarkan beberapa indikator penilaian yang relevan. Aplikasi ini dirancang menggunakan bahasa pemrograman Java dengan basis data MySQL dan melalui tahapan analisis kebutuhan, perancangan sistem, implementasi, serta pengujian. Kriteria yang digunakan adalah kedisiplinan kerja, keaktifan karyawan, kerjasama, loyalitas karyawan, inisiatif, kebersihan, tanggung jawab, perilaku dan kualitas kerja. Hasil penelitian menunjukkan bahwa nilai indeks kepuasan konsumen yang diperoleh sebesar 74,03% dengan kategori *Puas*. Dengan demikian, aplikasi yang dirancang terbukti efektif dalam membantu perusahaan melakukan evaluasi kinerja karyawan secara lebih cepat, akurat, dan efisien. Dengan adanya aplikasi ini, proses penilaian kepuasan konsumen menjadi lebih praktis, transparan, dan dapat diakses secara real-time.

Kata Kunci : Aplikasi Android, Penilaian Kinerja, Kepuasan Konsumen, Customer Satisfaction Index (CSI), Nagamart Houseware

ABSTRACT

Customer satisfaction is an important factor in assessing employee performance and improving service quality in a retail company. Nagamart Houseware, as a company engaged in the sale of household necessities, faces challenges in assessing customer satisfaction, which was previously done manually, making the process time-consuming and inefficient. This study aims to design and build an Android-based application that can simplify the process of assessing customer satisfaction towards employee performance using the Customer Satisfaction Index (CSI) method. The CSI method was chosen because it is able to provide a quantitative picture of the overall level of customer satisfaction based on several relevant assessment indicators. This application was designed using the Java programming language with a MySQL database and went through the stages of needs analysis, system design, implementation, and testing. The criteria used were work discipline, employee engagement, cooperation, employee loyalty, initiative, cleanliness, responsibility, behavior, and work quality. The results showed that the customer satisfaction index value obtained was 74.03%, with a Satisfaction category. Thus, the designed application has proven effective in helping companies evaluate employee performance more quickly, accurately, and efficiently. With this application, the customer satisfaction assessment process becomes more practical, transparent, and accessible in real time.

Keywords : Android Application, Performance Evaluation, Customer Satisfaction, Customer Satisfaction Index (CSI), Nagamart Houseware

Disubmit:

Direview:

Diterima :

1. PENDAHULUAN

Karyawan yang memiliki sikap perjuangan, pengabdian, disiplin, dan kemampuan profesional sangat mungkin mempunyai prestasi kerja dalam melaksanakan tugas sehingga lebih berdaya guna dan berhasil guna. Karyawan yang profesional dapat diartikan sebagai sebuah pandangan untuk selalu berpikir, kerja keras, bekerja sepenuh waktu, disiplin, jujur, loyalitas tinggi, dan penuh dedikasi demi untuk keberhasilan pekerjaannya [1].

Pengertian di atas, menggambarkan bahwa penyempurnaan di bidang personalia hanya selalu mendapat perhatian untuk menuju karyawan yang profesional dengan berbagai pendekatan dan kebijaksanaan khususnya pada Nagamart Houseware. Untuk itu, Nagamart Houseware perlu adanya pembinaan, penyadaran, dan kemauan kerja yang tinggi untuk mencapai kinerja yang diharapkan. Apabila karyawan penuh kesadaran bekerja optimal maka tujuan organisasi akan lebih mudah tercapai. Peningkatan sikap, perjuangan, pengabdian, disiplin kerja, dan kemampuan profesional dapat dilakukan melalui serangkaian pembinaan dan tindakan nyata agar upaya peningkatan prestasi kerja dan loyalitas karyawan dapat menjadi kenyataan. Salah satu faktor yang mempengaruhi loyalitas karyawan pada Nagamart Houseware adalah kepuasan kerja karyawan. Kepuasan kerja adalah keadaan emosional karyawan yang terjadi maupun tidak terjadi titik temu antara nilai balas jasa kerja karyawan dan perusahaan atau organisasi dengan tingkat nilai balas jasa yang memang diinginkan oleh karyawan yang bersangkutan.

Kendala yang terjadi pada Nagamart Houseware adalah proses penilaian kinerja pegawai masih dilakukan secara manual dengan penilaian secara langsung sehingga sangat mempengaruhi pelayanan kepuasan konsumen pada Nagamart Houseware dan belum adanya aplikasi proses penilaian kinerja pegawai dengan menggunakan sistem berbasis android pada Nagamart Houseware. Dengan adanya permasalahan yang dihadapi tersebut maka perlu dibangun suatu sistem yang dapat mengukur kepuasan konsumen dalam kinerja karyawan dan dapat memberikan penilaian terhadap karyawan yang terbaik dengan menggunakan metode *Customer Satisfaction Index* (CSI). Sistem yang digunakan yaitu sistem yang telah terkomputerisasi berbasis android. Berdasarkan hal tersebut maka penelitian ini mengangkat dengan menerapkan metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) sangat tepat untuk mengatasi permasalahan tersebut diatas dalam hal mengatasi kepuasan konsumen dalam kinerja karyawan.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh [2] Dengan adanya halaman kuesioner kepuasan konsumen dan pengimplementasian metode CSI, pihak UD.Tanpak Sidikalang dapat mengetahui index kepuasan konsumen terhadap layanan website e-commerce yang dibangun, sehingga dapat dijadikan bahan evaluasi untuk pengembangan Sistem pelayanan penjualan bubuk kopi

Berdasarkan penelitian yang dilakukan [3] menyimpulkan bahwa Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan menggunakan metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) dan metode *Potential Gain In Customer Value* (PGCV) pada Toko XYZ. Metode CSI digunakan untuk mengukur tingkat kepentingan dan kinerja konsumen sedangkan metode PGCV digunakan untuk menentukan prioritas atribut perbaikan pelayanan.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan [4] menyimpulkan bahwa Dalam perhitungan kepuasan tamu Hotel Rudang Berastagi melalui kusioner sebanyak 110 responden didapatkan hasil bahwa para tamu puas dengan pelayanan yang diberikan oleh Rudang Hotel Berastagi dengan tingkat kepuasaan sebesar 78,4% menggunakan metode Customer Satisfication Index (CSI).

Berdasarkan penelitian yang dilakukan [5] Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen pada Bank Negara Indonesia (BNI), Universitas Negeri Medan (UNIMED). Kualitas pelayanan merupakan faktor yang sangat penting dalam rangka memberikan kepuasan konsumen. Penelitian ini menggunakan data primer yaitu dengan menyebarkan kuisisioner langsung kepada sampel.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan [6] Pelayanan kepada mahasiswa merupakan luaran dari tempat pendidikan jenjang atas seperti Institut Informatika dan Bisnis Darmajaya yang bergerak dibidang pendidikan. Institut Informatika dan Bisnis Darmajaya yang merupakan salah satu kampus swasta di Bandar Lampung, salah satu cara agar bisa bertahan di dunia persaingan bisnis ini ialah peningkatan kualitas agar mampu memenuhi keinginan mahasiswa dengan meningkatkan mutu pelayanan yang

tinggi. Mutu pelayanan ini juga merupakan salah satu dari proses penilaian akreditasi Prodi, sehingga bila mendapatkan nilai layanan yang baik akan menunjukkan produktivitas dan kemampuan dari hasil kepuasan layanan terhadap mahasiswa.

2. METODE

Customer Satisfaction Index (CSI) merupakan suatu cara untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen yang menggunakan jasa secara menyeluruh dengan melihat tingkat kepentingan atribut-atribut produk atau jasa. Contohnya adalah perbaikan kualitas pelayanan, evaluasi kinerja karyawan maupun memberi bonus sebagai gambaran yang mewakili tingkat kepuasan konsumen. *Customer Satisfaction Index* (CSI) merupakan analisis kuantitatif berupa persentase konsumen. Jadi *Customer Satisfaction Index* (CSI) merupakan indeks untuk menentukan tingkat kepuasan konsumen secara menyeluruh dengan pendekatan yang mempertimbangkan tingkat kepentingan dari atribut-atribut yang diukur. Perhitungan menggunakan metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) diilustrasikan pada Tabel 1.

Tabel 1. Tabel Perhitungan *Customer Satisfaction Index* (CSI)

No	Atribut	Rata-rata Importance (I)	Rata-rata Performance (P)	Skor (S) = I x P
1		Skala (1-5)	Skala (1-5)	
2				
3				
	Jumlah	Total (I)=Y		Total (S)=T

Perhitungan keseluruhan *Customer Satisfaction Index* (CSI) yaitu nilai rata-rata pada kolom kepentingan (I) dijumlahkan sehingga memperoleh Y dan hasil kali (I) dengan (P) pada kolom skor (S) dijumlahkan sehingga diperoleh T. Sehingga didapat rumus seperti pada persamaan 1 :

$$CSI = \frac{T}{SY} \times 100\%$$

Dimana :

- CSI adalah Customer Satisfaction Index
- T adalah hasil kali (I) dengan (P)
- Y adalah nilai rata-rata kolom I

Nilai diperoleh dari perhitungan *Customer Satisfaction Index* (CSI) digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan responden secara menyeluruh dapat dilihat dari kriteria kepuasan yang tercantum pada Tabel 2

Tabel 2. Tabel Nilai Kategori *Customer Satisfaction Index* (CSI)

No	Nilai	Kategori CSI
1	81% - 100%	Sangat Puas
2	66% - 80.99%	Puas
3	51% - 65.99%	Cukup Puas
4	35% - 50.99%	Kurang Puas
5	0% - 34.99%	Tidak Puas

Nilai maksimum *Customer Satisfaction Index* (CSI) adalah 100%. Nilai *Customer Satisfaction Index* (CSI) 50% atau lebih rendah menandakan kinerja pelayanan yang kurang baik. Nilai *Customer Satisfaction Index* (CSI) 80% atau lebih tinggi mengindikasikan pengguna merasa puas terhadap kinerja pelayanan

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1. Pembahasan

Kendala yang terjadi pada Nagamart Houseware adalah proses penilaian kinerja pegawai masih dilakukan secara manual yaitu dengan penilaian secara langsung sehingga sangat mempengaruhi pelayanan serta belum adanya aplikasi proses penilaian kinerja pegawai dengan menggunakan sistem berbasis android pada Nagamart Houseware dan Nagamart Houseware kesulitan dalam melakukan penilaian atas kinerja karyawan untuk tiap harinya.

Studi kasus :

1. Data kriteria

Adapun kriteria yang di gunakan dalam Penilaian Kepuasan Konsumen pada Kinerja Karyawan pada Nagamart Houseware adalah sebagai berikut:

Tabel 3. Kriteria

No	Kode	Nama Kriteria
1	C1	Kedisiplinan Kerja
2	C2	Keaktifan Karyawan
3	C3	Kerjasama
4	C4	Loyalitas Karyawan
5	C5	Inisiatif
6	C6	Kebersihan
7	C7	Tanggung Jawab
8	C8	Perilaku
9	C9	Kualitas Kerja

Keterangan tabel 3 menampilkan daftar kriteria yang digunakan sebagai acuan dalam mengukur tingkat kepuasan konsumen terhadap kinerja karyawan di Nagamart Houseware. Setiap kriteria disusun berdasarkan aspek-aspek pelayanan yang dianggap penting oleh pelanggan, seperti kesopanan, ketepatan waktu, pengetahuan karyawan, kecepatan pelayanan, dan lain sebagainya. Kriteria ini diperoleh dari hasil studi literatur dan observasi langsung di lapangan, sehingga dapat mewakili indikator utama dalam penilaian kepuasan konsumen. Kriteria inilah yang nantinya menjadi dasar dalam penyusunan kuesioner dan perhitungan Customer Satisfaction Index (CSI).

2. Data Subkriteria

Adapun sub kriteria yang di gunakan dalam Penilaian Kepuasan Konsumen pada Kinerja Karyawan pada Nagamart Houseware adalah sebagai berikut:

Tabel 4. Data Subkriteria

No	Subkriteria Kepentingan	Subkriteria Kepuasan	Bobot
1	Sangat Penting	Sangat Kurang	5
2	Penting	Kurang	4
3	Cukup Penting	Cukup	3
4	Kurang Penting	Baik	2
5	Sangat Kurang Penting	Sangat Baik	1

Keterangan tabel 4 berisi uraian subkriteria yang merupakan penjabaran lebih rinci dari masing-masing kriteria utama. Subkriteria ini membantu memberikan penilaian yang lebih spesifik dan mendalam terhadap aspek pelayanan yang diukur. Misalnya, jika salah satu kriteria utama adalah “Pelayanan Karyawan”, maka subkriterianya dapat mencakup kesopanan dalam berinteraksi, kemampuan menjawab pertanyaan konsumen, serta kecepatan dalam melayani. Dengan adanya subkriteria ini, proses pengumpulan data dari responden menjadi lebih terarah dan hasil analisis menjadi lebih akurat.

3. Data Penilaian Divisi Gudang

Adapun proses penilaian untuk divisi gudang dalam Penilaian Kepuasan Konsumen pada Kinerja Karyawan pada Nagamart Houseware adalah sebagai berikut:

Tabel 5. Data Penilaian Tingkat Kepentingan

No	Nama	Sesuai tingkat kepentingan								
		C1	C2	C3	C4	C5	C6	C7	C8	C9
1	Ferdinan Harianja	4	5	5	5	5	5	4	3	5
2	Alex Naibaho	5	3	4	4	4	4	4	4	4
3	Dhimas Anggara	4	5	5	5	5	5	5	5	4
4	Mhd Yusuf	4	5	4	4	4	4	5	5	4
5	Mhd Nazar	5	5	4	4	5	4	3	5	4
6	Agustina	3	4	2	3	4	3	3	4	5
7	Helena Puspita Sari	5	5	3	4	3	4	2	4	5
8	Hendry Andika Surya	4	5	3	5	2	4	5	3	5
9	Heri Christian Perdana	3	3	3	4	4	4	4	5	4
10	Indra Hardinata Sinaga	5	5	4	5	4	3	4	4	4

Keterangan tabel 5 menyajikan hasil pengumpulan data mengenai tingkat kepentingan setiap kriteria menurut persepsi konsumen. Data ini diperoleh dari kuesioner yang menggunakan skala Likert 1–5, di mana nilai 1 menunjukkan tingkat kepentingan yang sangat rendah, sedangkan nilai 5 menunjukkan tingkat kepentingan yang sangat tinggi. Tujuan dari tabel ini adalah untuk mengetahui sejauh mana konsumen menganggap setiap aspek pelayanan penting dalam mempengaruhi kepuasan mereka. Data dari tabel ini nantinya digunakan untuk menghitung *Mean Importance Score (MIS)*.

Tabel 6. Data Penilaian Tingkat harapan

No	Nama	Sesuai tingkat Kepuasan								
		C1	C2	C3	C4	C5	C6	C7	C8	C9
1	Ferdinan Harianja	4	5	5	5	4	2	2	3	4
2	Alex Naibaho	4	3	3	4	4	4	3	3	4
3	Dhimas Anggara	3	4	3	2	3	3	3	4	3
4	Mhd Yusuf	5	5	4	4	3	4	4	4	4
5	Mhd Nazar	4	4	4	3	3	2	3	3	4
6	Agustina	4	3	4	2	3	4	3	3	4
7	Helena Puspita Sari	4	4	4	2	4	3	4	2	3
8	Hendry Andika Surya	3	4	5	3	5	3	4	5	3
9	Heri Christian Perdana	5	4	3	4	5	5	5	3	3

No	Nama	Sesuai tingkat Kepuasan								
		C1	C2	C3	C4	C5	C6	C7	C8	C9
10	Indra Hardinata Sinaga	4	5	5	5	4	3	4	5	5

Keterangan Tabel 6 berisi hasil penilaian tingkat kepuasan atau tingkat harapan yang dirasakan konsumen terhadap kinerja nyata karyawan pada masing-masing kriteria. Sama seperti sebelumnya, penilaian dilakukan dengan skala Likert 1–5, di mana nilai 1 menunjukkan sangat tidak puas, dan nilai 5 menunjukkan sangat puas. Data dari tabel ini mencerminkan persepsi konsumen terhadap kualitas pelayanan yang mereka terima, dan hasilnya akan digunakan untuk menghitung *Mean Satisfaction Score (MSS)*.

Dalam melakukan perhitungan metode CSI terdapat beberapa langkah-langkah dalam melakukan perhitungan yaitu sebagai berikut:

1. Menentukan nilai rata-rata *Mean Importance Score (MIS)* dan *Mean Satisfaction Score (MSS)*

Pada tabel 5 dan 6 merupakan konversi penilaian *customer* pada tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan dan perhitungan nilai rata-rata MIS dan MSS, dapat dilihat dibawah ini

Tabel 7. Nilai Rata – Rata Tingkat Kepentingan

No	Nama	Sesuai tingkat kepentingan								
		C1	C2	C3	C4	C5	C6	C7	C8	C9
1	Ferdinan Harianja	4	5	5	5	5	5	4	3	5
2	Alex Naibaho	5	3	4	4	4	4	4	4	4
3	Dhimas Anggara	4	5	5	5	5	5	5	5	4
4	Mhd Yusuf	4	5	4	4	4	4	5	5	4
5	Mhd Nazar	5	5	4	4	5	4	3	5	4
6	Agustina	3	4	2	3	4	3	3	4	5
7	Helena Puspita Sari	5	5	3	4	3	4	2	4	5
8	Hendry Andika Surya	4	5	3	5	2	4	5	3	5
9	Heri Christian Perdana	3	3	3	4	4	4	4	5	4
10	Indra Hardinata Sinaga	5	5	4	5	4	3	4	4	4
Rata – Rata		4,2	4,5	3,7	4,3	4,0	4,0	3,9	4,2	4,4

Keterangan Tabel 7 merupakan hasil pengolahan dari Tabel 5, di mana setiap nilai responden dijumlahkan kemudian dibagi dengan jumlah responden untuk mendapatkan rata-rata tingkat kepentingan (MIS) pada masing-masing kriteria. Nilai rata-rata ini menggambarkan seberapa penting setiap kriteria menurut keseluruhan konsumen. Semakin tinggi nilai rata-rata kepentingan, maka semakin besar pula bobot kriteria tersebut dalam menentukan tingkat kepuasan keseluruhan.

Tabel 8. Nilai Rata – Rata Tingkat Kepuasan

No	Nama	Sesuai tingkat Kepuasan								
		C1	C2	C3	C4	C5	C6	C7	C8	C9
1	Ferdinan Harianja	4	5	5	5	4	2	2	3	4
2	Alex Naibaho	4	3	3	4	4	4	3	3	4

3	Dhimas Anggara	3	4	3	2	3	3	3	4	3
4	Mhd Yusuf	5	5	4	4	3	4	4	4	4
5	Mhd Nazar	4	4	4	3	3	2	3	3	4
6	Agustina	4	3	4	2	3	4	3	3	4
7	Helena Puspita Sari	4	4	4	2	4	3	4	2	3
8	Hendry Andika Surya	3	4	5	3	5	3	4	5	3
9	Heri Christian Perdana	5	4	3	4	5	5	5	3	3
10	Indra Hardinata Sinaga	4	5	5	5	4	3	4	5	5
Rata – Rata		4,0	4,1	4,0	3,4	3,8	3,3	3,5	3,5	3,7

Keterangan Tabel 8 menunjukkan hasil perhitungan rata-rata tingkat kepuasan (MSS) yang diperoleh dari data pada Tabel 6. Setiap kriteria memiliki nilai rata-rata kepuasan yang berbeda sesuai dengan penilaian responden. Nilai ini menunjukkan seberapa baik kinerja karyawan dalam memenuhi ekspektasi konsumen. Perbandingan antara nilai MIS dan MSS nantinya menjadi dasar dalam menentukan area yang sudah memuaskan dan area yang masih perlu ditingkatkan.

Berikut pada tabel 9 merupakan nilai jumlah rata-rata MIS dan MSS, dapat dilihat dibawah ini

Tabel 9. Nilai Jumlah Rata-rata MIS dan MSS

Kriteria	Mean Importance Score (MIS)	Mean Satisfaction Score (MSS)
C1	4.2	4
C2	4.5	4.1
C3	3.7	4
C4	4.3	3.4
C5	4	3.8
C6	4	3.3
C7	3.9	3.5
C8	4.2	3.5
C9	4.4	3.7
Total Nilai	37.2	33.3

Keterangan Tabel 9 menampilkan ringkasan dari keseluruhan nilai rata-rata tingkat kepentingan (MIS) dan tingkat kepuasan (MSS) untuk setiap kriteria. Nilai-nilai ini digunakan untuk menghitung *Weight Factor (WF)* dan *Weight Score (WS)* dalam metode Customer Satisfaction Index. Dengan menghitung proporsi kepentingan dan tingkat kepuasan, dapat diperoleh kontribusi relatif masing-masing kriteria terhadap total tingkat kepuasan konsumen secara keseluruhan.

2. Menghitung Weight Factor (WF)

Perhitungan weight factor (WF) dilakukan dengan mengubah nilai rata-rata tingkat kepentingan atau mean importance score (MIS) masing-masing atribut menjadi angka persentase dari total rata-rata tingkat kepentingan untuk seluruh atribut yang diuji.

Penyelesaian WF:

$$C1 = \frac{4.2}{37.2} \times 100 = 11.29$$

$$C2 = \frac{4.5}{37.2} \times 100 = 12.10$$

$$C3 = \frac{3.7}{37.2} \times 100 = 9.95$$

$$C4 = \frac{4.3}{37.2} \times 100 = 11.56$$

$$C5 = \frac{4}{37.2} \times 100 = 10.75$$

$$C6 = \frac{4}{37.2} \times 100 = 10.75$$

$$C7 = \frac{3.9}{37.2} \times 100 = 10.48$$

$$C8 = \frac{4.2}{37.2} \times 100 = 11.29$$

$$C9 = \frac{4.4}{37.2} \times 100 = 11.83$$

Menghitung nilai *Weight Score* (WS)

Weight score merupakan perkalian antara *weight Factor* (WF) dengan *Mean Satisfaction Score* (MSS) atau tingkat kepuasan.

Rumus : $WS = WF * MSS$

$$C1 = 11.29 * 4 = 45.16$$

$$C2 = 12.10 * 4.1 = 49.6$$

$$C3 = 9.95 * 4 = 39.78$$

$$C4 = 11.56 * 3.4 = 39.30$$

$$C5 = 10.75 * 3.8 = 40.86$$

$$C6 = 10.75 * 3.3 = 35.48$$

$$C7 = 10.48 * 3.5 = 36.69$$

$$C8 = 11.29 * 3.5 = 39.52$$

$$C9 = 11.83 * 3.7 = 43.76$$

3. Menghitung nilai Weight Total (WT)

Menghitung nilai weight total (WT) merupakan hasil penjumlahan dari keseluruhan nilai *Weight Score* (WS).

Nilai *Weight Total* (WT) adalah 370.16

4. Menentukan CSI

Dalam menentukan CSI dapat dilakukan pembagian dari nilai *Weight Total* (WT) dengan skala likert tertinggi.

$$CSI = \frac{WT}{SY} \times 100\%$$

$$CSI = \frac{370.16}{5} \times 100\% \\ = 74.03\%$$

Menentukan hasil akhir nilai Index dari penilaian secara keseluruhan

Hasil nilai perhitungan CSI yang telah dilakukan diperoleh dari nilai weight total sebesar 370,16 yang dibagi dengan nilai skala likert yang tertinggi dan dikali 100%. Maka hasil perhitungan CSI secara keseluruhan adalah sebesar 74,03%. Dapat dijelaskan bahwa index penilaian secara keseluruhan berada pada kriteria 66%-80.99% yang berarti Hasil Penilaian Kepuasan Konsumen pada Kinerja Karyawan merasa PUAS berdasarkan indikator penilaian konsumen pada kinerja pelayanan perusahaan.

Nilai diperoleh dari perhitungan *Customer Satisfaction Index* (CSI) digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan responden secara menyeluruh dapat dilihat dari kriteria kepuasan yang tercantum pada Tabel berikut

Tabel 10. Tabel Nilai Kategori *Customer Satisfaction Index* (CSI)

No	Nilai	Kategori CSI
1	81% - 100%	Sangat Puas
2	66% - 80.99%	Puas
3	51% - 65.99%	Cukup Puas
4	35% - 50.99%	Kurang Puas
5	0% - 34.99%	Tidak Puas

Sumber : (Puji Wulan Dari : 2022)

Keterangan Tabel 10 berisi kategori penilaian tingkat kepuasan konsumen berdasarkan hasil perhitungan *Customer Satisfaction Index* (CSI). Nilai CSI dinyatakan dalam persentase, di mana kisaran 81–100% dikategorikan sangat puas, 66–80.99% puas, 51–65.99% cukup puas, 35–50.99% kurang puas, dan 0–34.99% tidak puas. Berdasarkan hasil perhitungan dalam penelitian ini, diperoleh nilai CSI sebesar **74,03%**, yang termasuk dalam kategori “**Puas**”. Hal ini menunjukkan bahwa secara umum, konsumen merasa puas terhadap kinerja karyawan Nagamart Houseware, meskipun masih terdapat beberapa aspek yang dapat ditingkatkan untuk mencapai kategori “Sangat Puas”.

3.2. Hasil

1. Tampilan Menu *Login*

Tampilan *Login* merupakan tampilan yang pertama kali muncul ketika program dijalankan. Berfungsi sebagai *form input username* dan *password* admin program. Gambar tampilan *login* dapat ditunjukkan pada gambar 1:

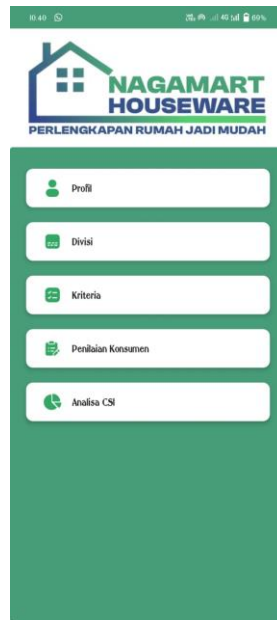


Gambar 1 Tampilan *Form Login*

Gambar 1 menunjukkan tampilan awal aplikasi, yaitu halaman login untuk administrator. Tampilan ini menampilkan logo dan nama perusahaan “Nagamart Houseware” lengkap dengan slogan “Perengkapan Rumah Jadi Mudah”. Pengguna diminta untuk memasukkan username dan password untuk mengakses sistem sebagai administrator. Warna dasar biru dan hijau mencerminkan identitas visual yang profesional dan bersih.

2. Tampilan *Form Data Menu Utama*

Form ini menampilkan pilihan data menu utama, ketika memilih data menu utama maka program akan menampilkan data menu utama. Gambar tampilan *form data menu utama* dapat pada gambar 2



Gambar 2. Tampilan *Form* Menu Utama

Gambar 2. merupakan tampilan dari setelah berhasil login, pengguna diarahkan ke halaman beranda administrator yang berisi menu navigasi utama aplikasi. Terdapat beberapa fitur utama seperti Profil, Divisi, Kriteria, Penilaian Konsumen, dan Analisa CSI. Masing-masing tombol didesain sederhana dengan ikon untuk memudahkan navigasi dan memberikan pengalaman pengguna yang intuitif.

3. Tampilan *Form* Data Kriteria

Form ini menampilkan pilihan data kriteria, ketika memilih data kriteria maka program akan menampilkan data kriteria. Gambar tampilan *form* data kriteria dapat pada gambar 3

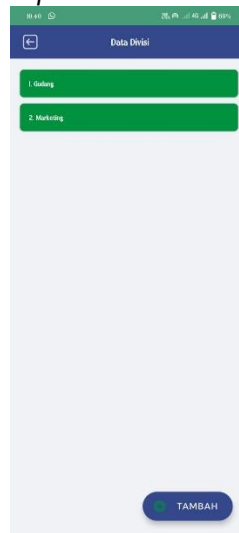


Gambar 3. Tampilan *Form* Kriteria

Gambar 3 menampilkan halaman daftar kriteria penilaian karyawan. Beberapa kriteria seperti kedisiplinan kerja, kerjasama, tanggung jawab, dan inisiatif ditampilkan dalam bentuk daftar hijau. Tombol "Tambah" di bagian bawah memungkinkan administrator untuk menambahkan kriteria baru. Kriteria ini menjadi dasar untuk proses penilaian kepuasan konsumen terhadap kinerja karyawan.

4. Tampilan *Form* Data Divisi

Form ini menampilkan pilihan data divisi, ketika memilih data divisi maka program akan menampilkan data divisi. Gambar tampilan *form* data divisi dapat pada gambar 4:



Gambar 4. Tampilan *Form* Divisi

Gambar 4. Tampilan ini menunjukkan daftar divisi yang ada di perusahaan, seperti “Gudang” dan “Marketing”. Setiap divisi ditampilkan dalam bentuk tombol daftar, dan tombol “Tambah” di bagian bawah digunakan untuk menambah divisi baru sesuai struktur organisasi yang berlaku di Nagamart Houseware.

5. Tampilan *Form* Data Penilaian konsumen

Form ini menampilkan pilihan data penilaian konsumen, ketika memilih data penilaian konsumen maka program akan menampilkan data penilaian konsumen. Gambar tampilan *form* data penilaian konsumen dapat pada gambar 5:

Aksi	No.	Tanggal & Konsumen	Tingkat Kep.		
			C1	C2	C3
Hapus	1	01 Jan 2025 Fendian Haranja 088965142291	P	SP	SP
Hapus	2	01 Jan 2025 Alex Nabaho 089026446456	SP	CP	P
Hapus	3	01 Jan 2025 Dhiman Anggara 082081430517	P	SP	SP
Hapus	4	01 Jan 2025 Mhd Yusuf 082894400989	P	SP	P
Hapus	5	01 Jan 2025 Mhd Nizar 08798485234	SP	SP	P
Hapus	6	01 Jan 2025 Agustina 082720328219	CP	P	TP
Hapus	7	01 Jan 2025 Helena Puspita Sari 0881116200191	SP	SP	CP
Hapus	8	01 Jan 2025 Hendry Andika Surya 088700636673	P	SP	CP
Hapus	9	01 Jan 2025 Rori Christian Perdana 0819173941475	CP	CP	CP
Hapus	10	01 Jan 2025 Indra Hardinata Siraga 0854102179943	SP	SP	P

Gambar 5. Tampilan *Form* Penilaian Konsumen

Gambar 5 menampilkan hasil penilaian konsumen terhadap karyawan pada periode tertentu, misalnya Januari 2025 untuk Divisi Gudang. Data ditampilkan dalam bentuk tabel, berisi nama konsumen, tanggal, dan tingkat kepuasan (SP, P, CP, TP) terhadap masing-masing kriteria. Fitur "Hapus" di tiap baris memungkinkan admin menghapus data jika diperlukan.

6. Tampilan *Form* Data Analisa CSI

Form ini menampilkan pilihan data Analisa CSI, ketika memilih data Analisa CSI maka program akan menampilkan data Analisa CSI. Gambar tampilan *form* data Analisa CSI dapat pada gambar 6

Analisa Kepuasan Konsumen

Analisa Kepuasan Konsumen Periode Januari 2025 - Divisi Gudang

No.	Tanggal & Konsumen	Tingkat Kepentingan				
		C1	C2	C3	C4	C5
1	01 Jan 2025 Ferdinan Harijanja	4	5	5	5	5
2	01 Jan 2025 Alex Naibaho	5	3	4	4	4
3	01 Jan 2025 Dhimas Anggara	4	5	5	5	5
4	01 Jan 2025 Mhd Yusuf	4	5	4	4	4
5	01 Jan 2025 Mhd Nazar	5	5	4	4	5
6	01 Jan 2025 Agustina	3	4	2	3	4
7	01 Jan 2025 Helena Puspita Sari	5	5	3	4	3
8	01 Jan 2025 Hendry Andika Surya	4	5	3	5	2
9	01 Jan 2025 Heri Christian Perdana	3	3	3	4	4
10	01 Jan 2025 Indra Hardinata Sinaga	5	5	4	5	4
Rata-rata		4.2	4.5	3.7	4.3	4

CETAK LAPORAN

No	Kriteria	Mean Importance Score (MIS)	Mean Satisfaction Score (MSS)
C1	Kedisiplinan Kerja	4.2	4
C2	Kreatifitas Karyawan	4.5	4.1
C3	Kerjasama	3.7	4
C4	Loyalitas Karyawan	4.3	3.4
C5	Inisiatif	4	3.8
C6	Kebersihan	4	3.3
C7	Tanggung jawab	3.9	3.5
C8	Perilaku	4.2	3.5
C9	Kualitas Kerja	4.4	3.7
Total		37.2	33.3

No	Kriteria	WF = MIS / Total MIS	WS = MSS * WF	Weight Score (WS)
C1	Kedisiplinan Kerja	4.2 / 37.2 = 11.3	11.3 x 4	45.2
C2	Kreatifitas Karyawan	4.5 / 37.2 = 12.1	12.1 x 4.1	49.61
C3	Kerjasama	3.7 / 37.2 = 9.9	9.9 x 4	39.6
C4	Loyalitas Karyawan	4.3 / 37.2 = 11.6	11.6 x 3.4	39.44
C5	Inisiatif	4 / 37.2 = 10.8	10.8 x 3.8	41.04
C6	Kebersihan	4 / 37.2 = 10.8	10.8 x 3.3	35.64
C7	Tanggung jawab	3.9 / 37.2 = 10.5	10.5 x 3.5	36.75

CETAK LAPORAN

Gambar 6. Tampilan *Form* Analisa CSI

Gambar 6. menyajikan analisis numerik terhadap penilaian konsumen dalam bentuk skor kepentingan (*Importance Score*) dan skor kepuasan (*Satisfaction Score*) terhadap tiap kriteria. Nilai-nilai ini digunakan untuk menghitung indeks kepuasan menggunakan metode *Customer Satisfaction Index* (CSI). Terdapat tombol “Cetak Laporan” yang memungkinkan hasil analisis disimpan dalam format PDF. Halaman ini melanjutkan analisis sebelumnya dengan menampilkan perhitungan CSI secara rinci. Ditampilkan nilai WF (*Weight Factor*), WS (*Weight Score*), dan CSI untuk masing-masing kriteria. Perhitungan ini memberi gambaran tingkat kepuasan konsumen secara kuantitatif terhadap performa karyawan, dan hasilnya bisa digunakan sebagai dasar perbaikan layanan.

7. Tampilan *Form* Data Laporan Analisa

Form ini menampilkan pilihan data laporan analisa, ketika memilih data laporan analisa maka program akan menampilkan data laporan analisa. Gambar tampilan *form* laporan analisa dapat pada gambar 7:

Simpan sebagai PDF

Salinan: 1 Ukuran kertas: ISO A5

Analisa Kepuasan Konsumen Periode Januari 2025 - Divisi Gudang

No	Tanggal & Konsumen	Tingkat Kepuasan					
		C1	C2	C3	C4	C5	C6
1	01 Jan 2025 Ferdian Hartajaja	4	5	5	5	5	4
2	01 Jan 2025 Aldi Nabuko	5	3	4	4	4	4
3	01 Jan 2025 Rizwan Nugraha	4	5	5	5	5	5
4	01 Jan 2025 Mhd Yusuf	4	5	4	4	4	5
5	01 Jan 2025 Mhd Nurul	5	5	4	4	5	3
6	01 Jan 2025 Agustino	3	4	2	3	4	3
7	01 Jan 2025 Nisrina Purba Sari	5	5	3	4	3	2
8	01 Jan 2025 Hendry Andika Surya	4	5	3	5	2	5
9	01 Jan 2025 Heri Christian Perdana	3	3	3	4	4	4
10	01 Jan 2025 Indra Harbata Ningsa	5	5	4	5	4	4

1/4

No	Tanggal & Konsumen	Tingkat Kepuasan					
		C1	C2	C3	C4	C5	C6
Rata-rata		4.2	4.5	3.7	4.3	4	3.9

No	Kriteria	Mean Importance Score (MS)	Mean Satisfaction Score (MS)
C1	Kondisi dan Kerja	4.2	4
C2	Kondisi Karyawan	4.5	4.1
C3	Kerjasama	3.7	4

Gambar 7. Tampilan Form Laporan Analisa

Gambar 7 merupakan tampilan yang memperlihatkan preview laporan PDF dari hasil analisis penilaian kepuasan konsumen yang akan disimpan atau dicetak. Laporan ini bisa digunakan sebagai dokumentasi atau arsip perusahaan, serta bahan evaluasi kinerja karyawan pada setiap divisi.

4. KESIMPULAN

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan selama membuat aplikasi ini, maka dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut :

1. Aplikasi penilaian kinerja karyawan berbasis Android telah berhasil dirancang dan dibangun dengan mempertimbangkan kebutuhan operasional di Nagamart Houseware. Aplikasi ini memberikan penilaian terhadap karyawan secara langsung melalui perangkat Android. Dalam proses perancangannya, digunakan pendekatan *user friendly*, tampilan yang sederhana namun fungsional, serta sistem pengelolaan data penilaian yang terintegrasi. Fitur-fitur utama dalam aplikasi mencakup Input penilaian oleh konsumen berdasarkan indikator pelayanan tertentu, Penyimpanan otomatis data ke dalam database, Tampilan rekap hasil penilaian per karyawan, dan proses perhitungan kepuasan dengan metode CSI. Dengan adanya aplikasi ini, proses evaluasi kinerja menjadi lebih efisien, sistematis, dan mengurangi ketergantungan pada metode manual seperti kuesioner kertas.
2. Metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) telah berhasil diimplementasikan dalam aplikasi untuk mengukur tingkat kepuasan konsumen terhadap kinerja karyawan. Metode ini bekerja dengan cara mengolah nilai kepentingan (*importance*) dan kepuasan (*satisfaction*) dari berbagai atribut layanan, lalu menghitung skor CSI yang mencerminkan indeks kepuasan. Dalam aplikasi, nilai CSI dihitung secara otomatis berdasarkan input konsumen, dan hasilnya dikategorikan (sangat puas, puas, cukup puas, tidak puas) sehingga mudah dipahami oleh manajemen. Implementasi

metode ini memudahkan perusahaan dalam mengetahui kualitas pelayanan dari sudut pandang konsumen, mengevaluasi kinerja masing-masing karyawan secara objektif dan Menentukan prioritas perbaikan pelayanan di masa mendatang.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terima kasih kepada Universitas Potensi Utama yang telah banyak memberikan masukan dan saran dalam penyelesaian penelitian ini.

REFERENSI

- [1] Manurung, S., Simanullang, I., & Rumapea, H. (2022). Perancangan Aplikasi E-commerce Penjualan Bubuk Kopi Dengan Metode Customer Satisfaction Index (CSI) Berbasis Website Pada UD. Tanpak Sidikalang. *Journal of Information and Technology*, 2(2), 41-48.
- [2] Hidayat, L., Sari, Y. P., & Amnah, A. (2023, August). E-Survei Kepuasan Pengguna Pada Program Studi Teknik Informatika Menggunakan Metode Customer Satisfaction Index (CSI). In *Prosiding Seminar Nasional Darmajaya* (Vol. 1, pp. 161-171).
- [3] Rachmatullah, S., Arifin, M. N., Mansur, M. U., & Fatah, Z. (2023). Sistem Informasi Penjualan Melon Berbasis Qrcode. *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 7(1), 2837-2845.
- [4] Wulandari, M. S., & Noveandini, R. (2023). Penerapan Metode Costumer Relationship Management Pada Fitur Sistem Penjualan Produk Kecantikan Berbasis Web (Studi Kasus: Toko Id. Maskmask). *Jurnal JTIK (Jurnal Teknologi Informasi dan Komunikasi)*, 7(1), 160-171.
- [5] Janah, B. M., Ramadhani, I. A., & Kasri, M. A. (2022). Perancangan Sistem Penjualan ATK pada Toko Lia Education Center Berbasis Website. *JURNAL PETISI (Pendidikan Teknologi Informasi)*, 3(1), 14-19.
- [6] Fuady, T., Amirudin, D., Surahmat, A., & Rifai, A. (2023). Perancangan Sistem Informasi Catatan Dan Pengawasan Hewan Ternak Menggunakan Qr Code Berbasis Web Dengan Metode Agile. *Jurnal Ilmiah Sains dan Teknologi*, 7(1), 33-42.
- [7] Tanio, R., & Johan, J. (2022). Aplikasi Kunjungan Sales Menggunakan Qr Code Berbasis Android Pada PT Surya Asia Abadi. *Jurnal Mahasiswa Aplikasi Teknologi Komputer dan Informasi (JMApTeKsi)*, 4(3), 76-81.
- [8] Rabbani, A. (2023). Sistem Informasi Reservasi dan Pembayaran Resto Berbasis QR Code. *Electrician: Jurnal Rekamaya dan Teknologi Elektro*, 17(1), 77-82.
- [9] Dari, P. W., & Sellyana, A. (2022). Studi Kelayakan Kepuasan Konsumen PAMSIMAS Bagan Keladi Berbasis Web Menggunakan Metode CSI (Customer Satisfaction Index). *JUTEKINF (Jurnal Teknologi Komputer dan Informasi)*, 10(2), 46-53.
- [10] Janis, J. W., Mamahit, D. J., Sugiarto, B. A., Rumagit, A. M., Elektro, T., Sam, U., & Manado, R. (2021). Rancang Bangun Aplikasi Online Sistem Pemesanan Jasa Tukang Bangunan Berbasis Lokasi. *Jurnal Teknik Informatika*, 15(1), 1-12. <https://doi.org/10.35793/jti.15.1.2021.29023>
- [11] Yeni Anggraini, SISTEM INFORMASI PENJUALAN SEPEDA BERBASIS WEB MENGGUNAKAN FRAMEWORK CODEIGNITER (STUDI KASUS : ORBIT STATION), Jurnal Teknologi dan Sistem Informasi (JTSI)
- [12] Alda, M. (2022). Sistem Informasi Penjualan Online Berbasis Mobile pada Supermarket Kasimura. *Jurnal Processor*, 17(1), 34.
- [13] Abi Perbawa, K., & Diana, D. (2022). Application of Linear Congruential Generator (LCG) Algorithm in

Android Based Mathematics Education Game. *Jurnal Komputer, Informasi dan Teknologi (JKOMITEK)*, 2(1), 47-56.

- [14] MAULANI MUTTAFAQ, S. O. U. F. I. (2022). *PERANCANGAN DAN PENYUSUNAN GAME PUZZLE GAMBAR MENGGUNAKAN METODE LINEAR CONGRUENTIAL GENERATOR (LCG) UNTUK PENGACAKANiGAME PUZZLEiGAMBAR* (Doctoral dissertation, Universitas Islam Sultan Agung Semarang).