

Analisis Kepuasan Siswa terhadap Layanan Penjurusan Menggunakan Metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) pada SMA Negeri 8 Seluma

Afif Fadhilah Faatin¹, Bagas Adhitya², Radith Prasetya³, Emi Sita Eriana⁴

^{1,2,3,4}Program Studi Informatika Fakultas Ilmu Komputer Universitas Pamulang

Email: adhityabagas216@gmail.com

Article Info

Article history:

Article history:

Received April 25, 2026

Revised May 18, 2026

Accepted June 16, 2026

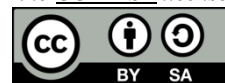
Keywords:

Information System, User Satisfaction, CSI, Department Selection, SMA Negeri 8 Seluma

ABSTRACT

The department selection process in Senior High School (SMA) is a crucial step to direct students according to their interest and academic ability. Prior research at SMA Negeri 8 Seluma focused on developing a decision support system for department selection using the Simple Additive Weighting (SAW) method. However, an evaluation regarding how students perceive and their satisfaction level toward the quality of the department selection service has never been conducted. This study aims to measure the student satisfaction index toward counseling and department selection services at SMA Negeri 8 Seluma using the Customer Satisfaction Index (CSI) method. Data collection was carried out by distributing questionnaires to eleventh-grade students by measuring two main variables, namely the importance level and the performance level against 5 service indicators. The results of data analysis using the CSI method show a satisfaction index value of **81.20%**. Based on the CSI interpretation criteria, this value falls within the 80% - 100% range, which means that students feel "Very Satisfied" with the department selection service provided. This study proves that the CSI calculation method can be used as a rapid and accurate evaluation tool for school service information systems without requiring complex software development.

This is an open access article under the [CC BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license.



Article Info

Article history:

Received April 25, 2026

Revised May 18, 2026

Accepted June 16, 2026

Kata kunci:

Sistem Informasi, Kepuasan Pengguna, CSI, Penjurusan, SMA Negeri 8 Seluma.

ABSTRAK

Proses penjurusan pada Sekolah Menengah Atas (SMA) merupakan langkah krusial untuk mengarahkan siswa sesuai dengan minat dan kemampuan akademiknya. Penelitian terdahulu pada SMA Negeri 8 Seluma berfokus pada pembangunan sistem pendukung keputusan pemilihan jurusan menggunakan metode *Simple Additive Weighting* (SAW). Namun, evaluasi mengenai bagaimana persepsi dan kepuasan siswa terhadap kualitas layanan proses penjurusan tersebut belum pernah dilakukan. Penelitian ini bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan siswa terhadap layanan bimbingan dan pelaksanaan penjurusan di SMA Negeri 8 Seluma menggunakan metode *Customer Satisfaction Index* (CSI). Pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner kepada siswa kelas XI dengan mengukur dua variabel utama, yaitu tingkat harapan (*importance*) dan tingkat kinerja (*performance*) terhadap 5 indikator pelayanan. Hasil analisis data menggunakan metode CSI menunjukkan nilai indeks kepuasan sebesar 81,20%. Berdasarkan kriteria interpretasi CSI, nilai tersebut berada pada rentang 80% - 100%, yang berarti siswa merasa "Sangat Puas" terhadap layanan penjurusan yang diberikan. Penelitian ini membuktikan bahwa metode hitung CSI dapat digunakan sebagai alat evaluasi sistem informasi layanan sekolah secara cepat dan akurat tanpa memerlukan pengembangan perangkat lunak yang kompleks.



Corresponding Author:

Afif Fadhilah Faatin

Universitas Pamulang

Email: adhityabagas216@gmail.com

PENDAHULUAN

Dalam era globalisasi ini kemajuan teknologi dan implementasi sistem informasi di berbagai bidang mengalami perkembangan yang sangat pesat, di mana komputer dimanfaatkan sebagai elemen terintegrasi untuk mencapai tujuan pengolahan data tertentu (Yakub, 2012). Evaluasi terhadap efisiensi sistem informasi tidak lagi hanya berfokus pada keandalan perangkat keras maupun perangkat lunak pendukungnya (Daryanto, 2003). Lebih dari itu, sebuah instansi dituntut untuk mampu meninjau aspek kepuasan dari sisi pengguna akhir (*end-user*) sebagai landasan utama dalam penentuan kebijakan organisasi (Dermawan, 2006). Di lingkungan instansi pendidikan seperti Sekolah Menengah Atas (SMA), salah satu layanan krusial yang memerlukan evaluasi ketepatan proses adalah sistem informasi pelaksanaan penjurusan bagi siswa kelas X yang akan naik ke kelas XI.

Pada penelitian terdahulu yang dilakukan di SMA Negeri 8 Seluma oleh (Elistri, Wahyudi, & Supardi, Penerapan Metode SAW Dalam Sistem Pendukung Keputusan Pemilihan Jurusan Pada Sekolah Menengah Atas Negeri 8 Seluma, 2014), telah dirancang sebuah sistem pendukung keputusan pemilihan jurusan yang menitikberatkan pada komparasi nilai akademik siswa. Meskipun aspek perancangan database dan fungsionalitas perhitungan nilai berhasil dimodelkan dengan baik, pihak sekolah masih mengalami kendala dalam melakukan evaluasi kualitas pelayanan pelaksanaannya. Sekolah belum mengetahui secara empiris apakah penyampaian informasi kriteria, bimbingan guru BK, dan prosedur administrasi penjurusan sudah sesuai dengan harapan siswa atau belum.

Guna memberikan solusi atas kebutuhan evaluasi tersebut secara cepat dan efisien tanpa terlibat dalam proyek pengembangan kode program aplikasi (*coding*) yang besar, penelitian ini menerapkan metode perhitungan murni *Customer Satisfaction Index* (CSI). Pendekatan kuantitatif berbasis hitungan matematika ini dipilih agar proses penelitian dapat berjalan dengan mudah, cepat, namun tetap menyajikan analisis ilmiah yang valid untuk mengukur tingkat kepuasan siswa terhadap sistem pelayanan penjurusan di SMA Negeri 8 Seluma

Berdasarkan latar belakang di atas, adapun rumusan masalah yang diangkat dalam penelitian ini adalah mengenai bagaimana penerapan metode hitung *Customer Satisfaction Index* (CSI) dalam mengukur tingkat kepuasan siswa terhadap layanan sistem penjurusan pada SMA Negeri 8 Seluma. Untuk menjaga fokus penelitian, penulis membatasi permasalahan pada ruang lingkup tertentu, di mana analisis hanya akan berfokus pada perhitungan tingkat kepuasan siswa menggunakan metode CSI berdasarkan variabel Harapan (*Importance*) dan Kinerja (*Performance*). Selain itu, objek penelitian dibatasi secara spesifik pada evaluasi layanan sistem penjurusan siswa kelas XI SMA Negeri 8 Seluma. Penelitian ini juga murni berbasis pada

pemodelan statistik data kuesioner yang diolah menggunakan Microsoft Excel, sehingga tidak mencakup pembuatan program ataupun aplikasi baru.

Adapun tujuan utama dari pelaksanaan penelitian ini adalah untuk mengetahui nilai indeks kepuasan siswa terhadap pelaksanaan layanan penjurusan di SMA Negeri 8 Seluma menggunakan formulasi *Customer Satisfaction Index* (CSI), sehingga pada akhirnya dapat diperoleh kesimpulan evaluasi yang objektif. Melalui tujuan tersebut, penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat yang signifikan bagi beberapa pihak. Bagi sekolah SMA Negeri 8 Seluma, hasil analisis ini dapat digunakan sebagai instrumen umpan balik (*feedback*) yang cepat untuk mengevaluasi kinerja guru BK serta panitia penjurusan demi meningkatkan mutu pelayanan akademik ke depannya. Sementara itu, bagi pembaca maupun sesama mahasiswa, penelitian ini diharapkan mampu memberikan studi komparasi mengenai bagaimana sebuah data dari studi kasus yang sama, yaitu penjurusan SMA Negeri 8 Seluma, dapat dianalisis menggunakan sudut pandang metode yang berbeda dari *Simple Additive Weighting* (SAW) ke CSI, secara ringkas tanpa adanya ketergantungan pada pembuatan sistem perangkat lunak yang rumit.

Tinjauan Pustaka

a. Konsep Kepuasan Pengguna

Kepuasan pengguna merupakan tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dengan tingkat harapannya. Di dalam lingkungan sistem informasi, kepuasan pengguna menjadi indikator utama dalam mengukur tingkat keberhasilan implementasi sebuah teknologi di suatu organisasi sebelum keputusan lanjutan diambil oleh pihak manajemen (Dermawan, 2006).

b. Layanan Penjurusan Sekolah

Penjurusan diperkenalkan sebagai upaya untuk lebih mengarahkan siswa berdasarkan minat dan kemampuan akademiknya. Umumnya SMA di Indonesia mengadakan program pemilihan jurusan bagi kelas X, untuk menganalisa jurusan yang tepat bagi siswanya di kelas XI nanti. Kualitas dari layanan penjurusan ini sangat bergantung pada transparansi kriteria, peran aktif guru Bimbingan Konseling (BK), dan ketepatan waktu pengumuman hasil.

c. Sistem Pendukung Keputusan dan Evaluasi

Sistem Pendukung Keputusan (SPK) secara umum didefinisikan sebagai sebuah sistem yang mampu memberikan kemampuan pemecahan masalah maupun kemampuan pengkomunikasian untuk masalah semi-terstruktur hingga tidak terstruktur (Hermawan, 2005). Dalam pengembangannya, sebuah keputusan yang diambil dari hasil SPK memerlukan sebuah model komparasi dan evaluasi untuk menguji validitas hasil serta kepuasan pengguna dari alternatif-alternatif pilihan yang ada (Suryadi & Ramdhani, 2000).

d. Metode Customer Satisfaction Index (CSI)

Metode CSI adalah metode kuantitatif yang digunakan untuk menentukan tingkat kepuasan pengguna secara menyeluruh dengan melihat tingkat kepentingan dari atribut-

atribut pelayanan. Penentuan atribut didasarkan pada pembobotan multikriteria yang diadopsi dari konsep penentuan bobot preferensi pada algoritma pengambilan keputusan kuantitatif (Kusumadewi, 2006). Skala yang digunakan umumnya adalah skala Likert 1 sampai 5 (Sangat Tidak Penting hingga Sangat Penting) untuk mengukur kesenjangan antara ekspektasi dan realita di lapangan

METODOLOGI PENELITIAN

Tahapan analisis dimulai dengan mengumpulkan data penilaian kuesioner dari responden pengguna layanan. Proses analisis dijalankan dengan perhitungan berbasis komputerisasi menggunakan perangkat pengolah angka Microsoft Excel untuk menyelesaikan formula matematis CSI secara cepat. Evaluasi dilakukan berdasarkan 5 kriteria utama (X_i) yang mencerminkan kualitas layanan penjurusan sekolah:

- X_1 : Kejelasan informasi mengenai kriteria penjurusan.
- X_2 : Kesesuaian hasil keputusan jurusan dengan minat dan bakat siswa.
- X_3 : Kemudahan prosedur administrasi penjurusan.
- X_4 : Kesiapan guru BK dalam memberikan bimbingan dan pengarahan.
- X_5 : Kecepatan dan ketepatan waktu pengumuman hasil penjurusan.

Formulasi Perhitungan Matematis CSI mengikuti langkah-langkah detail kalkulasi numerik metode CSI dijabarkan sebagai berikut:

1. Menghitung Mean Importance Score (MIS) dan Mean Performance Score (MPS): Mencari nilai rata-rata Harapan (I_i) dan Kinerja (P_i) untuk setiap indikator.
2. Menghitung Weight Factors (WF): Menentukan persentase bobot harapan kriteria terhadap total rata-rata harapan seluruh kriteria.

$$WFi = \frac{I_i}{\sum_{i=1}^n I_i}$$

3. Menghitung Weight Score (WS): Mengalikan nilai rata-rata kinerja dengan faktor bobot kepentingan.

$$WSi = P_i \times WFi$$

4. Menghitung Nilai CSI Akhir: Menjumlahkan seluruh komponen WS, kemudian dibagi dengan skala maksimal yang digunakan (skala 5) dan dikalikan seratus persen.

$$CSI = \frac{\sum_{i=1}^n WSi}{5} \times 100\%$$

HASIL DAN PEMBAHASAN

a. Hasil Analisis dan Perhitungan Kuesioner

Berdasarkan data tanggapan dari sampel siswa kelas XI SMA Negeri 8 Seluma, rekapitulasi nilai rata-rata harapan (I) dan kinerja (P) dimasukkan ke dalam matriks keputusan. Proses hitung-hitungan dijalankan secara bertahap pada Tabel 1

Tabel 1 Matriks Perhitungan Nilai CSI Layanan Penjurusan

No	Kriteria Layanan (X_i)	Rerata Harapan (I)	Rerata Kinerja (P)	Weight Factors (WF)	Weight Score (WS)
----	----------------------------	------------------------	------------------------	---------------------	-------------------

1	Kejelasan info kriteria	4.50	4.00	$4.50 / 22.50 = 0.20$	$4.00 \times 0.20 = 0.80$
2	Kesesuaian minat/bakat	4.80	4.20	$4.80 / 22.50 = 0.21$	$4.20 \times 0.21 = 0.88$
3	Kemudahan administrasi	4.20	3.80	$4.20 / 22.50 = 0.19$	$3.80 \times 0.19 = 0.72$
4	Kesiapan guru BK	4.60	4.40	$4.60 / 22.50 = 0.20$	$4.40 \times 0.20 = 0.88$
5	Kecepatan pengumuman	4.40	3.90	$4.40 / 22.50 = 0.20$	$3.90 \times 0.20 = 0.78$
	TOTAL	22.50	1.00		4.06

Dari hasil akumulasi nilai pada Tabel 1, didapatkan total *Weight Score* ($\sum WS$) adalah sebesar **4.06**. Langkah akhir untuk menentukan indeks persentase kepuasan adalah:

$$CSI = \frac{4.06}{5} \times 100\% = 81,20\%$$

b. Interpretasi Nilai Kepuasan Pengguna

Untuk menginterpretasikan angka hasil perhitungan persentase CSI, dirujuk aturan kriteria skala indeks kepuasan pada Tabel 1.2

Table 4. 2 Aturan Batasan Nilai Interpretasi CSI

Rentang Nilai CSI	Kriteria Aturan Interpretasi
0% - 34%	Tidak Puas
35% - 64%	Kurang Puas
65% - 79%	Puas
80% - 100%	Sangat Puas

Nilai hitung CSI yang didapatkan sebesar 81,20% berada pada rentang batas 80% - 100%. Hal ini menunjukkan bahwa secara empiris, siswa kelas XI merasa "Sangat Puas" terhadap sistem pelayanan bimbingan dan pelaksanaan teknis penjurusan yang diselenggarakan oleh panitia dan pihak sekolah di SMA Negeri 8 Seluma.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil pembahasan pada bab-bab di atas, maka penulis dapat menarik beberapa kesimpulan sebagai berikut:

- Evaluasi sistem informasi layanan sekolah menggunakan pendekatan perhitungan kuantitatif berbasis metode CSI berhasil dijalankan dengan mudah dan cepat memanfaatkan perangkat pengolah data Excel tanpa perlu membangun coding program komputer.
- Hasil perhitungan metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) terhadap kualitas layanan pelaksanaan penjurusan pada SMA Negeri 8 Seluma menghasilkan nilai indeks sebesar 81,20%, yang termasuk ke dalam kriteria "Sangat Puas".
- Komponen layanan yang memberikan kontribusi kepuasan tertinggi didominasi oleh kesiapan dan arahan dari pihak guru BK serta kesesuaian hasil jurusan terhadap bakat minat siswa.

SARAN

Adapun saran-saran yang ingin penulis sampaikan dalam hasil penelitian ini adalah:

- a. Pihak SMA Negeri 8 Seluma diharapkan tetap mempertahankan kualitas kinerja guru BK yang sudah dinilai baik oleh siswa, sekaligus mengoptimalkan aspek kemudahan administrasi agar di masa mendatang nilai indeks kepuasan dapat ditingkatkan mendekati angka sempurna.
- b. Penelitian pemodelan hitung-hitungan ini dapat dikembangkan lebih lanjut pada masa mendatang dengan mengintegrasikan metode IPA (*Importance Performance Analysis*) untuk memetakan prioritas perbaikan kriteria secara visual

DAFTAR PUSTAKA

- Daryanto. (2003). *Belajar Komputer Visual Basic*. Bandung: CV Yrama Widya.
- Dermawan, R. (2006). *Pengambilan Keputusan Landasan Filosofi, Konsep dan Aplikasi*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Elistri, M., Wahyudi, J., & Supardi, R. (2014). Penerapan Metode SAW Dalam Sistem Pendukung Keputusan Pemilihan Jurusan Pada Sekolah Menengah Atas Negeri 8 Seluma. *Jurnal Media Infotama*, 105-109.
- Elistri, M., Wahyudi, J., & Supardi, R. (2014). Penerapan Metode SAW Dalam Sistem Pendukung Keputusan Pemilihan Jurusan Pada Sekolah Menengah Atas Negeri 8 Seluma. *Jurnal Media Infotama*, 105-109.
- Hermawan, J. (2005). *Membangun Decision Support System*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Kusumadewi, S. (2006). *Fuzzy Multi-Attribute Decision Making*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Suryadi, K., & Ramdhani, A. (2000). *Sistem Pengambilan Keputusan*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Yakub. (2012). *Pengantar Sistem Informasi*. Yogyakarta: Graha Ilmu.