

ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI MONIMANAGER DENGAN METODE *CUSTOMER SATISFACTION INDEX* (CSI) DAN *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS* (IPA) DI BANK NEGARA INDONESIA (BNI)

¹Kurniawan Muhardi, ²Reni Widyastuti

Program Studi Sistem Informasi, Fakultas Teknik dan Informatika,
Universitas Bina Sarana Informatika

Email: ¹Kurniawan.mhrd1403@gmail.com , ²reni.rws@bsi.ac.id

Abstrak

Bank Negara Indonesia memiliki aplikasi yang disebut Monimanager dengan tujuan untuk memonitoring mesin ATM BNI diseluruh Indonesia. Tujuan dilakukan penelitian tentang kepuasan pengguna adalah untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna aplikasi Monimanager diselingkungan BNI. Penelitian ini menggunakan dua metode penelitian yaitu *Customer Satisfaction Index* (CSI) dengan menggunakan enam variabel penelitian, yaitu *Usability*, *Functionallity*, *Reability*, *Performance*, *Security* dan *Responsivness*. Selanjutnya metode *Importance Performance Analysis* (IPA) dalam penelitian ini bertujuan untuk melihat kepentingan dan kepuasan pengguna aplikasi Monimanager dengan diagram kartesius, sehingga diperoleh indikator yang harus dilakukan perubahan, dipertahankan, prioritas rendah untuk segera diperbaiki dan kelebihan dari sisi pengguna yang tidak sesuai dengan harapan. Manfaat dari penelitian ini menjadi bahan evaluasi untuk meningkatkan kualitas sistem dan layanan monimanager agar lebih efektif, efisien dan juga sebagai dasar pengambilan keputusan dalam pengembangan sistem kedepannya. Hasil keseluruhan dari penelitian ini berdasarkan metode CSI diperoleh kepuasan pengguna sebesar 81,66% sehingga dalam interpretasi CSI dikategorikan sebagai sangat puas. Dari hasil penelitian ini, diharapkan mampu diterima oleh pihak pengelola sebagai dasar untuk dilakukan peningkatan kualitas layanan atau mempertahankan aplikasi yang sudah memenuhi tingkat kepuasan pengguna.

Kata kunci: Analisis Kepuasan, *Customer Satisfaction Index*, *Importance Performance Analysis*, Monimanager

Abstract

Bank Negara Indonesia have a one application, that call Monimanager system. Function of Monimanager is a monitor's all ATM BNI machine all around Indonesia. Purpose of the research about user satisfaction is how to see that satisfaction Monimanager user in the environment BNI. The researchs used two method, that one is customer satisfaction Index (CSI) with using six variable research, that is; *Usability*, *Functionallity*, *Reability*, *Performance*, *Securty* and *Responsivness*. And the other method is *Importance Performance Analysis* (IPA) in this research method IPA aims how to see importance and satisfaction user application Monimanager system with kartesius diagram, so that obtained indicator must be to changes or improved, maintained, low priority immidiately to fixed, and all that advantages don't realize with expectation user's. Benefit of the researchs is how the results became a evaluation to

Article History

Received: Januari 2026

Reviewed: Januari 2026

Published: Januari 2026

Plagiarism Checker No 816

Prefix DOI : Prefix DOI :

10.8734/Kohesi.v1i2.365

Copyright : Author

Publish by : Kohesi



This work is licensed under a [Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/)



improved system quality and Monimanager service for all user more be effective, effesien, and also as a base on decision making for development system on the future. All the result from this research base on CSI method obtained user satisfaction is 81,66%, so on the interpretation CSI, that on categorized is very satisfied. Results this researchs, expected to be accepted by manager of Monimanager System as a base to improvement service quality or make monimanager can be all expected user satisfaction.

Keywords: *Satisfaction Analysis, Customer Satisfaction Index, Importance Performance Analysis, Monimanager.*

PENDAHULUAN

Saat ini ada lebih dari 9.000 mesin ATM *active* dan *inactive* yang terpantau di Monimanager, secara tidak langsung pengguna dan jangkauan Monimanager ini juga dalam skala besar. Hal seperti inilah yang memicu peneliti, tertarik melakukan penelitian untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna aplikasi Monimanager. Sejalan dengan tujuan dari penelitian kuantitatif pada metode penelitian deskriptif, bahwa untuk memberikan jawaban terhadap suatu masalah dan mendapatkan informasi lebih luas tentang suatu fenomena dengan menggunakan tahap-tahapan pendekatan kuantitatif.

Menurut Sugiyono (2019:37) suatu rumusan masalah penelitian yang bersifat menanyakan hubungan antara dua variabel atau lebih sangat berdampak pada tujuan penelitian yang dilakukan. Dengan demikian dalam penelitian ini peneliti mencari hubungan dan pengaruh antara satu variabel independent (bebas) yaitu beban kerja (X1) dan kepuasan kerja (X2) dengan variabel dependent (terikat) yaitu turnover intention karyawan (Y). Menurut Sambodo Rio Sasongko dalam jurnalnya terkait kepuasan pelanggan (2021) bahwa kepuasan didapatkan pelanggan merupakan hasil dari evaluasi atau penilaian atas fitur produk atau jasa yang mereka gunakan dalam pemenuhan kebutuhan, yang mana kinerjanya sesuai atau bahkan melebihi harapan

Beberapa penelitian sebelumnya telah menggunakan metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna terhadap sistem informasi, namun penelitian tersebut belum menggabungkan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) untuk mengetahui prioritas perbaikan layanan (Efendi et al., 2024). Penelitian lain juga menjelaskan hal yang sama, menurut Rahman (2023) menilai kepuasan pengguna aplikasi perbankan digital secara umum, tetapi belum secara spesifik meneliti aplikasi Monimanager di lingkungan Bank Negara Indonesia (BNI).

Sehingga dapat disimpulkan tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna terhadap aplikasi monimanager di bank negara indonseia dengan metode CSI dan IPA. Melakukan identifikasi pada masing masin variable sesuai dengan metode yang digunakan.

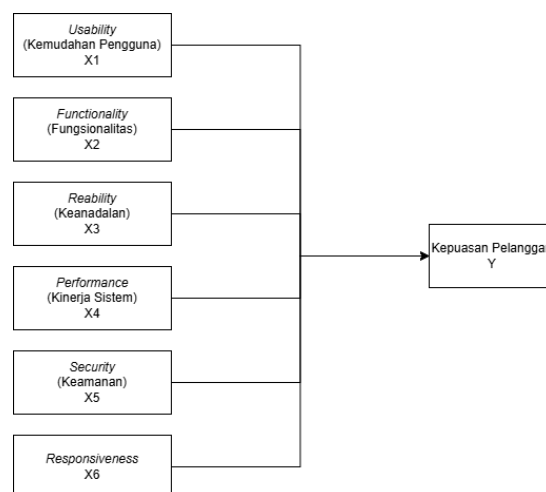
METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah *Customer Satisfaction Index* (CSI) dan metode *Importance Performace Analysis*. Siregar, E. (2021) dalam jurnal sistem informasi dan Manajemen menjelaskan bahwa metode penelitian CSI digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna terhadap sistem informasi, sedangkan IPA digunakan untuk menentukan atribut yang perlu diperbaiki atau dipertahankan. Sedangkan Rachmawati (2021) dalam jurnal ilmiah informatika, bahwa kombinasi CSI dan IPA memberikan hasil yang lebih komprehensif, karena CSI menunjukkan tingkat kepuasan.

M. Firdaus & Muhammad Nur (2023) dalam penelitiannya menjelaskan bahwa CSI dipahami sebagai ukuran kepuasan pelanggan secara kuantitatif yang memperhitungkan faktor penting (*importance*) dan kinerja/puas (*satisfaction*) dari atribut layanan. Sedangkan dalam penelitian yang dilakukan Mujito (2025) menjelaskan, bahwa Importance-Performance Analysis (IPA) adalah metode evaluasi kinerja pelayanan yang membandingkan seberapa penting suatu atribut bagi pelanggan dengan seberapa baik atribut tersebut dilaksanakan oleh organisasi. Dari pendapat yang sudah dijelaskan, kedua metode ini saling melengkapi dari sisi pengukuran tingkat kepuasan pengguna, karena untuk metode penelitian CSI hanya melakukan analisis terhadap sistem informasi, namun untuk metode penelitian IPA memberikan *Importance* dan *Performance* dalam sebuah hasil uji yang dilakukan.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pengguna aktif dari aplikasi Monimanager, seperti Divisi Digital Operational Bank Indonesia di Menara BNI Pejompongan, Wilayah BNI Se- Jakarta, dan Vendor pengelola mesin ATM. Populasi yang ditentukan sebelumnya, karena dalam pekerjaan divisi tersebut aktif melakukan pekerjaan atau memonitoring mesin ATM se Indonesia dengan aplikasi Monimanager. Teknik pengumpulan data pada penelitian ini meliputi observasi, wawancara, studi literatur dan kuesioner.

Kerangka pikiran yang digunakan dalam penelitian ini berdasarkan jurnal ISO/IEC2510 (Dewi et al, 2025) terkait standar dalam penentuan variable yang sudah di modifikasi untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna dalam metode CSI dan IPA, sesuai dengan gambar berikut:



Gambar 1.1 Kerangka Pikiran berdasarkan ISO/IEC 25010 (Dewi et al., 2025)

Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini berupa kuesioner yang disebut sebagai variabel. Penilaian yang digunakan pada kuesioner untuk mengukur kepuasan pengguna dengan skala likert 1-5, dengan dua bagian:

1. Tingkat kepentingan sistem informasi (*Importance*); Menunjukkan seberapa penting suatu atribut bagi pengguna.
2. Tingkat kinerja ataupun tingkat kepuasan sistem informasi (*Performance/Satisfaction*); Menunjukkan seberapa baik sistem memenuhi atribut tersebut.

Untuk penilaian yang digunakan pada kuesioner dalam mengukur kepuasan pengguna sesuai yang dijelaskan sebelumnya menggunakan skala likert 1-5, seperti tabel berikut:

Tabel 1. 1 Penilaian skala likert

No	Jawaban	Skala Likert
1	Sangat Tidak Penting	1
2	Tidak Penting	2
3	Cukup Penting	3
4	Penting	4
5	Sangat Penting	5

Berikut pada tabel 1.2 dijelaskan variable dan indikator yang digunakan:

Tabel 1. 2 Variabel dan Indikator CSI dan IPA

Variabel	Indikator
Kemudahan Pengguna (<i>Usabilty</i>)	Antarmuka mudah dipahami, navigasi jelas
Fungsionalitas (<i>Functionality</i>)	Fitur sesuai kebutuhan, minim eror
Keandalan (<i>Realibilty</i>)	Aplikasi jarang crash, data tersimpan aman
Kinerja Sistem (<i>Performance</i>)	Akses cepat, Responsif
Keamanan (<i>Security</i>)	Privasi dan keamanan data terjaga
Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)	Daya tanggap suatu sistem informasi

Setelah semua variabel sudah ditentukan dan indikator dari masing-masing variabel juga telah dirumuskan dalam kuesioner, maka yang harus ditentukan setelah mendapatkan data tersebut untuk menentukan nilai akhir dari kepuasan pengguna menggunakan metode metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) adalah sebagai berikut:



1. Menentukan nilai CSI

a. Menentukan nilai MIS (*Mean Importance Score*)

$$Mis = \frac{\sum_{i=1}^n y_i}{n}$$

Keterangan:

n = Jumlah Responden

Yi = Nilai Kepentingan Indikator Y ke i

Nilai Mis ditentukan dari seluruh jumlah nilai responden untuk kepentingan dalam skala likert.

b. Menentukan nilai MSS (*Mean Satisfaction Score*)

$$Mss = \frac{\sum_{i=1}^n X_i}{n}$$

Keterangan:

n = Jumlah Responden

Xi = Nilai Kepuasan Indikator X ke i

Nilai Mis ditentukan dari seluruh jumlah nilai responden untuk kepuasan dalam skala likert.

c. Menentukan nilai WF (*Weight Factor*)

Menentukan nilai WF dengan mengubah nilai rata-rata kepentingan (MIS) menjadi angka persentasi dari seluruh total nilai rata-rata indikator yang diuji, sehingga diperoleh total WF dengan total 100%. Untuk menentukan WF dilakukan perhitungan dengan rumus sebagai berikut:

$$WF = \frac{MIS_i}{\sum_{i=1}^P MIS_i} * 100$$

Keterangan:

MIS = *Mean Importance Score*

P = Jumlah Indikator

I = Indikator ke - i

d. Menentukan nilai WS (*Weight Score*)

Nilai WS ditentukan dari nilai WF yang sudah dijelaskan rumus perhitungan sebelumnya, jika nilai WF sudah diperoleh maka dilakukan perhitungan WS dengan cara sebagai berikut:



$$WSi = WFi * MSSi$$

Keterangan:

WS = *Weight Score*

WF = *Weight Factors*

MSS = *Mean Satisfaction Score*

e. Menghitung nilai akhir CSI

Setelah didapatkan nilai WS, maka kita akan menentukan nilai akhir dari CSI dengan cara membagi nilai WS dengan skala tertinggi pada perhitungan (Skala Likert), sehingga bisa disimpulkan hasil perhitungan dengan rumus berikut:

$$CSI = \frac{\sum_{k=1}^P Wsi}{HS (5)}$$

Keterangan:

HS = *Highest Scale* (Skala *likert* tertinggi digunakan 5)

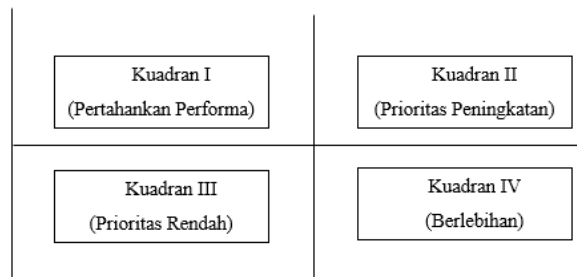
Setelah didapatkan nilai akhir CSI, maka digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan keseluruhan sistem Monimanager dengan melihat dari nilai interpretasi CSI sebagai berikut:

Tabel 1. 3 Interpretasi CSI

NO	Nilai CSI (%)	Kriteria
1	81.00 - 100	Sangat Puas
2	66.00 - 80.00	Puas
3	51.00 - 65.00	Cukup Puas
4	35.00 - 50.00	Kurang Puas
5	0.00 - 34.00	Tidak Puas

2. Menentukan nilai IPA

Nilai rata-rata dari metode IPA dilihat dari data responden yang terkumpul secara keseluruhan dan digunakanlah nilai rata-rata untuk nilai tersebut. Setelah didapatkan nilai rata-rata dan dilakukan data dari SPSS untuk diagram kartesius. Menurut H. Kartika, M. Hertian Ranova, and C. Setia Bakti terkait kudran dalam menentukan nilai diagram kartesius, maka ditentukan untuk setiap bagiannya dengan kuadran berikut:



Gambar 1.2 Kuadran Diagram Kartesius

Pada masing-masing kuadran memiliki, Kuadran I (Prioritas Utama) berarti kepentingan tinggi dan performa Rendah, Kuadran II (Pertahankan Prestasi) kepentingan Tinggi dan performa Tinggi, Kuadran III (Prioritas Rendah) nilai kepentingan Rendah, performa rendah, dan Kuadran IV (Berlebihan) bernilai kepentingan rendah sedangkan nilai performa tinggi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam penelitian ini menggunakan 67 data dari responden yang sudah ditentukan sebelumnya, yaitu:

Tabel 1. 4 Jumlah Responden (data yang digunakan)

No	Divisi	Total Responden
1	DGO (Digital Operation)	8
2	FLM (Fisrt Line Maintenance)	14
3	SLM (Second Line Maintenance)	22
4	Wilayah BNI (Jakarta)	22
Total		67

Setelah didapatkan jawaban kuesioner dari semua responden, maka kita akan menentukan hasil dari *Customer Satisfaction Index* (CSI) dan *Importance Performance Analysis* (IPA). Untuk menentukan hasil CSI, maka kita harus menentukan beberapa nilai sebagai berikut:

a. Menentukan nilai MIS (*Mean Importance Score*)

$$Mis = \frac{total\ scale\ KP}{67} jumlah$$

Maka diperoleh Mis: **115.641791**



b. Menentukan nilai MSS (*Mean Satisfaction Score*)

$$Mss = \frac{\text{total scale KS}}{67} \text{ jumlah}$$

Maka diperoleh nilai MSS: **122.6119403**

c. Menentukan nilai WF (*Weight Factor*)

$$WF = \frac{\text{Nilai Mis 1 indikator}}{115.641791} * 100$$

Maka nilai WF adalah: **3.42** pada indikator pertama.

d. Menentukan nilai WS (*Weight Score*)

$$WSi = 3.42 * 4.11$$

Sehingga didapatkan nilai WF dari hasil indikator pertama WF dikali dengan hasil indikator pertama pada MSS, maka hasilnya adalah: **408.3480378**.

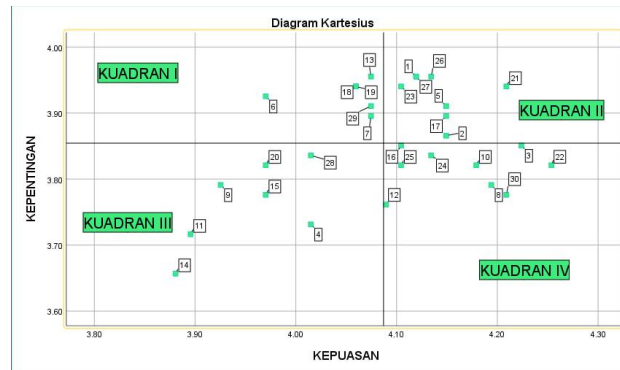
e. Menentukan nilai akhir CSI

$$CSI = \frac{\text{Total nilai WS}}{HS (5)}$$

Untuk nilai WS yang kita peroleh sebelumnya adalah **408.3480378**, sehingga jika dibagi dengan skala tertinggi pada skala likert, hasil yang diperoleh **81.66**.

Sesuai dengan interpretasi CSI yang dijelaskan, bahwa kategori untuk hasil nilai dengan rata-rata 81.00 - 100 dikategorikan sebagai sangat puas, sehingga dengan nilai yang diperoleh 81.66, maka interpretasi CSI pada tingkat kepuasan pengguna aplikasi monimanger adalah **“Sangat Puas”**.

Setelah diperoleh nilai CSI, maka dilakukan pengecekan untuk nilai IPA, hal ini bertujuan untuk mencari tahu apasaja yang perlu dipertahankan pada indikator yang sudah diterapkan pada pertanyaan kuesioner dan apasaja yang perlu dilakukan perubahan. Berikut hasil untuk nilai IPA berdasarkan diagram kartesius yang dilakukan olah data menggunakan aplikasi SPSS version 25.



Gambar 1.3 Diagram Kartesius

(Sumber: Hasil perhitungan data dengan *Tools SPSS Version 25*)

Berdasarkan Gambar diatas adalah diagram kartesius yang terbagi menjadi 4 kuadran, dan masing masing kuadran diisi oleh pertanyaan dari masing-masing indikator kuadran sesuai dengan hasil hitung nilai rata-rata. Penjelasan terkait indikator kuadran masing-masing akan dijelaskan secara rinci sebagai berikut:

A. Kuadran I (Pertahankan Performa)

Sesuai dengan arti kuadran I yang dijelaskan sebelumnya bahwa ada yang harus dipertahankan performanya di Monimanager. Berikut ini, merupakan indikator yang terdapat pada kuadran I:

Tabel 1.5 Tata Letak Kuadran I

No	Kode	Indikator	Nilai Kepentingan	Nilai Kepuasan
1	F6	Fitur-fitur yang tersedia dalam Monimanager sudah mencakup seluruh kebutuhan pekerjaan pengguna	3.9254	3.9701
2	F7	Monimanager memiliki semua fungsi utama yang dibutuhkan untuk menunjang kegiatan operasional	3.8955	4.0746
3	R13	Monimanager dapat digunakan secara konsisten / berkelanjutan setiap hari	3.9552	4.0746
4	P18	Monimanager dapat menangani jumlah tarikan data dengan skala yang besar (tanpa ada Batasan memori)	3.9403	4.0597
5	P19	Monimanager tidak memerlukan spesifikasi perangkat yang tinggi untuk berjalan dengan baik	3.9403	4.0597
6	E29	Notifikasi kesalahan (<i>error</i>) pada Monimanager disampaikan dengan jelas dan membantu pengguna	3.9104	4.0746

Tabel 1.5 menunjukkan F6,F7,R13,P18,P19 dan E29 menunjukkan nilai tingkat kepentingan memiliki nilai yang sama dengan kepuasan terhadap pengguna aplikasi sehingga interpretasi sudah membuat pengguna puas dalam menggunakan Monimanager.

B. Kuadran II (Prioritas Peningkatan)

Gambaran indikator yang harus dilakukan peningkatan secara signifikan, sehingga perlu adanya peningkatan untuk mempertahankan kepuasan dari pengguna aplikasi Monimanager. Berikut tata letak Kuadran II sesuai pada tabel 1.6:

Tabel 1. 6 Tata Letak Kuadran II

No	Kode	Indikator	Nilai Kepentingan	Nilai Kepuasan
1	U1	Monimanager mudah dipahami oleh pengguna baru (<i>New user</i>)	3.9552	4.1194
2	U2	Panduan atau petunjuk penggunaan Monimanager ini jelas dan membantu	3.8657	4.1493
3	U5	Menu dan ikon dalam Monimanager <i>fleksibel</i> dan mudah diingat	3.9104	4.1493
4	P17	Proses pelaporan dan monitoring ATM pada Monimanager berjalan efisien	3.8955	4.1493
5	S21	Monimanager melindungi data pribadi dan informasi pengguna dari pihak yang tidak berwenang	3.9403	4.2090
6	S23	Monimanager memberikan perlindungan terhadap resiko kehilangan data	3.9403	4.1045
7	E26	Monimanager mendeteksi terhadap pengguna atau hal-hal mencurigakan dalam mengakses data	3.9552	4.1343
8	E27	Tim dukungan teknis dari Monimanager, merespons cepat ketika terjadi kendala pada Monimanager	3.9552	4.1194

Berdasarkan tabel 1.6 diatas, dimana kode U1,U2,U5,P17,S21,S23,E26 dan E27 menunjukkan nilai tingkat kepentingan memiliki nilai yang lebih rendah, sehingga interpretasi indikator dalam kuadran II tergolong pada yang harus diperbaiki segera.

C. Kuadran III (Prioritas Rendah)

Hal ini menjadi prioritas yang rendah dan masukan untuk pengelola aplikasi Monimanager agar adanya *improvement* dari sisi aplikasi untuk pengguna Monimanager. Berikut tata letak Kuadran III sesuai pada tabel 1.7:

Tabel 1. 7 Tata Letak Kuadran III

No	Kode	Indikator	Nilai Kepentingan	Nilai Kepuasan
1	U4	Monimanager jarang mengalami kesalahan (<i>error</i>) saat digunakan	3.7313	4.0149
2	F9	Monimanager dapat digunakan di berbagai perangkat (komputer, ponsel, tablet) tanpa kendala berarti	3.7910	3.9254
3	R11	Monimanager jarang mengalami gangguan atau <i>crash</i>	3.7164	3.8955
4	R14	Monimanager jarang mengalami gangguan atau berhenti tiba-tiba	3.6567	3.8806
5	R15	Monimanager dapat beroperasi dengan	3.7761	3.9701



		stabil meskipun digunakan oleh banyak pengguna sekaligus		
6	P20	Pengguna jarang mengalami keterlambatan atau gangguan dalam mengoperasikan akibat lambatnya Monimanager	3.8209	3.9701
7	E28	Monimanager memberikan notifikasi atau update tepat waktu pada setiap aktivitas yang sedang dikerjakan (<i>hold</i>)	3.8358	4.0149

Dari tabel 1.7 diatas menunjukkan dimana tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan sama-sama rendah dalam penilaian pengguna aplikasi Monimanager, sehingga untuk interpretasi nya berada pada kurang penting bagi pengguna, sehingga saran untuk pengelola untuk bisa melakukan review Kembali pada fitur yang dinilai kurang penting tersebut.

D. Kuadran IV (Kelebihan Sumber Daya)

Pada kuadran IV menggambarkan posisi indikator kepentingan dan kepuasan pengguna dinilai berlebih dari sumber daya yang ada. Dalam kuadran IV terdapat beberapa indikator yang dinilai berlebih, sesuai yang ada pada tabel 1.8 berikut:

Tabel 1.8 Tata Letak Kuadran IV

No	Kode	Indikator	Nilai Kepentingan	Nilai Kepuasan
1	U3	Tampilan antarmuka (<i>Dashboard</i>) Monimanager memudahkan pengguna memahami cara kerja fitur-fitur di dalamnya	3.8507	4.2239
2	F8	Data yang dihasilkan oleh Monimanager akurat dan sesuai dengan <i>input</i> yang diberikan	3.7910	4.1940
3	F10	Monimanager memiliki pengaturan keamanan yang memadai untuk melindungi data semua <i>user</i>	3.8209	4.1791
4	R12	Monimanager tetap stabil dan dapat diandalkan walaupun digunakan dalam waktu lama	3.7612	4.0896
5	P16	Waktu yang dibutuhkan Monimanager untuk menampilkan hasil tergolong singkat dan cepat (<i>without buffering</i>)	3.8507	4.1045
6	S22	Monimanager melindungi data pribadi dan informasi pengguna dari pihak yang tidak berwenang / tidak memiliki akses	3.8209	4.2537
7	S24	Monimanager memiliki sistem keamanan yang mencegah akses tidak sah atau tidak <i>valid</i>	3.8358	4.1343
8	S25	Monimanager memberikan notifikasi atau peringatan jika ada aktivitas mencurigakan	3.8209	4.1045
9	E30	Monimanager tetap berfungsi dengan baik meskipun koneksi jaringan tidak stabil / <i>low maintenance</i>	3.7761	4.2090



Dalam kuadran IV ada 9 indikator yang dinilai sumber daya berlebih dalam penggunaan aplikasi Monimanager, diantaranya U3, F8, F10, R12, P16, S22, S24, S25, dan E30. Semua yang termasuk dalam kuadran IV dengan kata lain indikator kualitas layanan dalam kuadran ini dianggap pengguna kurang penting namun dalam pelaksanaan kinerja telah memberikan kepuasan yang berlebih sehingga interpretasi hasil dalam kuadran ini dinilai kurang penting.

PENUTUP

a. Kesimpulan

Bedasarkan hasil kuesioner yang telah disebarakan kepada 67 responden untuk menentukan kepuasan pengguna aplikasi Monimanager, serta faktor yang perlu diperbaiki dan dipertahankan oleh Perusahaan, sehingga peneliti dapat simpulkan sebagai berikut:

1. Hasil kepuasan pengguna secara keseluruhan menggunakan metode CSI adalah 81,67 dengan indeks sangat puas.
2. Sedangkan untuk metode IPA dikategorikan dengan performance kepetingan dan kepuasan bahwa hasil menunjukkan untuk Kuadran IV pada diagram kartesius berada indikator “kelebihan sumber daya” yang harus diperhatikan untuk performance monimanager kedepannya.

b. Saran

Dari hasil penelitian dari metode CSI dan IPA pada aplikasi Monimanager di Bank Negera Indonesia (BNI), terdapat sejumlah langkah yang diperlukan guna meningkatkan efektivitas dan efisiensi pengelolaan teknologi informasi seperti Monimanager di Perusahaan.

Berikut peneliti paparkan hasil saran yang disampaikan untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi monimanager sesuai dengan Index Performance Analyst, sebagai berikut:

1. Monimanager disarankan untuk mengurangi sumber daya yang berlebih untuk mengurangi ketidakpuasan pengguna pada monimanager.
2. Perusahaan perlu memperkuat keamanan data dan menerapkan proses backup otomatis secara berkala, hal ini untuk mencegah resiko kehilangan data karena maintenance, sesuai dengan kuadran II yang sudah didapatkan pada hasil penelitian ini, bahwa harus adanya prioritas peningkatan dari monimanager.
3. Proses pengembangan dari aplikasi monimanager dilakukan secara bertahap dan konsisten untuk bisa mempermudah pengguna baru ataupun lama dalam mengakses/menggunakan monimanager.
4. Sesuai dengan hasil customer satisfaction index bahwa pengguna aplikasi Monimanager saat ini sangat puas dengan system yang dihadirkan, sehingga dari Perusahaan harus mempertahankan hal tersebut



DAFTAR PUSTAKA

- H. Kartika, M. Hertian Ranova, and C. Setia Bakti, *Survei Kepuasan Pelanggan Untuk Peningkatan Kualitas Jasa Perawatan Mesin ATM Dengan Metode CSI dan IPA*
- Sambodo Rio Sasongko, *Faktor-Faktor Kepuasan Pelanggan Dan Loyalitas Pelanggan (Literature Review Manajemen Pemasaran)*, J. Ilmu Manaj. Terap., vol. 3, no. 1, pp. 104-114, 2021, doi: 10.31933/jimt.v3i1.707
- Siregar, Syofian, 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif Dilengkapi Dengan Perbandingan Perhitungan Manual & SPSS*. Jakarta: Prenadamedia Group.
- Sugiyono. 2019. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Dewi, R., Satyareni, D. H., & Kurniawan, E. (2025). *Implementasi Iso/Iec 25010 Untuk Analisis Kualitas Sistem Informasi Manajemen Kerja Praktik (Sim-Kp)*. *METHOMIKA: Jurnal Manajemen Informatika & Komputerisasi Akuntansi*, 9(1), 76-85. <https://doi.org/10.46880/jmika.Vol9No1.pp76-85>
- Efendi, R., Rahayu, D. A., & Setiawan, Y. (2024). *Analisis Layanan Kinerja Sistem Informasi E-Registration (EREG) Menggunakan Metode Customer Satisfaction Index (CSI) Dan Importance Performance Analysis (IPA)*. *Indonesian Journal of Computer Science and Engineering (IJCSSE)*, 01, 16.
- Firdaus, M. F., & Nur, M. (2023). *Analisa Tingkat Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode Customer Satisfaction Index (CSI) dan Importance Performance Analysis (IPA)*. *Jurnal Perangkat Lunak*, 5(3), 295-301. <https://doi.org/10.32520/jupel.v5i3.2721>
- Haryanto, J., Silitonga, R. Y. H., & Setiawati, M. (2023). *Analisis Kualitas Pelayanan Aplikasi XYZ untuk Meningkatkan Kepuasan Mitra dengan Metode Servqual, IPA, dan CSI*. *Journal of Integrated System*, 6(2), 197-209. <https://doi.org/10.28932/jis.v6i2.6587>
- Purnomo, H., Suta W, I. G. P., & Widiartha, I. B. K. (2023). *Analisis Sistem Informasi Menggunakan Metode Important Performance Analysis (Ipa) Dan Customer Satisfaction Index (Csi)*. *Insect (Informatics and Security): Jurnal Teknik Informatika*, 9(1), 50-60. <https://doi.org/10.33506/insect.v9i1.2983>
- Sihotang, F. P., & Oktarina, R. (2022). *Penggunaan Metode Importance Performance Analysis (IPA) dan Customer Satisfaction Index (CSI) dalam Menganalisis Pengaruh Sistem E-Service Terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan*. *Jurnal Teknologi Sistem Informasi*, 3(1), 1-12. <https://doi.org/10.35957/jtsi.v3i1.2439>