

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pada Saat ini sudah sangat maju dan terbaru mengharuskan information technology(it), dalam hal ini Komputerisasi bagi semua kalangan untuk Sumber Daya Manusia yang lebih berkualitas. Teknologi informasi terus berkembang sampai detik ini karena segala sesuatu sudah modern ini telah membuat banyak jenis informasi yang ingin dikelola telah cepat didapat ditemukan melewati banyak media sampai pada adanya akses sosmed. bagusnya layanan yang Lebih sudah diadakan teknologi informasi dan komunikasi tanpa terhalang jarak dan waktu sehingga semua informasi ini semakin mudah diakses yang diperlukan bisa dengan cepat diterima. dunia teknologi informasi berkembang ini demikian sangat pesatnya sudah mengantarkan hal yang sangat keren dengan kemajuan peradaban umat manusia. komunikasi yang kemarin kegiatan mengharuskan bahan yang begitu sulit, kini relatif sudah berubah Komunikasian dan Teknologi Informasi dari mesin-mesin otomatis. program yang telah bekerja sebagai peralatan teknologi telah berubah ke tenaga otot dengan peningkatan dan pencapaian yang luar biasa (Suwardi Lubis, 2017)

BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Palembang mengeluarkan Penggerak Jaminan Sosial Indonesia (Perisai) dan merupakan sebuah sistem terbaru oleh BPJS Ketenagakerjaan dengan memperbanyak perlindungan jaminan sosial dan kepersetaan-kepesertaan ketenagakerjaan dengan merangkul sistem perisai dari informal pekerjaan lalu Tidak Menerima Gaji (TMG) dan Toko Usaha Kecil (TUK). mengembangkan Sistem Keagenan dari Jepang, dan dilengkapi dan penggunaan information tecnology canggih yang memakai digital untuk memudahkan peoperasion dan mengurangi kejadian akan kecurangan. Program Penggerak Jaminan Sosial Indonesia (Perisai) disuport dan dari sistem keuangan (Bank) agar

mengetahui proses pembayaran pencairan dengan bagus, dengan Bank BNI dan Bank CIMB Niaga. dengan menggunakan Penggerak Jaminan Sosial Indonesia (Perisai) untuk bekerja dengan memakai hp untuk mencari kepersetaan, kinerja atau kemampuannya bisa dilihat setiap saat dari BPJS Ketenagakerjaan. Sistem Keagenan Perisai ini dipakai oleh Agen Perisai dan peserta, banyak keuntungan bagi agen yaitu bisa memperluas atau menjadi lapangan pekerjaan baru. Permasalahan tingkat kepuasan pengguna sudah bearti karena terhubung dari keinginan dan tujuan BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Palembang dalam menerapkan Sistem Keagenan Perisai. Dalam penerapan Sistem Keagenan Perisai informasi yang didapat oleh agen dan peserta menggunakan Perisai adalah untuk sebagai media alat transaksi keuangan, menginputkan nama tenaga kerja baru, membuat kode iuran untuk pembayaran iuran BPJS dan Mendaftarkan perusahaan baru (Agus Susanto, 2017)

Sistem Keagenan Perisai memiliki beberapa Permasalahan ialah dari tampilan Permasalahan yang ditemui pada 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.

Banyak dari Metode yang telah dibuat beberapa peneliti untuk menganalisis dan juga mengerti mempengaruhi faktor-faktor dari kepuasan pelanggan yaitu *user-perceived web quality*, SITEQUAL, Webqual 4.0, *web customer satisfaction* dan *End User Computing Satisfaction* Metode *user-perceived web quality* meliputi konten yang terinci, *technical adequacy* penampilan, konten, kualitas (Aladwani & Palvia, 2002). Dari beberapa Metode untuk mengukur kepuasan pelanggan peneliti memilih untuk memakai *eucs* karena

mempunyai (content)konten, (accuracy)akurasi, (format)bentuk, (ease of use)kemudahan penggunaan, (timeliness)kecepatan waktu Dari Doll dan Tarkzadeh tahun 1988.

Dalam mengukur kepuasan pengguna Sistem Keagenan Perisai di BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Palembang, peneliti menggunakan adalah Metode untuk pengukuran suatu sistem aplikasi dengan tingkatan kepuasan dari pengguna perbandingan kenyataan ataupun harapan. Merupakan indikator yang sudah berhadil dalam pengembangan sistem juga program ataupun aplikasi, Jika mempunyai kualitas yang baik dari sistem itu dan bisa memuaskan pengguna dengan kenyamanan sistem itu. Dari Tarkzadeh dan Doll tahun 1991, menginterpretasikan penemuan kelima faktor yang dapat mengukurnya ialah : Isinya Akurasinya, Bentuknya, Kemudahannya dan kecepatannya dalam mengakses sistem dilanjutkan untuk dimensi/variabelnya terikat lalu puasnya pengguna untuk dimensi/variabel bebas. Pilihan dari metodenya ini dimaksudkan sebagai pengukur Perisai di BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Palembang dari 5 faktor akan dapat dari *End User Computing Satisfaction*.

Berdasarkan permasalahan yang telah di jelaskan beberapa bagian dari itu peneliti akan mengangkat penelitian dan tertarik dengan menggunakan judul“**Analisis Kepuasan Pengguna Sistem Keagenan Perisai Menggunakan *End User Computing Satisfaction* (Studi Kasus: BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Palembang)**”

1.2 Rumusan Masalah

1. Sistem keagenan perisai di BPJS Ketenagakerjaan kantor cabang Palembang Yang diukur berdasarkan seberapa tingkat kepuasan pengguna memakai faktor-faktor *EUCS* (dari konten, lalu akurasi, kemudian bentuk, melanjutkan kemudahan penggunaan,dan terakhir tepatnya waktu)?

2. Bagaimana pengaruh atau hubungan variabel independen (X) terhadap variabel dependen (Y) Yang diukur menggunakan Regresi Linear Berganda?

1.3 Batasan Masalah

Supaya masalah sistem tidak semakin membesar, adapun masalahnya sebagai berikut:

1. Sistem yang akan di ukur tingkat kepuasannya adalah Sistem Keagenan Perisai
2. Responden dari penelitian yaitu Agen, Kantor dan Peserta Program Perisai
3. Lokasi penelitian yaitu Agen, Kantor dan Peserta Perisai Palembang
4. Menggunakan 5 Dimensi Metode *EUCS(End User Computing Satisfaction)*

1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian

1.4.1 Tujuan Penelitian

Memiliki dua tujuannya penjelasan dibawah ini:

1. Menganalisis kepuasan pengguna Sistem Keagenan Perisai di BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Palembang memakai Metode *End User Computing Satisfaction*
2. Memberikan rekomendasi Perisai BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Palembang

1.4.2 Manfaat Penelitian

Adapun Pemanfaatan dari meneliti sistem ini ialah:

1. Dapat menjadi rekomendasi bagi pegolah Sistem Keagenan Perisai BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Palembang, untuk mempertahankan dan meningkatkan Sistem Keagenan Perisai.
2. Dapat memberikan masukan kepada pengembang agar Sistem Keagenan Perisai untuk lebih baik lagi sesuai dengan harapan pengguna.