

Analisis Kepuasan Pengguna Sistem Keagenan PERISAI Menggunakan *End User Computing Satisfaction* (Studi Kasus: BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Palembang)

Masdalia Julya Pranita¹, Dian Hafidh Zulfikar², Catur Eri Gunawan³

masdaliajulya.15.pranita@gmail.com¹, dianhafidhzulfikar_UIN@radenfatah.ac.id²,
caturerig@radenfatah.ac.id³

¹**Sistem Informasi, Fakultas Sains dan Teknologi, UIN Raden Fatah Palembang**

²**Sistem Informasi, Fakultas Sains dan Teknologi, UIN Raden Fatah Palembang**

³**Sistem Informasi, Fakultas Sains dan Teknologi, UIN Raden Fatah Palembang**

Diterima: 17 September 2019 | Direvisi: 12 November 2019 | Disetujui: 30 Desember 2019

© 2019 Program Studi Sistem Informasi Fakultas Sains dan Teknologi,

Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang, Indonesia

Abstrak: Penelitian ini ditujukan untuk mengetahui kepuasan pengguna Sistem Keagenan Perisai BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Palembang. BPJS Ketenagakerjaan meluncurkan Penggerak Jaminan Sosial Indonesia (PERISAI) yang merupakan sebuah inovasi dari BPJS Ketenagakerjaan untuk memperluas cakupan kepesertaan dan perlindungan jaminan sosial ketenagakerjaan melalui sistem keagenan untuk mengakuisisi pekerja informal atau Bukan Penerima Upah (BPU) dan Usaha Mikro Kecil Menengah (UMKM). Dan dalam penelitian ini digunakan Model End User Computing Satisfaction, dimana dalam mengukur Sistem Keagenan Perisai BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Palembang Model End User Computing Satisfaction terdiri dari 5 faktor yaitu Isi (Content), Akurasi (Accuracy), Bentuk (Format), Kemudahan Pengguna (Ease to Use), dan Ketepatan Waktu (Timeliness) sebagai variabel independen dan kepuasan sebagai variabel dependen. Data yang dikumpulkan dengan menggunakan kuesioner yang disebar, Hasil dari penelitian ini adalah tingkat kepuasan pengguna sistem keagenan perisai sebesar 24,5% merasa sangat setuju, 58,0% merasa setuju, 14,0% merasa cukup, 3,5% merasa tidak setuju, dan 0,1% merasa sangat tidak setuju. Dari hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai masukan atau rekomendasi kepada pihak pengelola Sistem Keagenan Perisai BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Palembang dalam memperbaiki dan meningkatkan kepuasan pengguna.

Kata Kunci: End User Computing Satisfaction, PERISAI, BPJS Ketenagakerjaan

Abstract: This study aims to determine the user satisfaction of Keagenan Perisai BPJS System of Palembang Branch Office. BPJS Ketenagakerjaan launches Penggerak Jaminan Sosial Indonesia (PERISAI) program which is an innovation from BPJS Ketenagakerjaan to expand the scope of membership and employment social security protection through the agency system to acquire informal workers or Bukan Penerima Upah (BPU) and Usaha Mikro Kecil Menengah (UMKM). And in this study, the End User Computing Satisfaction Model was used, which in measuring the BPJS Shield Agency System in Palembang Branch Office Employment The End User Computing Satisfaction Model consisted of 5 factors: Content, Accuracy, Format, User Ease (Ease to Use), and Timeliness as independent variables and satisfaction as the dependent variable. Data collected using distributed questionnaires. The results of this study are the level of satisfaction of the shield agency system users of 24.5% feeling strongly agree, 58.0% feeling agree, 14.0% feeling enough, 3.5% feeling disagree, and 0.1% feeling strongly disagree. From the results of this study can be used as input or recommendations to the manager of Keagenan Perisai BPJS System of Palembang Branch Office to improving and increasing user satisfaction.

Keywords: End User Computing Satisfaction, PERISAI, BPJS Ketenagakerjaan

1 PENDAHULUAN

Pada saat ini penggunaan teknologi informasi terus berkembang cepat. Pemberian layanan pun semakin mudah, sehingga perusahaan-perusahaan yang ada di Indonesia terus mengembangkan penggunaan teknologi bagi layanan yang baik. Pemanfaatan penggunaan teknologi informasi ini dimanfaatkan di berbagai bidang, antara lain: bidang pendidikan, pemerintahan, badan usaha milik negara, dan perusahaan swasta. Pelayanan yang baik akan memberikan dampak yang besar bagi penggunanya. Pemanfaatan teknologi ini dapat diterapkan dengan menggunakan suatu sistem (aplikasi) yang dapat diakses secara *online*.

Penggunaan sistem (aplikasi) ini dimanfaatkan juga oleh Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Ketenagakerjaan. BPJS Ketenagakerjaan merupakan badan hukum publik yang berfungsi menyelenggarakan program jaminan kecelakaan kerja, program jaminan kematian, program jaminan pensiun, dan jaminan hari tua (Anonim, 2017). Saat ini, BPJS ketenagakerjaan melakukan terobosan baru dengan menciptakan inovasi baru, yaitu Penggerak Jaminan Sosial Nasional (PERISAI). PERISAI ini merupakan suatu inovasi dari BPJS Ketenagakerjaan untuk memperluas cakupan kepesertaan dan perlindungan jaminan sosial ketenagakerjaan melalui sistem keagenan untuk mengakuisisi pekerja informal atau Bukan Penerima Upah (BPU) dan Usaha Mikro Kecil Menengah (UMKM).

Berdasarkan hasil observasi dengan peserta PERISAI. Sistem Keagenan PERISAI memiliki beberapa permasalahan, yaitu dari sisi tampilan. Permasalahan yang ditemui banyak tidak beroperasi dengan baik, dari keakuratan data sering mengalami tidak cocoknya data Sistem Keagenan PERISAI. Terkait masalah kepuasan pengguna di Sistem Keagenan PERISAI BPJS Ketenagakerjaan kantor cabang Palembang, selain itu pihak BPJS belum tahu bagaimana penilaian sistem itu berguna di masyarakat, karena PERISAI ini bisa dibilang sistem yang baru diluncurkan. Hal inilah akan dijadikan latar belakang kenapa melakukan penelitian dengan menganalisis kepuasan pengguna sistem keagenan perisai di BPJS Ketenagakerjaan kantor cabang Palembang.

2 METODOLOGI PENELITIAN

2.1 Metode Penelitian

Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan pendekatan kuantitatif dan sesuai dengan tujuan yaitu mengetahui tingkat kepuasan pengguna Sistem Keagenan PERISAI BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Palembang. Sesuai dengan pendekatan yang telah ditentukan, secara khusus tahapan-tahapan penelitian juga menerapkan metode, teknik, dan alat secara kuantitatif. Seperti teknik pengumpulan data yang dilakukan melalui instrumen kuesioner, data penelitian berupa angka-angka dan analisis data menggunakan statistik. Sedangkan pengumpulan data dilakukan dengan observasi, wawancara, studi literatur dan kuesioner.

2.2 Penggerak Jaminan Sosial Indonesia (PERISAI)

Pada penelitian ini, objek utama yang dipilih yaitu sistem keagenan PERISAI. PERISAI merupakan sebuah inovasi dari BPJS Ketenagakerjaan untuk memperluas cakupan kepesertaan dan perlindungan jaminan sosial ketenagakerjaan melalui sistem keagenan untuk mengakuisisi pekerja informal atau Bukan Penerima Upah (BPU) dan Usaha Mikro Kecil Menengah (UMKM) (Anonim, 2017). Melalui agen perisai tersebut, diharapkan masyarakat dapat mengenal lebih luas terkait dengan berbagai manfaat program jaminan sosial ketenagakerjaan sehingga masyarakat tidak ada keraguan untuk bergabung menjadi peserta jaminan sosial BPJS Ketenagakerjaan. Perisai yang diluncurkan BPJS Ketenagakerjaan itu mengacu pada konsep *Sharoushi* dan *Jimmikumiai* dari Jepang, yang kemudian disempurnakan dengan pemanfaatan teknologi informasi berbasis digital untuk kemudahan operasional dan minimalisasi risiko terjadinya penyimpangan dan kecurangan (*fraud*). Tampilan sistem keagenan PERISAI dapat dilihat pada Gambar 1.



Gambar 1. Tampilan Sistem Keagenan PERISAI

2.3 Populasi dan Sampel

Pada penelitian ini populasi yang dipilih yaitu seluruh pemakai sistem keagenan perisai terdiri dari agen dan kepesertaan BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Palembang. Selanjutnya dapat dilihat pada Tabel 1.

Tabel 1. Data Populasi

Perisai	Jumlah
Kantor Perisai	8
Agen Perisai	14
Kepesertaan	111
Total	134

Selanjutnya, untuk dalam penentuan sampel dengan menggunakan rumus Slovin. Rumus yang digunakan yaitu:

$$n = \frac{N}{1 + N\alpha^2}$$

Gambar 2. Rumus Slovin

Sumber: (Sanusi, 2014)

Kemudian dengan menggunakan data populasi untuk menentukan sampel, dapat dihitung dengan menggunakan rumus Slovin pada Gambar 2 dengan tingkat kesalahan sebesar 5%. Berikut ini perhitungan sampel yang digunakan pada penelitian ini:

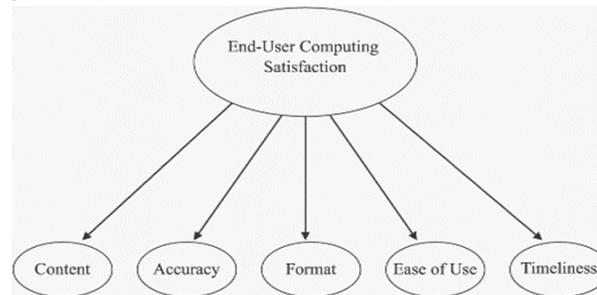
$$n = \frac{N}{1 + N\alpha^2}$$

$$n = \frac{134}{1 + (134 * 0,05)^2}$$

$$n = \frac{134}{1,335} = 100,374 = 100 \text{ sampel}$$

2.4 End User Computing Satisfaction

EUCS merupakan salah satu metode pengukuran kepuasan pengguna untuk sebuah sistem aplikasi yang akan dibandingkan kenyataan dan harapan pemakai sistem informasi. Sistem informasi dari *EUCS* tersebut, mempunyai seluruh luasan untuk para pengguna sistem informasi dari pengalaman mereka sendiri terhadap sistem (Dalimunthe & Ismiati, 2016). Metode ini dikembangkan oleh Doll dan Torkzadeh yang berfokus pada satu tujuan yaitu pengguna akhir kepada jenis teknologi, dilihat dari isi datanya, keakuratan sistem tersebut, bentuk programnya, waktu penggunaannya dan kemudahan penggunaan dari sistem. Dapat dilihat pada Gambar 3.



Gambar 3. Metode Dasar End User Computing Satisfaction

Sumber: (Doll & Torkzadeh, 1988)

Berikut ini merupakan ringkasan beberapa dimensi untuk mengukur dari model tersebut menurut Torkzadeh dan Doll:

1. Variabel *Content*. Melihat dari isi sebuah sistem tersebut. Dan isinya dari sistem keagenan PERISAI tersebut kebanyakan hanyalah modul dan fungsi yang ingin kita dapatkan dari pengguna sistem, serta menghasilkan informasi oleh sistem itu sendiri.
2. Variabel *Accuracy*. akan mengukur kepuasan pengguna sistemnya lebih fokus pada sisi keakuratan datanya.
3. Variabel *Format*. Variabel yang akan mengukur sistem pada sisi antar muka sistem, tampilan, logo, warna serta laporan (*output*) atau mendapatkan informasi tentang seberapa yang dimaksud sistem antarmuka dari sistem terkesan lalu bagaimana tampilan-tampilan sebuah sistem agar mempermudah kita ketika memakai sistem yang punya pengaruh kepada tingkatan efektifitas suatu sistem.
4. Variabel *Ease of Use*. Variabel yang akan memudahkan dalam penggunaan untuk kepuasan pengguna dalam mencapai sistem, contohnya langkah-langkah *input* data, mencari informasi yang dibutuhkan dan mengelola suatu sistem.
5. Variabel *Timeliness*. Sisi ketepatan waktu sistem akan jadi tolak ukur kepuasan pengguna untuk menyajikan dan mendapatkan data, kebutuhan informasi dari pengguna.

2.5 Regresi Linier Berganda

Regresi berganda merupakan pengembangan dari regresi linier sederhana, yaitu sama-sama alat yang dapat digunakan untuk memprediksi permintaan di masa akan datang berdasarkan data masa lalu atau untuk mengetahui pengaruh satu atau lebih variabel bebas (*independent*) terhadap satu variabel tak bebas (*dependent*) (Siregar, 2017). Menurut Siregar, berikut ini merupakan susunan hipotesis yang telah disusun:

- a) Hipotesis analisis hubungan atau korelasi variabel penelitian secara parsial.
 - H₀: Tidak terdapat hubungan yang signifikan antara variabel X₁, X₂, X₃, X₄, X₅ dengan variabel Y.
 - H_a: Terdapat hubungan yang signifikan antara variabel X₁, X₂, X₃, X₄, X₅ dengan variabel Y.

Dengan kriteria keputusan:

Jika: $\text{Sig} < 0,05$, maka H_0 ditolak.

Jika: $\text{Sig} > 0,05$, maka H_0 diterima.

- b) Hipotesis analisis hasil tabel Summary Model untuk mengetahui hubungan (korelasi) secara simultan antara variabel independen terhadap variabel dependent.

H_0 : Tidak terdapat hubungan yang signifikan secara simultan antara variabel X1, X2, X3, X4, X5 terhadap variabel Y.

H_a : Terdapat hubungan yang signifikan secara simultan antara variabel X1, X2, X3, X4, X5 terhadap variabel Y.

Dengan kriteria keputusan:

Jika: $\text{Sig} < 0,05$, maka H_0 ditolak.

Jika: $\text{Sig} > 0,05$, maka H_0 diterima.

- c) Menganalisis hasil tabel *Coefficients* (a) untuk mencari persamaan regresi berganda yang kemudian akan diuji melalui uji F (secara simultan) dan uji -t (secara parsial). Berikut ini hipotesis untuk uji F:

H_0 : Tidak terdapat pengaruh yang signifikan secara simultan antara variabel X1, X2, X3, X4, X5 terhadap variabel Y.

H_a : Terdapat pengaruh yang signifikan secara simultan antara variabel X1, X2, X3, X4, X5 terhadap variabel Y.

Jika: $F_{hitung} \leq F_{tabel}$, maka H_0 diterima.

Jika: $F_{hitung} \geq F_{tabel}$, maka H_0 ditolak.

Menentukan nilai F_{tabel} dapat dilakukan dengan menggunakan tabel F sebagai berikut:

$F_{tabel} = F_{\{(a) (dk \text{ pembilang} = m), (dk \text{ penyebut} = n-m-1)\}}$. Sedangkan pada uji -t, berikut ini merupakan hipotesis untuk uji -t:

H_0 : Tidak terdapat pengaruh yang signifikan secara parsial antara variabel X1, X2, X3, X4, X5 terhadap variabel Y.

H_a : Terdapat pengaruh yang signifikan secara parsial antara variabel X1, X2, X3, X4, X5 terhadap variabel Y.

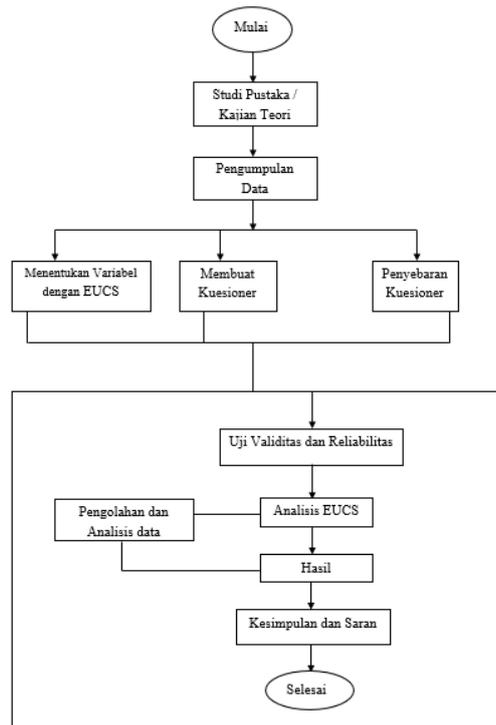
Dengan kriteria pengujian:

Jika: $\text{Sig} \leq 0,05$ maka H_0 ditolak.

Jika: $\text{Sig} \geq 0,05$ maka H_0 diterima.

2.6 Tahapan Penelitian

Pada penelitian ini dilakukan beberapa langkah. Langkah-langkah inilah yang kemudian dilakukan hingga penelitian ini selesai. Dapat dilihat pada Gambar 4.



Gambar 4. Tahapan Penelitian

3 HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Persentase Jawaban Responden

Pada penelitian ini dilakukan perhitungan tingkat persentase kepuasan sistem keagenan perisai secara keseluruhan, dapat dilihat pada .

Tabel 2. Distribusi Frekuensi Keseluruhan Variabel

No.	Jawaban	Skala Likert	Frekuensi	Persentase
1.	Sangat Setuju	5	490	24,5%
2.	Setuju	4	1159	58,0%
3.	Cukup	3	280	14,0%
4.	Tidak Setuju	2	70	3,5%
5.	Sangat Tidak Setuju	1	1	0,1%
Total			2000	100

3.2 Pengujian Data

3.2.1 Uji Validitas

Instrumen penelitian dikatakan *valid* jika $r_{hitung} > r_{tabel}$, dan sebaliknya jika $r_{hitung} < r_{tabel}$ maka item dikatakan tidak *valid*. Dalam pengujian validitas ini menggunakan $N=28$, $\alpha=5\%$, dari tabel *product moment*=0,361. Berikut ini pada Tabel 3, dapat dilihat hasil dari pengolahan data dengan menggunakan SPSS.

Tabel 3. Hasil Uji Validitas

No.	Dimensi	Item	r_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan
1.	Content	C1	0,753	0,361	Valid

No.	Dimensi	Item	<i>r</i> _{hitung}	<i>r</i> _{tabel}	Keterangan
		C2	0,744	0,361	Valid
		C3	0,810	0,361	Valid
		C4	0,798	0,361	Valid
2.	<i>Accuracy</i>	A1	0,815	0,361	Valid
		A2	0,786	0,361	Valid
		A3	0,444	0,361	Valid
		A4	0,597	0,361	Valid
3.	<i>Format</i>	F1	0,938	0,361	Valid
		F2	0,905	0,361	Valid
		F3	0,589	0,361	Valid
		F4	0,647	0,361	Valid
4.	<i>Ease Of Use</i>	E1	0,588	0,361	Valid
		E2	0,796	0,361	Valid
		E3	0,729	0,361	Valid
		E4	0,710	0,361	Valid
5.	<i>Timeliness</i>	T1	0,545	0,361	Valid
		T2	0,525	0,361	Valid
		T3	0,650	0,361	Valid
		T4	0,846	0,361	Valid
6.	<i>User Satisfaction</i>	S1	0,778	0,361	Valid
		S2	0,750	0,361	Valid
		S3	0,685	0,361	Valid
		S4	0,792	0,361	Valid
		S5	0,802	0,361	Valid

3.2.2 Uji Reliabilitas

Pengujian reliabilitas merupakan serangkaian pengukuran atau serangkaian alat ukur yang memiliki konsistensi bila pengukuran yang dilakukan dengan alat ukur itu dilakukan secara berulang (Sugiyono, 2015). Hasil pengujian reliabilitas dapat dilihat pada Tabel 4.

Tabel 4. Hasil Uji Reliabilitas

No.	Variabel	Cronbach's Alpha	N of items	Keterangan
1.	<i>Content</i>	0,769	4	Tinggi
2.	<i>Accuracy</i>	0,827	4	Sangat Tinggi
3.	<i>Format</i>	0,788	4	Tinggi
4.	<i>Ease Of Use</i>	0,662	4	Tinggi
5.	<i>Timeliness</i>	0,831	4	Sangat Tinggi
6.	<i>User Satisfaction</i>	0,831	5	Sangat Tinggi

3.2.3 Uji Normalitas

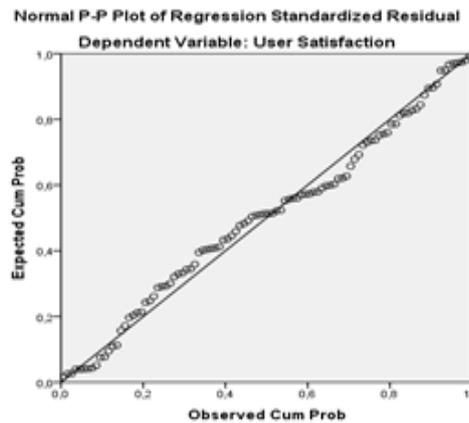
Menurut (Nurhasanah, 2016), uji normalitas merupakan satu jenis pengujian syarat untuk menganalisis data. Apakah mengetahui distribusi pengujian sebuah data yang sudah normal itulah tujuan dari uji normalitas. Berikut ini hasil pengujian normalitas, dapat dilihat pada Gambar 5.

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	,0000000
	Std. Deviation	2,08086700
Most Extreme Differences	Absolute	,070
	Positive	,070
	Negative	-,062
Test Statistic		,070
Asymp. Sig. (2-tailed)		,200 ^{a,d}

a. Test distribution is Normal.
 b. Calculated from data.
 c. Lilliefors Significance Correction.
 d. This is a lower bound of the true significance.

Gambar 5. Hasil Uji Normalitas *Kolmogorov-Smirnov*

Menurut (Nurhasanah, 2016), untuk mengetahui ada signifikan atau tidaknya uji normalitas yaitu dengan melihat tabel signifikan. Misalnya nilai *sign* > 0,05 maka hasil dianggap normal. Pada Gambar 5 didapat hasil 0,2, kemudian dibandingkan $0,2 > 0,05$. Hal ini berarti data tersebut normal. Selanjutnya juga, dilakukan uji normalitas dengan grafik histogram dan P-plot. Menurut (Ghozali, 2011) menyebutkan model regresi terdistribusi normal apabila *plotting* data sesungguhnya menggambarkan (titik-titik) telah mengikuti diagonal garis. Pada Gambar 6 menggambarkan titik-titik telah mengikuti garis diagonal, hal ini berarti dapat dikatakan sudah normal.



Gambar 6. Hasil Uji Normalitas Dengan Grafik Histogram dan P-plot.

3.2.4 Uji Regresi Linier Berganda

Pada penelitian ini dilakukan pengujian regresi linear berganda, dapat dilihat pada Tabel 5.

Tabel 5. Hasil Pengujian Regresi dengan Menggunakan SPSS

Coefficients ^a								
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	3,408	2,758		1,236	,220		
	CONTENT(X1)	,620	,148	,364	4,200	,000	,810	1,234
	ACCURACY(X2)	-,512	,129	-,357	3,956	,000	,746	1,340

FORM AT(X3)	,515	,158	,329	3,259	,002	,597	1,676
EASE OF USE(X4)	,370	,123	,253	3,012	,003	,862	1,159
TIMEL INESS(X5)	,045	,158	,030	,283	,778	,529	1,890
a. Dependent Variable: USER SATISFACTION(Y)							

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + b_5X_5$$

Dari Tabel diatas didapatkan nilai-nilai pada output kemudian dimasukkan kedalam regresi berganda mempunyai persamaan:

$$Y = 3,408 + 0,620 X_1 - 0,512 X_2 + 0,515 X_3 + 0,370 X_4 + 0,045 X_5$$

Hasilnya tersebut memberikan pengertian:

- 1) Nilai konstanta (a) adalah 3,408, ini dapat diartikan jika *content, accuracy, format, ease of use, dan timeliness* nilainya adalah 3, maka kepuasan pengguna nilainya 3,408.
- 2) Nilai koefisien regresi variabel *content* berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna dengan nilai koefisien sebesar 0,620. Hal ini menyatakan bahwa setiap peningkatan nilai *content*, maka akan meningkatkan kepuasan pengguna sebesar 0,620 dengan asumsi variabel independen lainnya tetap.
- 3) Nilai koefisien regresi variabel *accuracy* berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna dengan nilai koefisien sebesar 0,512. Hal ini menyatakan bahwa setiap peningkatan nilai *accuracy*, maka akan meningkatkan kepuasan pengguna sebesar 0,512 dengan asumsi variabel independen lainnya tetap.
- 4) Nilai koefisien regresi variabel format berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna dengan nilai koefisien sebesar 0,515. Hal ini menyatakan bahwa setiap peningkatan nilai *format*, maka akan meningkatkan kepuasan pengguna sebesar 0,515 dengan asumsi variabel independen lainnya tetap.
- 5) Nilai koefisien regresi variabel *ease of use* berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna dengan nilai koefisien sebesar 0,370. Hal ini menyatakan bahwa setiap peningkatan nilai *ease of use*, maka akan meningkatkan kepuasan pengguna sebesar 0,370 dengan asumsi variabel independen lainnya tetap.
- 6) Nilai koefisien regresi variabel *timeliness* berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna dengan nilai koefisien sebesar 0,045. Hal ini menyatakan bahwa setiap peningkatan nilai *timeliness*, maka akan meningkatkan kepuasan pengguna sebesar 0,045 dengan asumsi variabel independen lainnya tetap.

3.3 Pengujian Hipotesis

3.3.1 Uji F (Simultan)

Uji F digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel bebas secara bersama-sama (simultan) terhadap variabel terikat. Signifikan berarti hubungan yang terjadi dapat berlaku untuk populasi. Hasil uji F dapat dilihat Tabel 6.

Tabel 6. Hasil Uji F

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	532,902	5	106,580	14,086	,000 ^b
	Residual	711,258	94	7,567		
	Total	1244,160	99			

a. Dependent Variable: USER SATISFACTION(Y)
b. Predictors: (Constant), TIMELINESS(X5), EASE OF USE(X4), CONTENT(X1), ACCURACY(X2), FORMAT(X3)

Dari output itu diketahui Fhitung (14,086) > Ftabel (2,31) dengan tingkat signifikan < 0,05 perbandingan diatas itu maka H0 menolak dan Ha menerima. Bahwasanya faktor yang dari perkataan lainnya dari informasi dihasilkan dari sistem keagenan perisai, secara bersama-sama mempengaruhi kepuasan penggunaanya.

3.3.2 Uji t (Parsial)

Uji t digunakan untuk menguji secara parsial masing-masing variabel. Hasil uji t dapat dilihat pada tabel *coefficients* pada kolom sig (*significance*). Jika probabilitas nilai t atau signifikansi < 0,05, maka dapat dikatakan bahwa terdapat pengaruh antara variabel bebas terhadap variabel terikat secara parsial. Hasil uji t dapat dilihat pada Tabel 7.

Tabel 7. Hasil Uji t

Coefficients ^a								
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	3,408	2,758		1,236	,220		
	CONTENT(X1)	,620	,148	,364	4,200	,000	,810	1,234
	ACCURACY(X2)	,512	,129	,357	3,956	,000	,746	1,340
	FORMAT(X3)	,515	,158	,329	3,259	,002	,597	1,676
	EASE OF USE(X4)	,370	,123	,253	3,012	,003	,862	1,159
	TIMELINESS(X5)	,045	,158	,030	,283	,778	,529	1,890

a. Dependent Variable: USER SATISFACTION(Y)

Dari Hasil Uji t, didapat hasil sebagai berikut:

- 1) H1 Berdasarkan Uji t variabel (X1) Isi (*Content*) yang dihasilkan oleh sistem keagenan PERISAI berpengaruh terhadap kepuasan penggunaanya. Pada Tabel 7 dapat dilihat bahwa t hitung (4,200) > t tabel (1,985) dan P value sebesar 0,000 dengan derajat kepercayaan 95% ($\alpha=0,05$). Dengan melihat bahwa P value < 0,05 maka H0 ditolak dan H1 diterima, atau dengan kata lain Isi (*Content*) yang dihasilkan oleh sistem keagenan perisai berpengaruh terhadap kepuasan penggunaanya.
- 2) H2 Berdasarkan Uji t variabel (X2) Keakuratan (*Accuracy*) yang dihasilkan oleh sistem keagenan PERISAI berpengaruh terhadap kepuasan penggunaanya. Pada Tabel 7 dapat dilihat bahwa t hitung (3,956) > t tabel (1,985) dan P value sebesar 0,000 dengan derajat kepercayaan 95% ($\alpha=0,05$). Dengan melihat bahwa P value < 0,05 maka H0 ditolak dan

- H2 diterima, atau dengan kata lain Keakuratan (*Accuracy*) yang dihasilkan oleh sistem keagenan perisai berpengaruh terhadap kepuasan pengguna.
- 3) H3 Berdasarkan Uji t variabel (X3) bentuk (*Format*) yang dihasilkan oleh sistem keagenan perisai berpengaruh terhadap kepuasan penggunanya. Pada Tabel 7 dapat dilihat bahwa t hitung (3,259) > t tabel (1,985) dan P value sebesar 0,002 dengan derajat kepercayaan 95% ($\alpha=0,05$). Dengan melihat bahwa P value < 0,05 maka H0 ditolak dan H3 diterima, atau dengan kata lain bentuk (*Format*) yang dihasilkan oleh sistem keagenan perisai berpengaruh terhadap kepuasan pengguna.
 - 4) H4 Berdasarkan Uji t variabel (X4) Kemudahan (*Ease of use*) yang dihasilkan oleh sistem keagenan perisai berpengaruh terhadap kepuasan penggunanya. Pada Tabel 7 dapat dilihat bahwa t hitung (3,012) > t tabel (1,985) dan P value sebesar 0,003 dengan derajat kepercayaan 95% ($\alpha=0,05$). Dengan melihat bahwa P value < 0,05 maka H0 ditolak dan H4 diterima, atau dengan kata lain Kemudahan (*Ease of use*) yang dihasilkan oleh sistem keagenan perisai berpengaruh terhadap kepuasan pengguna.
 - 5) H5 Berdasarkan Uji t variabel (X5) Ketepatan Waktu (*Timeliness*) yang dihasilkan oleh sistem keagenan perisai berpengaruh terhadap kepuasan penggunanya. Pada Tabel 7 dapat dilihat bahwa t hitung (0,283) < t tabel (1,985) dan P value sebesar 0,778 dengan derajat kepercayaan 95% ($\alpha=0,05$). Dengan melihat bahwa P value > 0,05 maka H0 diterima dan H5 ditolak, atau dengan kata lain Ketepatan Waktu (*Timeliness*) yang dihasilkan oleh sistem keagenan perisai tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna.

3.3.3 Uji Koefisien Determinasi (R²)

Pengujian ini digunakan untuk mengetahui bahwa *persentase* atau sumbangan pengaruh variabel *independent Content* (X1), *Accuracy* (X2), *Format* (X3), *Ease of use* (X4), dan *Timeliness* (X5) terhadap variabel *dependent User Satisfaction* (Y). Hasil pengujian koefisien determinasi dapat dilihat pada Tabel 8.

Tabel 8. Hasil Koefisien Determinasi

Model Summary ^b					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,654 ^a	,728	,698	2,75074	,851

a. Predictors: (Constant), TIMELINESS(X5), EASE OF USE(X4), CONTENT(X1), ACCURACY(X2), FORMAT(X3)
 b. Dependent Variable: USER SATISFACTION(Y)

$$\text{Adjusted R Square} = 0,698 \times 100\% = 69,8\%$$

Nilai pada *Adjusted R²* pada Tabel 8, sebesar 0,654 menunjukkan bahwa 69,8% kepuasan pengguna Sistem keagenan PERISAI.

3.4 Hasil Hipotesis

Pada penelitian ini didapatkan hasil hipotesis berdasarkan pengolahan data yang telah dilakukan. Dapat dilihat pada Tabel 9.

Tabel 9. Hasil Hipotesis

No.	Symbol	Hipotesis	Keputusan
1.	H1	Isi (<i>Content</i>) berpengaruh terhadap Kepuasan (<i>User Satisfaction</i>) Sistem keagenan Perisai BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Palembang	Diterima

No.	Simbol	Hipotesis	Keputusan
2.	H2	Keakuratan (<i>Accuracy</i>) berpengaruh terhadap Kepuasan (<i>User Satisfaction</i>) Sistem keagenan Perisai BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Palembang	Diterima
3.	H3	Bentuk (<i>Format</i>) berpengaruh terhadap Kepuasan (<i>User Satisfaction</i>) Sistem keagenan Perisai BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Palembang	Diterima
4.	H4	Kemudahan Penggunaan (<i>Ease of use</i>) berpengaruh terhadap Kepuasan (<i>User Satisfaction</i>) Sistem keagenan Perisai BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Palembang	Diterima
5.	H5	Ketepatan waktu (<i>Timeliness</i>) tidak berpengaruh terhadap Kepuasan (<i>User Satisfaction</i>) Sistem keagenan Perisai BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Palembang	Ditolak

Pada Tabel 9 bahwa telah mengetahui dimensi *End User Computing Satisfaction* yang terdapat 5 variabel bebas (*Independent*) yaitu isi (*Content*), keakuratan (*Accuracy*), bentuk (*Format*), kemudahan penggunaan (*Ease of use*), dan ketepatan waktu (*Timeliness*) terhadap kepuasan pengguna (*User Satisfaction*). Mempunyai hasil untuk isi (*Content*), keakuratan (*Accuracy*), bentuk (*Format*), kemudahan pengguna (*Ease of use*), ketepatan waktu (*Timeliness*) semuanya mempunyai pengaruh untuk kepuasan pengguna variabel (*User Satisfaction*).

4 KESIMPULAN

Berdasarkan hasil dan pembahasan diatas, maka kesimpulan dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Variabel Isi (*Content*) dari hasil rekapitulasi variabel penelitian, didapatkan hasil skor ideal yaitu 1612 dengan hasil besarnya *persentase* sebesar 80,6%, Variabel Keakuratan (*Accuracy*) skor ideal yaitu 1412 dengan besarnya *persentase* sebesar 65,6%, Variabel Bentuk (*Format*) skor ideal yaitu 1613 dengan besarnya *persentase* sebesar 80,65%, Variabel Kemudahan Pengguna (*Ease of use*) skor ideal yaitu 1633 dengan besarnya *persentase* 81,65 % Variabel Ketepatan Waktu (*Timeliness*) didapatkan skor ideal yaitu 1591 dengan besarnya *persentase* 79,55 %.
2. Terdapat hubungan dan pengaruh baik secara simultan maupun parsial antara variabel *independent* dan variabel *dependent*. Pada hubungan variabel secara parsial terlihat hubungan yang sangat kuat positif yaitu terjadi hubungan yang searah antara variabel *independent* (X) dengan variabel *dependent* (Y) sehingga bila nilai variabel *independent* (X) naik maka level *usability* (Y) akan naik sangat signifikan. Dengan persamaan regresi linier berganda $(Y) = 3,408 + 0,620X_1 - 0,512X_2 + 0,515X_3 + 0,370X_4 + 0,045X_5$.

DAFTAR RUJUKAN

- Anonim. (2017). BPJS Ketenagakerjaan. Retrieved February 6, 2020, from <https://www.bpjsketenagakerjaan.go.id/sejarah.html>
- Dalimunthe, N., & Ismiati, C. (2016). Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Online Public Access Catalog (OPAC) Dengan Metode EUCS (Studi Kasus: Perpustakaan UIN SUSKA Riau). *Jurnal Rekayasa Dan Manajemen Sistem Informasi*, 2(1), 1–5.
- Doll, W. J., & Torkzadeh, G. (1988). The Measurement of End-User Computing Satisfaction. *MIS Quarterly*, 12(2), 259–274.

- Ghozali, I. (2011). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 19*. Semarang: UNDIP.
- Nurhasanah, S. (2016). *Praktikum Statistika 2 untuk Ekonomi dan Bisnis Aplikasi dengan Ms. Excel dan SPSS*. Jakarta: Salemba Empat.
- Sanusi, A. (2014). *Metodologi Penelitian Bisnis* (4th ed.). Jakarta: Salemba Empat.
- Siregar, S. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif: Dilengkapi Dengan Perbandingan Perhitungan Manual & SPSS*. Jakarta: Prenada Media.
- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

