ISSN Cetak : 2302-6227
Jurnal Insand Comtech, Vol. 10, No. 2, Oktober 2025 ISSN Online : 2580-488X

Analisis Loyalitas Karyawan Menggunakan Metode Employee Net Promoter Score (eNPS)

Idha Febiyanti [1] , Rina Firliana [2] , Muhammad Najibulloh Muzaki [3], Sucipto [4]
[1,2,3,4]Sistem Informasi,Fakultas Teknik dan Ilmu Komputer, Universitas Nusantara PGRI Kediri
Jl. Ahmad Dahlan No.76, Mojoroto, Kec. Mojoroto, Kota Kediri, Jawa Timur 64112
febiyantiidha09@gmail.com[1],rina@unpkediri.ac.id[2],m.n.muzaki@gmail.com [3],sucipto @unpkediri.ac.id[4]
Correspondence : rina@unpkediri.ac.id

ABSTRAK

Studi ini bertujuan untuk mengevaluasi loyalitas karyawan melalui metode Employee Net Promoter Score (eNPS) dan merancang sistem berbasis web yang memudahkan pengumpulan data serta perhitungan skor eNPS secara otomatis. Metode yang diterapkan dalam penelitian ini mencakup pendekatan kuantitatif melalui teknik survei eNPS dan pengembangan sistem informasi. Informasi diperoleh dengan menyebarkan kuesioner eNPS kepada seluruh karyawan, yang mencakup pertanyaan utama tentang seberapa besar karyawan merekomendasikan perusahaan sebagai tempat bekerja. Hasil survei dianalisis untuk mengidentifikasi kategori promoter, pasif, dan detractor. Sistem dibuat dan dikembangkan dengan menggunakan bahasa pemrograman PHP, basis data MySQL, serta teknologi web seperti HTML, CSS, dan JavaScript. Hasil survei mengindikasikan bahwa tingkat loyalitas karyawan yaitu berapa pada 52.15% yang berarti sudah berada pada tingkat yang cukup baik, tetapi masih bisa ditingkatkan. Metode eNPS sangat efektif untuk menilai loyalitas karyawan, dan penggunaan sistem berbasis web terbukti meningkatkan efisiensi dalam proses survei serta analisis data. Sistem ini mendukung manajemen dalam membuat keputusan yang didasarkan pada data dan merumuskan strategi untuk meningkatkan kepuasan serta retensi karyawan dengan cara yang lebih terencana dan berkelanjutan.

Kata kunci : Employee Net Promoter Score, Loyalitas Karyawan, Sistem Informasi, Analisis eNPS, Kepuasan Kerja.

ABSTRACT

This study aims to evaluate employee loyalty through the Employee Net Promoter Score (eNPS) method and design a web-based system that facilitates data collection and automatic calculation of eNPS scores. The methods applied in this study include a quantitative approach through the eNPS survey technique and information system development. Information is obtained by distributing eNPS questionnaires to all employees, which include the main question of how much employees recommend the company as a place to work. The survey results are analyzed to identify promoter, passive, and detractor categories. The system is created and developed using the PHP programming language, MySQL database, and web technologies such as HTML, CSS, and JavaScript. The survey results indicate that the level of employee loyalty is 52.15%, which means it is already at a fairly good level, but can still be improved. The eNPS method is very effective in assessing employee loyalty, and the use of a web-based system has been shown to increase efficiency in the survey process and data analysis. This system supports management in making decisions based on data and formulating strategies to improve employee satisfaction and retention in a more planned and sustainable manner.

Keywords: *Employee Net Promoter Score, Employee Loyalty, Information System, eNPS Analysis, Job Satisfaction.*

ISSN Cetak : 2302-6227
ISSN Online : 2580-488X

PENDAHULUAN

Individu memiliki peran penting dalam aktivitas suatu organisasi, karena individu dalam organisasi berfungsi sebagai penentu, pelaksana, dan perencana untuk mencapai sasaran organisasi (Kurniawan, 2019). Menurut Pradnyani & Rahyuda, Peran sumber daya manusia sangat penting dalam menetapkan tujuan, sehingga sumber daya manusia diakui sebagai aset berharga milik Perusahaan (Pratiwi & Fatoni, 2023). SDM yang berkualitas tidak hanya dapat berperan dalam pembangunan negara, tetapi juga menjadi faktor kunci yang menentukan kemajuan suatu organisasi (Yang & Dini, 2023).

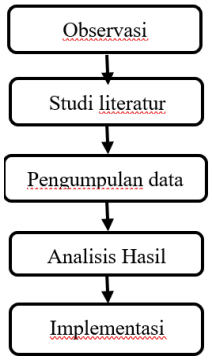
UMKM Plummy adalah salah satu dari sekian banyak UMKM yang beroperasi di sektor kuliner. UMKM Plummy mengedepankan penjualan makanan kekinian yang sejalan dengan tren dan preferensi masyarakat saat ini. Barang yang disediakan meliputi variasi masakan yang kreatif seperti kue sushi yang khas, chicken katsu yang lezat, serta es krim yang menyegarkan. Melalui inovasi kuliner yang kreatif, UMKM Plummy berhasil menggugah minat konsumen masa kini dan tampil sebagai pilihan utama di tengah kompetisi industri makanan

Terdapat beberapa isu internal mengenai tingkat keberlanjutan karir karyawan di UMKM Plummy, di mana sejumlah karyawan hanya bekerja selama 1-2 bulan, sedangkan yang lain dapat bertahan hingga bertahun-tahun. Perbedaan yang signifikan ini mengindikasikan tantangan dalam membangun lingkungan kerja yang konsisten, menarik, dan mendukung kelangsungan karier karyawan di perusahaan

Untuk mengatasi permasalahan ini, penerapan metode Employee Net Promoter Score (eNPS) di UMKM Plummy dapat memberikan wawasan lebih mendalam tentang tingkat kesetiaan karyawan. Metode NPS dirancang oleh Fred Reichheld dalam karyanya “The Ultimate Question” Reichheld (2011) menyatakan bahwa Net Promoter Score (NPS) adalah model pengukuran kesetiaan yang sangat sederhana, fleksibel, mudah disesuaikan, sistem sumber terbuka yang dapat diterapkan di semua jenis usaha (Ismawati et al., 2023).

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang diterapkan adalah penelitian survei. Metode yang diterapkan merupakan gambaran kuantitatif (Citra & Fahmi, 2019). Penelitian ini dilaksanakan dalam beberapa langkah, dimulai dengan observasi untuk mengenali masalah, kemudian dilanjutkan dengan studi literatur sebagai landasan teori. Selanjutnya, dilakukan pengumpulan data dengan survei eNPS, analisis hasilnya, serta penerapan sistem berbasis web untuk memperlancar proses penilaian loyalitas karyawan. Gambar di bawah ini menggambarkan proses metode penelitian yang diterapkan.



Gambar 2.1 Aur penelitian

Setiap langkah dirancang untuk mendukung analisis kepuasan karyawan secara terstruktur dan efektif. Tahapan yang dilalui dalam penerapan metode ini adalah sebagai berikut:

Observasi

Melakukan pemantauan, evaluasi, dan investigasi guna memperoleh data yang berhubungan dengan objek penelitian. Kemuadian, melakukan wawancara dengan cara mengajukan pertanyaan secara langsung kepada narasumber guna memperoleh data atau informasi yang berkaitan dengan subjek penelitian (Firliana et al., 2016).

Studi Literatur

Studi literatur dilakukan untuk menemukan dan memilih sumber yang berkaitan dengan topik penelitian (Septiana Damayanti & Adistianaya Dewa, 2025). Selain itu, studi literatur juga digunakan untuk mendapatkan landasan teori terkait loyalitas karyawan, metode eNPS, serta pengembangan sistem informasi. Analisis literatur ini akan menjadi landasan untuk menyusun kerangka

ISSN Cetak : 2302-6227
ISSN Online : 2580-488X

kerja dan metodologi penelitian yang sesuai (Pradana et al., 2024).

Pengumpulan data

Metode pengumpulan data dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan kuesioner kepada semua karyawan sebagai responden. Pertanyaan pokok dalam kuesioner mengevaluasi tingkat kesetiaan berdasarkan kemungkinan mereka merekomendasikan perusahaan. Kuesioner disusun dengan menggunakan skala likert dalam rentang 0-10 untuk kategori – kategori pertanyaan, di mana jawaban sangat tidak setuju mempunyai nilai 0 hingga sangat setuju bernilai 10 (Agustina Heryati, 2016). Hasil survei ini menjadi dasar dalam menghitung skor eNPS dan menganalisis tingkat loyalitas karyawan.

Analisis Hasil

Data yang terkumpul dianalisis dengan metode Skor Employee Net Promoter (eNPS). Setiap responden dikelompokkan menjadi Promoter, Passive, atau Detractor berdasarkan skor yang diberikan. Skor eNPS dihitung dengan cara mengurangi persentase Detractor dari persentase Promoter.

Tabel 2.2 Kategori Skor

Kategori	Skor
Promoter	9 – 10
Passive	7 – 8
Detractor	0 – 6

Setiap responden dikelompokkan menjadi 3 sesuai dengan skor yang diberikan yaitu Promoter (9 – 10), Passive (7 – 8), atau Detractor (0 – 6).

Selanjutnya, guna mengukur tingkat loyalitas pelanggan, maka digunakan rumus:

$$e\ NPS = \sum Promoter\% - \sum Dectractor\% \quad (2.1)$$

Keterangan :

$$\sum Promoter\% = \frac{responden\ yang\ memberi\ skor\ 9{-}10\ pada\ produk}{jumlah\ responden\ memilih\ produk} 100\% \quad (2.2)$$

$$\sum Dectractor\% = \frac{responden\ yang\ memberi\ skor\ 0{-}6\ pada\ produk}{jumlah\ responden\ memilih\ produk} 100\% \quad (2.3)$$

Skor NPS berada dalam rentang -100 sampai 100, dan dari nilai yang diperoleh melalui rumus 2.1. Setelah itu, hasil akhir dari perhitungan eNPS dapat dilihat seperti pada tabel 2.3.

Tabel 2.3 Hasil Penilaian eNPS

Skor	Hasil
< 0	Tidak Valid
0 – 49	Perlu Perbaikan
50 – 80	Direkomendasikan
81 – 100	Sangat Direkomendasikan

Implementasi

Tahap implementasi merupakan saat di mana penulis akan membaca hasil sebelumnya dan mengembangkannya menjadi sebuah sistem. Pengembangan dimulai dari pembuatan program dasar hingga menjadi aplikasi yang siap pakai, termasuk fungsi-fungsi yang diperlukan serta antarmuka pengguna (Sucipto et al., 2022).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil perhitungan eNPS

Pernyataan Q1

Berdasarkan hasil penyebaran kuesioner kepada karyawan UMKM Plummy, diperoleh data responden terkait pernyataan Q1 mengenai "Seberapa besar peluang Anda merekomendasikan perusahaan tempat Anda bekerja kepada teman Anda?". Sebanyak 64 pengguna terklasifikasi sebagai promoter, 29 pengguna tergolong passive, dan 11 pengguna termasuk dalam kategori detractor. Hasil persentase pengguna berdasarkan kategori terhadap pernyataan Q1 dapat dilihat pada Tabel 3.1.

Tabel 3.1 Data Responden Q1

Promoter	64	64/104*100	61.53
Passive	29	29/104*100	27.88
Detractor	11	11/104*100	10.57
Total	104		50.96

ISSN Cetak : 2302-6227
ISSN Online : 2580-488X

Pada Tabel 3.1 diperlihatkan skor hasil jawaban dari pernyataan-pernyataan kuesioner untuk Pernyataan Q1, terdapat nilai skor promoter sebanyak 61,53%, passive 27,88%, dan detractor dengan skor sebanyak 10,57%. Berdasarkan persamaan (1) maka diperoleh 61.53% - 10,57% = 50,96%.

Pernyataan Q2

Berdasarkan hasil penyebaran kuesioner kepada karyawan UMKM Plummy, diperoleh data responden terkait pernyataan Q2 mengenai "Seberapa puas Anda dengan lingkungan kerja di perusahaan ini?". Sebanyak 69 pengguna terklasifikasi sebagai promoter, 20 pengguna tergolong passive, dan 15 pengguna termasuk dalam kategori detractor. Hasil persentase pengguna berdasarkan kategori terhadap pernyataan Q2 dapat dilihat pada Tabel 3.2.

Tabel 3.2 Data Responden Q2.

Promoter	69	69/104*100	66.34
Passive	20	20/104*100	19.23
Detractor	15	15/104*100	14.42
Total	104		51.92

Pada Tabel 3.2 diperlihatkan skor hasil jawaban dari pernyataan-pernyataan kuesioner untuk Pernyataan Q2, terdapat nilai skor promoter sebanyak 66,34%, passive 19,23%, dan detractor dengan skor sebanyak 14,42%. Berdasarkan persamaan (1) maka diperoleh 66.34% - 14,42% = 51,92%.

Pernyataan Q3

Berdasarkan hasil penyebaran kuesioner kepada karyawan UMKM Plummy, diperoleh data responden terkait pernyataan Q3 mengenai "Seberapa baik hubungan Anda dengan rekan kerja?". Sebanyak 67 pengguna terklasifikasi sebagai promoter, 25 pengguna tergolong passive, dan 12 pengguna termasuk dalam kategori detractor. Hasil persentase pengguna berdasarkan kategori terhadap pernyataan Q3 dapat dilihat pada Tabel 3.3 Data Responden berdasarkan pertanyaan Q3.

Tabel 3.3 Data Responden Q3.

Promoter	67	67/104*100	64.42
Passive	25	25/104*100	24.03
Detractor	12	12/104*100	11.53
Total	104		52.88

Pada Tabel 3.3 diperlihatkan skor hasil jawaban dari pernyataan-pernyataan kuesioner untuk Pernyataan Q3, terdapat nilai skor promoter sebanyak 64,42%, passive 24,03%, dan detractor dengan skor sebanyak 11,53%. Berdasarkan persamaan (1) maka diperoleh 64.42% - 11,53% = 52,88%.

Pernyataan Q4

Berdasarkan hasil penyebaran kuesioner kepada karyawan UMKM Plummy, diperoleh data responden terkait pernyataan Q4 mengenai "Seberapa puas Anda dengan komunikasi dan keterbukaan manajemen terhadap karyawan?". Sebanyak 66 pengguna terklasifikasi sebagai promoter, 26 pengguna tergolong passive, dan 12 pengguna termasuk dalam kategori detractor. Hasil persentase pengguna berdasarkan kategori terhadap pernyataan Q4 dapat dilihat pada Tabel 3.4 Data Responden berdasarkan pertanyaan Q4.

Tabel 3.4 Data Responden Q4

Promoter	66	66/104*100	63.46
Passive	26	26/104*100	25.00
Detractor	12	12/104*100	11.53
Total	104		51.92

Pada Tabel 3.4 diperlihatkan skor hasil jawaban dari pernyataan-pernyataan kuesioner untuk Pernyataan Q4, terdapat nilai skor promoter sebanyak 63,46%, passive 25,00%, dan detractor dengan skor sebanyak 11,53%. Berdasarkan persamaan (1) maka diperoleh 63.46% - 11,53% = 51,92%.

Pernyataan Q5

Berdasarkan hasil penyebaran kuesioner kepada karyawan UMKM Plummy, diperoleh data responden terkait pernyataan Q5 mengenai "Seberapa adil dan kompetitif kompensasi (gaji, tunjangan) yang Anda terima?". Sebanyak 67 pengguna terklasifikasi sebagai promoter, 20 pengguna tergolong passive, dan 17 pengguna termasuk dalam kategori detractor. Hasil persentase

ISSN Cetak : 2302-6227
ISSN Online : 2580-488X

pengguna berdasarkan kategori terhadap pernyataan Q5 dapat dilihat pada Tabel 3.5 Data Responden berdasarkan pertanyaan Q5.

Tabel 3.5 Data Responden Q5

Promoter	67	67/104*100	64.42
Passive	20	20/104*100	19.23
Detractor	17	17/104*100	16.34
Total	104		48.07

Pada Tabel 3.5 diperlihatkan skor hasil jawaban dari pernyataan-pernyataan kuesioner untuk Pernyataan Q5, terdapat nilai skor promoter sebanyak 64,42%, passive 19,23%, dan detractor dengan skor sebanyak 16,34%. Berdasarkan persamaan (1) maka diperoleh 64.42% - 16,34% = 48,07%.

Pernyataan Q6

Berdasarkan hasil penyebaran kuesioner kepada karyawan UMKM Plummy, diperoleh data responden terkait pernyataan Q6 mengenai "Seberapa puas Anda dengan kesempatan pengembangan karier di perusahaan ini?". Sebanyak 68 pengguna terklasifikasi sebagai promoter, 22 pengguna tergolong passive, dan 14 pengguna termasuk dalam kategori detractor. Hasil persentase pengguna berdasarkan kategori terhadap pernyataan Q6 dapat dilihat pada Tabel 3.6 Data Responden berdasarkan pertanyaan Q6.

Tabel 3.6 Data Responden Q6

Promoter	68	68/104*100	65.38
Passive	22	22/104*100	21.15
Detractor	14	14/104*100	13.46
Total	104		51.92

Pada Tabel 3.6 diperlihatkan skor hasil jawaban dari pernyataan-pernyataan kuesioner untuk Pernyataan Q6, terdapat nilai skor promoter sebanyak 65,38%, passive 21,15%, dan detractor dengan skor sebanyak 13,46%. Berdasarkan persamaan (1) maka diperoleh 65.38% - 13,46% = 51,92%.

Pernyataan Q7

Berdasarkan hasil penyebaran kuesioner kepada karyawan UMKM Plummy, diperoleh data responden terkait pernyataan Q7 mengenai "Seberapa besar motivasi Anda untuk tetap bekerja di perusahaan ini dalam jangka panjang?". Sebanyak 65 pengguna terklasifikasi sebagai promoter, 26 pengguna tergolong passive, dan 13 pengguna termasuk dalam kategori detractor. Hasil persentase pengguna berdasarkan kategori terhadap pernyataan Q7 dapat dilihat pada Tabel 3.7 Data Responden berdasarkan pertanyaan Q7.

Tabel 3.7 Data Responden Q7

Promoter	65	65/104*100	62.50
Passive	26	26/104*100	25.00
Detractor	13	13/104*100	12.50
Total	104		50.00

Pada Tabel 3.7 diperlihatkan skor hasil jawaban dari pernyataan-pernyataan kuesioner untuk Pernyataan Q7, terdapat nilai skor promoter sebanyak 62,50%, passive 25,00%, dan detractor dengan skor sebanyak 12,50%. Berdasarkan persamaan (1) maka diperoleh 62.50% - 12,50% = 50,00%.

Pernyataan Q8

Berdasarkan hasil penyebaran kuesioner kepada karyawan UMKM Plummy, diperoleh data responden terkait pernyataan Q8 mengenai "Seberapa besar dukungan yang diberikan perusahaan terhadap keseimbangan kerja?". Sebanyak 70 pengguna terklasifikasi sebagai promoter, 22 pengguna tergolong passive, dan 12 pengguna termasuk dalam kategori detractor. Hasil persentase pengguna berdasarkan kategori terhadap pernyataan Q8 dapat dilihat pada Tabel 3.8 Data Responden berdasarkan pertanyaan Q8.

Tabel 3.8 Data Responden Q8.

Promoter	70	64/104*100	67.30
Passive	22	29/104*100	21.15
Detractor	12	11/104*100	11.53
Total	104		55.76

Pada Tabel 3.8 diperlihatkan skor hasil jawaban dari pernyataan-pernyataan kuesioner untuk Pernyataan Q8, terdapat nilai

ISSN Cetak : 2302-6227
ISSN Online : 2580-488X

skor promoter sebanyak 67,30%, passive 21,15%, dan detractor dengan skor sebanyak 11,53%. Berdasarkan persamaan (1) maka diperoleh 67.30% - 11,53% = 55,76%.

Pernyataan Q9

Berdasarkan hasil penyebaran kuesioner kepada karyawan UMKM Plummy, diperoleh data responden terkait pernyataan Q9 mengenai "Apakah Anda mengetahui rincian komponen dalam slip gaji Anda (gaji pokok, tunjangan, potongan, dll)?". Sebanyak 73 pengguna terklasifikasi sebagai promoter, 13 pengguna tergolong passive, dan 18 pengguna termasuk dalam kategori detractor. Hasil persentase pengguna berdasarkan kategori terhadap pernyataan Q9 dapat dilihat pada Tabel 3.9 Data Responden berdasarkan pertanyaan Q9.

Tabel 3.9 Data Responden Q9

Promoter	73	64/104*100	70.19
Passive	13	29/104*100	12.50
Detractor	18	11/104*100	17.30
Total	104		52.88

Pada Tabel 3.9 diperlihatkan skor hasil jawaban dari pernyataan-pernyataan kuesioner untuk Pernyataan Q9, terdapat nilai skor promoter sebanyak 70,19%, passive 12,50%, dan detractor dengan skor sebanyak 17,30%. Berdasarkan persamaan (1) maka diperoleh 70.19% - 17,30% = 52,88%.

Pernyataan Q10

Berdasarkan hasil penyebaran kuesioner kepada karyawan UMKM Plummy, diperoleh data responden terkait pernyataan Q10 mengenai "Seberapa efektif sistem absensi yang digunakan saat ini?". Sebanyak 74 pengguna terklasifikasi sebagai promoter, 12 pengguna tergolong passive, dan 18 pengguna termasuk dalam kategori detractor. Hasil persentase pengguna berdasarkan kategori terhadap pernyataan Q10 dapat dilihat pada Tabel 3.10 Data Responden berdasarkan pertanyaan Q10.

Tabel 3.10 Data Responden Q10

Promoter	74	74/104*100	71.15
Passive	12	12/104*100	11.53
Detractor	18	18/104*100	17.30
Total	104		53.84

Pada Tabel 3.10 diperlihatkan skor hasil jawaban dari pernyataan-pernyataan kuesioner untuk Pernyataan Q10, terdapat nilai skor promoter sebanyak 71,15%, passive 11,53%, dan detractor dengan skor sebanyak 17,30%. Berdasarkan persamaan (1) maka diperoleh 71.15% - 17,30% = 53,84%.

Setelah menghitung hasil data responden untuk setiap pernyataan, selanjutnya dilakukan perhitungan untuk mencari nilai rata-rata dari seluruh pernyataan berdasarkan jumlah skor yang diperoleh untuk setiap pernyataan, hasilnya dapat dilihat pada Tabel 3.11 Tabel Rata – Rata Skor eNPS.

Tabel 3.11 Tabel Rata – Rata Skor eNPS

No.	Pertanyaan	Total
1.	Seberapa besar kemungkinan Anda merekomendasikan perusahaan tempat anda bekerja kepada teman anda?	50.96
2.	Seberapa puas Anda dengan lingkungan kerja di perusahaan ini?	51.92
3.	Seberapa baik hubungan Anda dengan rekan kerja?	52.88
4.	Seberapa puas Anda dengan komunikasi dan keterbukaan manajemen terhadap karyawan?	51.92
5.	Seberapa adil dan kompetitif kompensasi (gaji, tunjangan) yang Anda terima?	49.07
6.	Seberapa puas Anda dengan kesempatan pengembangan karier di perusahaan ini?	51.92
7.	Seberapa besar motivasi Anda untuk tetap bekerja di perusahaan ini dalam jangka panjang?	50.00

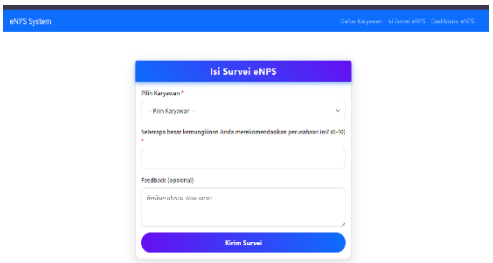
ISSN Cetak : 2302-6227
ISSN Online : 2580-488X

8.	Seberapa besar dukungan yang diberikan perusahaan terhadap keseimbangan kerja?	55.76
9.	Apakah Anda mengetahui rincian komponen dalam slip gaji Anda (gaji pokok, tunjangan, potongan, dll)?	52.88
10.	Seberapa efektif sistem absensi yang digunakan saat ini?	53.84
	Jumlah Skor	521.15
	Rata – Rata Skor eNPS	52.115

Berdasarkan total skor 521.15 yang berasal dari penjumlahan semua skor NPS pada setiap pertanyaan kuesioner, nilai rata-rata untuk semua pernyataan menghasilkan 52.11%. Angka ini menunjukkan bahwa secara umum, karyawan memiliki tingkat kepuasan dan loyalitas yang cukup tinggi terhadap perusahaan. Jika mengacu pada Tabel 2.2, nilai tersebut termasuk dalam kategori yang baik, yang berarti mayoritas karyawan bersedia merekomendasikan perusahaan sebagai tempat kerja yang positif.

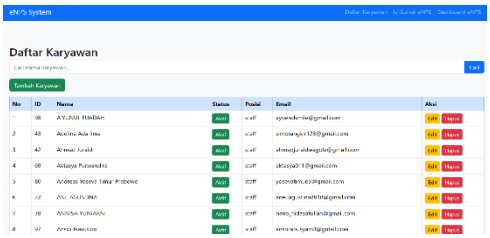
Implementasi

Setelah melalui proses perhitungan eNPS nya, berikut merupakan hasil implementasi dari aplikasi eNPS yang telah di uji cobakan pada berbagai perangkat untuk memastikan responsivitas dan fungsionalitasnya berjalan dengan baik.



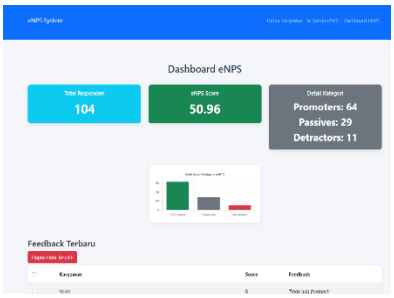
Gambar 3.1 Tampilan web isi survey eNPS

Di halaman Isi Survei eNPS, pengguna dapat memilih nama karyawan dari menu dropdown, lalu memberikan skor rekomendasi perusahaan dalam skala 0 hingga 10, serta menyertakan masukan atau saran tambahan jika diinginkan. eNPS memiliki 1 pertanyaan utama yang berbunyi, "Seberapa besar kemungkinan Anda merekomendasikan perusahaan ini sebagai tempat kerja kepada teman atau rekan kerja?". Oleh karena itu, terdapat hanya 1 pertanyaan di dalam formulir survei. Namun, untuk masukan manajemen, halaman ini telah disertai saran/kritik secara sukarela, sehingga karyawan dapat menjelaskan alasan di balik penilaian yang diberikan. Formulir ini dibuat dengan antarmuka yang mudah dan intuitif sehingga mudah digunakan di berbagai perangkat, baik tablet maupun laptop. Input pada formulir disesuaikan supaya valid dan memenuhi standar pengumpulan data survei.



Gambar 3.2 Tampilan Web Daftar Karyawan

Di halaman daftar pegawai, Admin/Owner dapat menghapus karyawan yang sudah tidak bekerja, menonaktifkan karyawan agar namanya tidak muncul di halaman survei, serta mengedit data seperti nama, jabatan, dan email dengan mudah melalui tombol edit.



Gambar 3.3 Tampilan Halaman dashboard

Hasil dari survei tersebut akan dianalisis dan ditampilkan pada halaman Dashboard eNPS. Di sini, pengguna dapat melihat jumlah total responden, skor eNPS yang dihitung secara otomatis, serta distribusi responden ke dalam tiga kategori: Promoters (skor 9-10), Passives (skor 7-8), dan Detractors (skor 0-6). Dari data yang ditampilkan, diketahui bahwa terdapat 104 responden dengan rincian 64 Promoters, 29 Passives, dan 11 Detractors. Skor eNPS dihitung dengan mengurangkan persentase Detractors dari persentase Promoters, yaitu (64/104 × 100) – (11/104 × 100),

ISSN Cetak : 2302-6227
ISSN Online : 2580-488X

menghasilkan nilai eNPS sebesar 50.96. Nilai ini menunjukkan bahwa tingkat kepuasan dan loyalitas karyawan terhadap perusahaan tergolong sangat baik. Hasil yang ditampilkan sudah sesuai dengan perhitungan pada tabel 3.1. Tampilan dashboard juga dilengkapi dengan grafik batang dan daftar feedback terbaru yang bisa ditinjau atau dihapus, sehingga manajemen dapat menindaklanjuti masukan dari karyawan secara lebih efisien. Secara keseluruhan, sistem ini telah diimplementasikan dengan baik dan mendukung proses evaluasi internal organisasi secara digital, efisien, dan berbasis data.

PENUTUP

Berdasarkan hasil pengolahan data dari kuesioner eNPS, diperoleh total skor sebesar 521,15 dengan rata-rata 52,15%. Mengacu pada Tabel 2.2, nilai tersebut masuk dalam kategori *baik*, yang mencerminkan tingkat kepuasan dan loyalitas karyawan yang positif terhadap perusahaan. Sistem eNPS yang diimplementasikan mampu menjalankan fungsinya dengan baik, mulai dari pengelolaan data karyawan, pengisian survei menggunakan skala penilaian 0 hingga 10, hingga penyajian hasil dalam bentuk grafik, statistik, dan data tanggapan melalui dashboard analitik.

DAFTAR PUSTAKA

Agustina Heryati. (2016). *PENGARUH KOMPENSASIDAN BEBAN KERJATERHADAP LOYALITAS KARYAWAN DI DEPARTEMEN OPERASIPT.PUPUK SRIWIDJAJA PALEMBANG*.

Citra, L. M., & Fahmi, M. (2019). Pengaruh Kepemimpinan, Kepuasan Kerja Dan Motivasi Kerja Terhadap Loyalitas Karyawan. *Maneggio: Jurnal Ilmiah Magister Manajemen*, *2*(2), 214–225. https://doi.org/10.30596/maneggio.v2i2.3776

Firliana, R., Kasih, P., & Sulastri, H. S. (2016). *SISTEM ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN MENGGUNAKAN METODE SERVICE QUALITY (SERVQUAL)*. 6–7.

Ismawati, T., Ali, S., Nugeraha, P., Lmu, J., Bisnis, A., Lampung, U., & Koresponden, S. (2023). ANALISIS LOYALITAS MEREK KONSUMEN KOSMETIK BERLABEL HALAL WARDAH, EMINA, MAKE OVER, DAN VIVA MENGGUNAKAN METODE NET PROMOTER SCORE DI BANDAR LAMPUNG. *Jurnal Perspektif Bisnis*, *6*(1), 87–96.

Kurniawan, I. S. (2019). Faktor-faktor yang mempengaruhi loyalitas karyawan. *J A*, *16*(1), 85–97. http://journal.feb.unmul.ac.id/index.php/KINERJA

Pradana, K., Prasetyo Utomo, A., & Mariana, N. (2024). Sistem Informasi Monitoring dan Evaluasi Kinerja Service Center Menggunakan Performance Dashboard. *Jurnal Informatika*, *24*(2), 60–69. https://doi.org/10.30873

Pratiwi, J. A., & Fatoni, F. (2023). *Pengaruh employee engagement dan work-life balance terhadap kinerja karyawan melalui kepuasan kerja*.

Septiana Damayanti, M., & Adistianaya Dewa, W. (2025). *IMPLEMENTASI METODE SUS DAN HE DALAM EVALUASI APLIKASI SI PAWANG DI KECAMATAN NGAJUM KABUPATEN MALANG*.

Sucipto, S., Rina Firliana, & Firda Novita Kurniyasari. (2022). SISTEM INFORMASI BARANG BUKTI DAN BARANG RAMPASAN (Studi Kasus

ISSN Cetak : 2302-6227
ISSN Online : 2580-488X

Kejaksaan Negeri Kota Kediri). *JAMI: Jurnal Ahli Muda Indonesia*, *3*(2), 1–12. https://doi.org/10.46510/jami.v3i2.111

Yang, A. A., & Dini, Y. I. F. (2023). Faktor loyalitas karyawan Generasi Z: Kepuasan kerja sebagai mediasi. *Jurnal Manajemen Maranatha*, *23*(1), 1–14. https://doi.org/10.28932/jmm.v23i1.7022