

BAB II

LANDASAN TEORI

2.1 Tinjauan Umum

2.1.1 Ayat Al-Quran Yang Berhubungan Dengan Penelitian

Al-Qur'an ialah firman Allah yang mengandung berbagai segala tentang kejadian hidup kita, baiknya tentang hukum, sejarahnya, akidahnya (keimanan) maupun isyarat tertentu hal yang berilmu. Semuanya ditunjukkan ke manusia supaya selalu menjadi arahan hidup kekal sehingga kehidupannya memperbaiki lebih indah dan mendapatkan rahmat karunia dari Allah SWT. Ini adalah bunyi dari ayat Al-Qur'an sedikit menjelaskan tentang ilmu pengetahuan yaitu pada (QS: Al-'Alaq ayat 1-5:

أَقْرَأْ بِاسْمِ رَبِّكَ الَّذِي خَلَقَ ﴿١﴾ خَلَقَ الْإِنْسَانَ مِنْ عَلَقٍ ﴿٢﴾ أَقْرَأْ وَرَبُّكَ الْأَكْرَمُ ﴿٣﴾ الَّذِي عَلَّمَ بِالْقَلَمِ ﴿٤﴾ عَلَّمَ الْإِنْسَانَ مَا لَمْ يَعْلَمْ ﴿٥﴾

Maksudnya : *“Bacalah ayat ini dengan (menyebut) nama Tuhanmu Yang maha menciptakan (ayat1) Dia telah menciptakan manusia dari segumpal darah (ayat 2) Bacalah, dan Tuhanmulah Yang Maha Pemurah (ayat 3) Yang mengajar (manusia) dengan perantaran pena (ayat 4) Dia mengajar kepada manusia apa yang tidak diketahuinya (ayat 5)”. [1589] Artinya: Allah telah mengajarkan manusia dengan perantaraan tulis dan baca.*

Kata pertama memiliki arti “bacalah”, Nabi besar kita nabi yang paling dicintai ialah Muhammad mendapatkan kesempatan membaca wahyu yang akan diturunkan kepada beliau atas nama Allah, tuhan sudah menurunkan, maka dari itu diciptakannya manusia berasal dari segumpalan darah, selanjutnya akan membacakan bacaan menyebut nama Allah. Agar semasa hidupnya selalu mengingat sang Maha Pencipta Maha Mulia, Sangat Dermawan,

Mengasihi serta Menyayangi tiap makhluknya. Itulah lalu kemudian yang paling tinggi yaitu yang telah diajarkannya kepada umat manusia tentang bagaimana pembagian pengetahuannya, tidak untuk rahasia, kuncinya harus diserahkan agar tetap selalu terbuka dan tentang qalam itu. Terlebih dahulu Allah mengajar manusia mempergunakan qalam. Setelah itu ia telah pintar membaca bacaan (pena) dan Allah telah memberikan banyak ilmu kepada umat manusia di bumi, kemudian bisa ditulis dalam pengetahuan alamiah mendapatkan yang terbaru yaitu bacaan pena atau tulisan yang telah ada dalam telapak tangan.

Dapat menyimpulkan dari ayat-ayat diatas beserta artinya bahwa ilmu pengetahuan yang telah didapatkan dari 2 cara, ialah bersungguh-sungguhlah dalam belajar memakai ilmu-ilmu dan diberikan oleh Allah untuk manusia, memperoleh ilmu tanpa melakukan usaha seperti dilakukan perolehan yang diikuti oleh manusia dalam intuisi, ilham, dan wahyu ilahi. Dan ilmu yang kedua pengetahuan dari Allah ini hanya diberikan kepada hambanya (manusia) sebenarnya sudah sangat dekat lalu ditunjukkan kemana telah dikehendakinya.

2.2 Teori-Teori Yang Berkaitan Dengan Penelitian

2.2.1 Analisis

Menganalisis yaitu proses pencarian, menganalisis, dan mengumpulkan beberapa data sudah memperoleh mewawancari narasumber, mendapatkan dokumen dan hasil penulisan di lapangan sumber ilmu dengan menyusun memasukkan data di list, menjelaskan jenis-jenis yang telah ditentukan, melakukan posisi, dan tersusun dalam pola, darimana memilih sangat terpenting kemudian akan dipelajari, dan membuat beberapa kesimpulan agar sangat paham pengertiannya untuk diri sendiri (individu) ataupun orang lain (Sugiyono, 2016).

Dari penjelasan diatas menyimpulkan analisis merupakan sebuah kegiatan dilakukan dalam penelitian pada beberapa pola kemudian memecahkan memberi jalan atas masalah yang ada pada sistem.

2.2.2 Sistem Keagenan Perisai

BPJS Ketenagakerjaan telah meluncurkan perisai dari pengeluaran konsep terbaru Sharoushi dan Jimmikumiai Jepang, lalu dilengkapi memanfaatkan canggihnya teknologi informasi yang telah berbasis digital akan mempermudah dan mengurangi terjadinya resiko kecurangan. Sebagai Penggerak Jaminan Sosial Indonesia (Perisai) dibantu oleh sistem keuangan (Bank) agar membenarkan bahwa berjalannya dengan benar proses transaksi keuangan, ialah Bank (BNI) dan Bank (CIMB Niaga). Manfaat Dorongan teknologi informasi itu, dengan menggunakan cara kerja Penggerak Jaminan Sosial Indonesia cukup dengan memakai HP dalam mempermudah mencari peserta baru, lalu kinerja bisa di cek secara mudah oleh pihak 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 sistem terutama pada kepuasan pengguna sangat penting dalam Perisai. Dalam penerapan Sistem Keagenan Perisai, agen dan peserta menggunakan Perisai untuk menginputkan nama tenaga kerja baru, membuat kode iuran untuk pembayaran iuran BPJS (Tirto,2018)

2.2.3 Agen Perisai

Agen perisai adalah orang yang akan merekrut masyarakat komunitas. Agen perisai merangkul keseluruhan masyarakat baik di kota, desa, gunung, hutan dan laut agar bisa bergabung bersama Perisai untuk pekerjaan di Indonesia jadi lebih baik, untuk kepersertaan Perisai, memberikan insentif sebesar (7,5 %) dan Rp 500 ribu per bulan dari iuran yang telah didapat dalam mengakuisisi 50 kepersertaan bahkan lebih. Agar dapat mempertahankan pekerjaan utamanya sehari-hari dari iuran yang telah diterima, Perisai juga fokus mengakuisisi UMKM dan pekerja informal. Adapun Ketentuan untuk syarat Perisai ialah mendaftarkan diri di BPJS Ketenagakerjaan pelatihan dan jika sudah lulus maka dinyatakan

sebagai Perisai. Lalu untuk sementara waktu bisa dijadikan pekerjaan sampingan tetapi s di Jepang bisa jadi pekerjaan paling utama (Agus, 2018)

2.2.4 Manfaat Perisai

Agar kalau terjadi apa-apa, ada musibah, kecelakaan, kematian, atau memasuki usia tidak produktif, mereka tetap bisa memenuhi kebutuhan dasar hidup yang layak. Oleh karena itu, BPJS Ketenagakerjaan ingin terus memperluas cakupan kepesertaan. Namun ada beberapa tantangan untuk memperluas kepesertaan, terutama terkait kondisi geografis dan jumlah penduduk yang begitu banyak. Total tenaga kerja saat ini ada 128 juta orang, Sedangkan yang *eligible* (memenuhi syarat) di Dinas Ketenagakerjaan hanya ada 26 juta pekerja. Untuk itu, BPJS Ketenagakerjaan merasa harus melakukan sinergi dengan semua pihak. Khususnya kerja sama dengan masyarakat yang mempunyai *network* luas untuk merekrut pekerja, yang nantinya jadi agen dalam program Perisai.

1.2.5 Kepuasan Pengguna

Kepuasan merupakan pernyataan seseorang akan merasa sangat senang dengan pencapaian yang mereka inginkan beberapa bersifat subjektif. kebanyakan kepuasan pengguna mempunyai arti pembatas bahwa berbeda berpendapat harapan (*expectation*), karena sesuatu yang didapat (*perceived performance*) dengan sebuah usaha. (Ramayah & Yamin, 2011)

Perasaan manusia menghasilkan hasi dari perbandingan cara kerja produk yang didapat (hasilnya) dalam ruang lingkup harapan-harapan. Menurut (Armstrong, et al., 2006)

Kepuasan perasaan kecewa ataupun senang terhadap seseorang bermula dari perbandingan dari cara kerja atau kesan hasil suatu produk yang kita punya dan yang kita harapkan. Cara kerja merupakan sesuatu pencapaian ataupun hasil dari pelaksanaan tugas-tugas terpilih. Menurut (Hendarti, 2010)

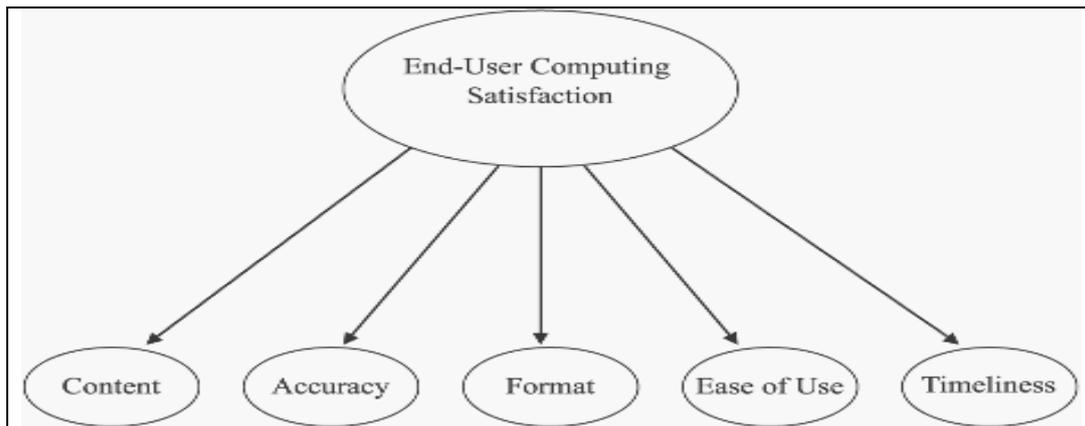
dan pengertian di atas dapat menyimpulkan bahwa dimana diri seseorang atau banyak orang sudah berhasil memiliki suatu yang dicapai dan diinginkannya. Begitu juga untuk Kepuasan pengguna sistem informasi merupakan salah satu kesempatan kita merasakan sesuatu yang akan terpenuhi dengan kenyataan yang sudah kita diterima maupun yang masih belum terpenuhi.

1.2.6 End-User Computing Satisfaction (EUCS)

Sejarah panjang dalam melakukan pengukuran kepuasan untuk menuntut agar disiplin keilmuan sistem informasi. Dengan ruang end-user computing, beberapa pendidikan telah melakukan upaya menggambar seluruh yang sudah dianggap sistem informasi misalkan dan faktor-faktor dari (kepuasan) yang akan membuat mendukung puasanya pengguna. dalam jurnal Nurmaini Dalimunthe & Cici Ismiati (2016:72).

Definisi dari yaitu *EUCS* ialah 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. dari jurnal Nurmaini Dalimunthe & Cici Ismiati (2016:72).

Dikembangkan oleh Doll & Torkzadeh Metode EUCS ini memiliki luasan dalam memakai model lebih berfokus pada satu tujuan yaitu pengguna akhir kepada jenis teknologi, dilihat dari isi datanya, keakuratan sistem tersebut, bentuk programnya, waktu pengguna nya dan kemudahan penggunaan dari sistem. Dan juga membuktikan dengan banyaknya dicoba pengujian awal para peneliti lainnya dan hasilnya akan diujikan realibilitas akan menunjukkan hasil dari terhadap tidak adanya makna dari beberapa perbedaan walaupun pengujian nya diartikan kedalam perbahaasan yang sangat beda.



(Sumber: Doll and Torkzadeh, 1998)

Gambar 2.1 Metode Dasar *End User Computing Satisfaction*

Dibawah ini merupakan ringkasan beberapa dimensi untuk mengukur dari model tersebut Menurut Torkzadeh dan Doll:

1. Variabel *Content*. akan 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. Yang dilakukan juga mengukur bagaimana sistem akan memberikan hasil informasi sesuai keinginan pengguna. Ketika informatif dan modul sistem sudah lengkap akan semakin meninggi tingkat kepuasan pengguna.
2. Variabel *Accuracy*. akan mengukur kepuasan pengguna sistemnya lebih dokus pada sisi keakuratan data ketika sistem memberikan onput lalu mengelola jadi informasi. Sistem yang diukur dari keakuratan untuk melihat bagaimana seringnya outputan yang dihasilkan dari inputan pengguna mengalami kesalahan, dan juga akan mengukur apakah banyak kejadian error ketika menggunakan sistem.
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*. Yang akan memudahkan dalam penggunaan untuk kepuasan pengguna dalam mencapai sistem contohnya langkah-langkah menginput data, mencari informasi yang dibutuhkan dan mengelola suatu sistem .
5. Variabel *Timeliness*. Ketika sisi ketepatan waktu sistem akan jadi tolak ukur kepuasan pengguna untuk menyajikan dan mendapatkan data, kebutuhan informasi dari pengguna. Salah satu sistem yang baik ialah sistem berhak dikategorikan kecepatan sistem tidak terhambat apakah tepat dan benar, artinya ketika keinginan masukkan pengguna akan melakukan pemrosesan secara langsung akan diproses lalu keluaran dari sistem muncul dan tidak ada alasan untuk menunggu lama.

1.3 Skala Likert

Skala pengukuran *Likert* ini berguna kepada pengukuran sikap, keinginan manusia, serta masukkan lalu sekelompok manusia terhadap kejadian sosial. Yang ada di dalam penelitian, kejadian, peneliti menetapkan kejadian sosial untuk sebuah variabel yang akan diteliti. Dan memakai pengukuran *likert* ini, tiap ukuran dijelaskan satu persatu jadi indikator dimensi. Lalu indikator-indikator itu merupakan bantuan untuk membuat kuesioner terdiri dari beberapa pertanyaan atau pernyataan. *Likert* yang sudah didapatkan jawaban dari kuesioner yang di sebar akan diberi skor memakai rumus *likert*. Menurut (Sugiyono, 2016:93)

Menurut (Siregar, 2013:25) pengukuran *likert* ialah berguna dalam mengukur perasaan manusia, masukkan, dan sikap terhadap kejadian dalam banyaknya objek. *likert* mempunyai 2 jenis pertanyaan, ialah: pertanyaan negatif dan pertanyaan positif. pertanyaan bernilai positif mendapatkan nilai skor 5,4,3,2, dan 1. Begitu juga sebaliknya kepada pertanyaan nilai

satu,dua,tiga,empat dan lima. Jikalau sudah mempunyai banyak jawaban ialah sesuaikan dengan kuesioner SS(SangatSetuju), S(Setuju), C(Cukup), TS(TidakSetuju), serta STS(SangatTidakSetuju) Setelah itu memakai penggunaan ukuran *likert*, pengukuran variabel sudah diukur lalu jabarkan variabel menjadi dimensi, dimensi jadi indikator, dan indikator sebagai tolak pengukuran dalam sesuatu pernyataan/pernyataan seharusnya dijawab oleh responden.

Pengukuran merupakan skala yang berguna dalam pengukuran sikap-sikap. Tanggapan lalu Penilaian dari berkelompok maupun individu atas kejadian dan masalah sosial diluar. Menurut (Thoifah, 2016:40)

penyusunan kuesioner dari skala yang banyak sekali di pakai ialah skala ordinal dengan kata lain ialah skala *likert*, mempunyai 5 tingkatan jawaban bermacam versi sesuai skor masing-masing adalah:

Tabel 2.1 Pengukuran *likert*

Skor	Keterangan
1	(STS) Sangat Tidak Setuju
2	(TS) Tidak Setuju
3	(C) Ragu-Ragu/Cukup Setuju
4	(S) Setuju
5	(SS) Sangat Setuju

(Sumbernya : Thoifah, 2016)

Menurut (Ghozali, 2013:47) dianggap ordinal ketika pertanyaan (ss) sangat setuju mendapatkan nilai tinggi prefensi lalu “lebih tinggi” dalam (s)setuju “lebih tinggi” pada ”ragu-ragu” lalu seandainya arah antara jaraknya tersebut ataupun konstan yang lain lagi, maka skala *likert* jadi skala interval.

Beberapa pendapat diatas mengenai *likert*, peneliti meringkas pengukuran sikap sebagai *likert*, kenyataan manusia, dan pengutaraan pendapat, ataupun berkelompok manusia terhadap kejadian tertentu mempunyai 2 jenis pernyataan yang bernilai rendah dan pernyataan

yang tinggi Kemudian memberikan nilai lima,empat,tiga,dua dan satu skornya lalu dari pernyataan yang rendah dikasih skorsing (nilai) 1,2,3,4, dan 5.

2.4 Teknik Analisis Data

2.4.1 Uji Validitas

Pengujian mendapat hasil valid dapat berguna sebagai pendapatan data dalam validnya ukurannya itu. Keika ukuran pengujiannya sudah mengukur apa yang sudah terukur, diharuskan valid agar mempermudah proses pengujian selanjutnya. (Sugiyono, 2010:137)

Sebuah pengukuran dianggap valid pada pengujian yang mengukur seberapa banyak yang mau ukur. Ada beberapa jenis pengujian validitas namun memakai pengujian validitas konstruk didalam penelitian, validitas mempunyai konsistensi angka dalam semua konsep ialah validitas konstruk. Menurut (Sanusi, 2014:78)

Menurut (Alhamdu, 2016:45) validitas berguna sebagai pengetahuan kita terhadap apakah pintar suatu item yang nnaai dipakai sebagai instrument maupun pengukuran dari objek-objek.

Menurut (Siregar, 2013:46-48) akan menunjukkan validnya dan sahnya item yang seberapa jauhnya pengukuran dapat mengukur (*ukuran valid dari sebuah fenomena yang telah berhasil diukur*). Dipakai banyak langkah dalam memakai Validitas bisa dilihat menggunakan salah satunya korelasi *Product Moment* yaitu::

$$r = \frac{N(\sum XY) - (\sum x \sum Y)}{\sqrt{[N \sum x^2 - (\sum x)^2][N \sum Y^2 - (\sum Y)^2]}}$$

(Sumber: Siregarnya 2014)

Gambar 2.2 Rumus Uji Validasi *Product Moment*

Penjelasan :

(r) = korelasi koefisiennya

(n) = banyaknya pengguna

(X) = nilai yang dijawab (populasi)

(Y) = total semua nilai variabel (populasi)

Signifikan ialah pengujian untuk melihat valid/tidaknya sebuah data yang telah melakukan perbandingan nilainya dari *r hitung*nya dari nilainya *t tabel*nya terhadap *tingkat kebebasan* ($df = n-1$, arti lain nilai seberapa besar sampelnya bila hitungan *t hitung* harusnya lebih besar dari *t tabel*, dan pengujiannya penelitian dikatakan (valid), signifikasi mempunyai rumus pada Gambar 2.3 yaitu:

$$Df = N - 2$$

Sumbernya: Siregar (2013)

Gambar 2.3 Rumus Menentukan tingkat Signifikasi

Df = tingkatan signifikan

N = jumlah responden

Kumpulan validnya angket dari pengujian yang juga memiliki landasan untuk seberapa ketentuan, ialah :

1. Perbandingan nilai signifikan korelasi item total-total, dalam ketentuan bahwa nilai signifikan $< 0,05$ maka *item* dikatakan valid, namun jika nilai signifikan $> 0,05$ lalu *item* tersebut dikatakan tidak valid.
2. Perbandingan hasil *r hitung* (*pearson correlations*) terhadap hasil *t tabel* (nilai yang ada pada tabel r). Hasilnya nanti mencari penggunaan tingkatan signifikan 0,05 kemudian pengujian dua sisinya dengan memfokuskan N (total responden) dikurangi 2 ($Df = N - 2$). jika *r hitung* (nilai *pearson correlations*) $< r$ tabel disebut valid. Kebalikannya lalu *r hitung* (nilai *pearson correlations*) $>$ dinyatakan tidak valid.

Menurut (Alhamdu, 2016:45-47) Statistika dari perkenaan dalam memakai objek dari 60-100 orang diunjuk untuk uji percobaan, dikarenakan jumlahnya sudah dapat perbandingan dari koefisien dari nilai yang berkolerasi (r_{hitung} dengan r_{tabel})

Banyak dari beberapa penemuan ahli di atas yang sudah dijabarkan, peneliti membuat kesimpulan uji validitas mengukur hasil kuesioner yang sudah valid atau juga belum valid, yang nantinya melalui ukuran subjeknya objeknya diinginkan.

2.4.2 Uji Reliabilitas

Alat ukur yang akan menunjukkan hasil itu pengukurannya harus konsisten, jika dipakai oleh waktu yang berbeda tetapi dengan orang yang sama sekitaran itu juga bisa waktunya sama tapi orang-orang yang sama. (Sanusi, 2014:80)

Menurut (Siregar, 2013:55-56) pengukuran yang konsisten akan cepat diketahui hasilnya sejauh apa jika diukur berkali-kali pada gejala dan alat pengukur yang sama pula. alat ukur yang teknik uji realibilitas dipakai dalam pengujian *internal consistency*, uji coba ukuran cukup sekali saja tanpa mengulang-ulang, teknik-teknik tertentu analisis datanya langsung diperoleh dari teknik tentu saja teknik analisis. Digunakan pula dalam menghayal/merancang dari reliabilitas sebagai alat ukur. Tes yang tunggal untuk menguji penelitian ialah mengevaluasi variasi-variasi yang sudah bersumber, teknik data jika menggunakan *alpha cronbach* akan lebih teliti dalam perhitungannya dan memiliki teknik ada pula menggunakan rumus- rumus dari Gambar 2.4 yaitu:

$$r = \left(\frac{k}{k-1} \right) \left(1 - \frac{\sum \sigma_k^2}{\sigma_t^2} \right)$$

Sumber : Siregar (2013)

Gambar 2.4 Rumus Uji Reliabilitas

Keterangannya :

- (r) = reliabelnya dari pengujian
- (k) = pertanyaan (jumlah-jumlah)

$(\sum \sigma_b^2)$ = variasi butirnya (jumlahnya)

(σ_t^2) = bervariasi totalnya

Menganalisis digunakan yaitu *cronbach alpha*, sangat reliabel jika dipakai untuk alat ukur sehingga akan mencapai batas skor terpenuhi 0,6.

Menurut penulis pengukuran kuesioner tidak lengkap belum memakai uji realibilitas.

2.5 Teknik Sampling

Pengambilan sebuah sampel dengan tekniik yang ada, teruntuk dapat ditentukan yang akan jadi sampel yang nantinya dipakai penelitian-penelitian, yang harus didapatkan beragam teknik sampling. Memiliki 2 bagian ialah (*sampling probabilitas*) dan (*samplingnya non probabilitasnya*). meliputi, *acak sederhana, pengacakan propesional, acaknya tidak proporsional selat, dan daerah pelacakan. Sampling non propersional* meliputi, *sampel sistematis, sampling kuota, pengambilan sampelnya secara insidental, pengambilan sampel purposive, pengambilannya sampelnya jenuh, dan pengambilan sampel bola salju.*

2.5.1 Probability Sampling

Menurut (Sugiyono, 2016:82) *Sampel Probabilitas(PS)* ialah merupakan mengambil sampelnya peluang dan diberikan akan setiapnya salah satu (unsur) yang dijadikan anggota sampel nantinya akan terpilih.

Menurut (Sanusi, 2014:88) *Probability Sampling* adalah sebaiknya lebih memperhatikan tiap peluang unsurnya atau tidak sama sekali, seperti itulah caramengambil sampel dalam populasi.

Menurut (Riadi, 2016:35) peneliti probabilistic sampling individu yang memilih anggota yang sama memberikan peluang, populasi dijadikan pilihan atas representatif dari populasi atau sampel.

Dari beberapa definisi tersebut, peneliti *Probability Sampling* diberikan simpulan ialah dari mengambilnya sampel dari teknik dengan memperhitungkan peluang bagi selalu sama anggota populasi setiap yang dipilih representatif populasi akan menjadi sampel.

2.5.2 Simple Random Sampling

Menurut (Sugiyono, 2016:82) teknik *sampling* merupakan digunakan dalam mengambil para sampel sama dalam pemberiang peluangnya dari *Simple Random Sampling* bagi setiap unsur (anggota) anggota-anggota sampel dari populasi akan terpilih. karena tiap nantinya mengambil sampelnya itu anggota bebas melacak populasi tersebut untuk strata telah ada tidak akan jadi pengaruh dalam populasi itu sering disebutnya sederhana(simpel).

Menurut (Sanusi, 2014:89) Simple Random Sampling atau Sampel Acak Sederhana ialaha akan memilih salah satu sampling sehingga sedemikan itu dari peluang sama tadi dijelaskan akan terpilih.

Menurut (Riadi, 2016:35) pengambilan sampel dari *Simple random sampling* prosesnya jalannya secara acak dari strata yang dimiliki tidak akan diperlihatkan, hanya populasinya homogen yang digunakan untuk teknik ini.

Menurut (Reza,2016:57) diberikan nama dari dikarenakan *simple random sampling* didalam sampel yang diambil karena “mencampur” di dalam populasi dari subjek sehingga dianggap sama semua itu. Bersama-sama memiliki hak dari setiap anggota yang akanmendapatkan kesempatan dipilih,. kemudian tiap hak dalam hal bersamaan, perasaan istimewa dalam melepaskan keinginan dari hal yang dianggap istimewa atau istilah subjek yang pantas untuk dijadikan sampel.

Dari beberapa definisi tersebut, memberikan kesimpulan dari beberapa para pengertian di atas bahwa sampel yang akan diambil secara acak siapapun dan apapun yang memakai sistem/program memiliki sama dalam menjadi anggota(sampel).

2.6 Menentukan Ukuran Sampel

Menurut (Thoifah, 2016:16) lebih tepat lagi digunakan jika anggota sampel itu mempunyai tingkat kesalahan dan teliti yang dikehendaki. Tingkat ketelitian/kepercayaan sumber dana nya itu tergantung pada tenaga pukul waktu yang masih tersedia meskipun sedikit atau banyak. Semakin besar kei tingkatnya akan memerlukan jumlah sampel yang lebih sedikit diperlukan, begitu juga kebalikan nya kecilnya tingkat kesalahan jumlah anggota sampelnya akan lebih membesar sumber data yang sangat diperlukan,

Menurut (Sugiyono, 2014:133) Skala Ukur dalam penelitian yang merupakan variabel acuan-acuan yang akan disepakati dalam menggunakan penentuang panjangnya pendeknya dari alat ukur (interval) dihasilkan data dalam mengukur data kuantitatif. Pengukuran skala dengan nilai varibel yang diukur sebuah angka yang terbentuk instrumen tertentu karena dapat lebih komunikatif, efesien, dan sangat akurat (Sugiyono, 2014).

ukuran sampel penelitian adapun ketentuan tersendiri, unsur kebasaran ketidaktelitian memasukkan nilai slovin dikarenakan kesalahan tingkat pengambilan sampel yang mudah dipahami. (Sanusi, 2014:101) Rumus yang digunakan yaitu:

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

Sumber: Sanusi (2014)

Gambar 2.5 Rumus Slovin

Dimana :

S = Sampelnya diukur

N = Pengukuran responden

a = Tarafnya Sig dengan (5%)

2.7 Penelitian Sebelumnya

Mengacu pada penelitian lain seperti Dewa Raden (2016), "*Analisis Kepuasan Penggunaan Terhadap Portal Program Studi Informatika Menggunakan End User*

Computing Satisfaction (EUCS)” didalam Penelitian ini melakukan penilaian Kepuasan Penggunaan cukuplah penting dalam program *SI* memakai eucs, apabila penggunaan tampilan layak dari *website Sistem Informasi*, puasnya bagian akademik akan hal dalam layanan pemakaian *Student Portal Website* untuk karyawan dan manajemen Universitas Bina Darma Palembang.

Rieka dan Dhea (2016), dengan penelitiannya yang berjudul “Analisis Kepuasan Pada Pengguna Sistem TCS Menggunakan Metode *End User Computing Satisfaction* Studi Kasus: PT.TLK Bandung” Bertujuan untuk Tingkatan dalam sebuah informasi, melakukan tidak terstruktur wawancara dari PT. susunan dari hasil konfirmasi tersebut, variabel *Ease of Use* dan variabel *Accuracy* merupakan dua hal yang sering menimbulkan komplain lisan ataupun pertanyaan . Oleh sebab itu, helpdesk yang selalu ada untuk menjawab pertanyaan seputar penggunaan aplikasi TCS juga dapat membantu proses pemahaman pelanggan terhadap aplikasi tersebut.

Selanjutnya dilakukan oleh Cici dan Nurmaini (2016), “Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna *Online Public Access Catalog* (OPAC) Dengan Metode *End User Computing Satisfaction* (Studi kasus: Perpustakaan UIN SUSKA Riau)” dari analisis yang sudah dilakukan mempunyai hasil membuat kesimpulan berikut: pemakai sudah puas menggunakan OPAC ini. persentase menunjukkan hasil dari penelitian ini sendiri 74.10% SangatSetuju(SS), 76,66% Setuju(S), 79 % Ragu/Cukup(C), 67,3 % Tidak Setuju(TS).

Didit Suhartono (2013), “Analisis Faktor Yang mempengaruhi *Eucs* Karyawan Di Upt Perpustakaan Universitas Jenderal Soedirman Purwokerto Menggunakan Regresi” kesimpulan Hasilnya memanfaatkan hasil dari signifikan yang berpengaruh regresi, pengguna Di UPT perpustakaan yaitu karyawan, regresi juga hasilnya bermacam-macam mempengaruhi, dan nilainya ada yang (-) dan (+) karena itulah berdasarkan kuesioner yang dibuat disebar diuji.

Torkzadeh dan William (1994), “*A Confirmatory Factor Analysis of the End-User Computing Satisfaction Instrument*” peneliti menghasilkan hasil dari yang sudah di uji berusaha untuk berhati-hati. Dengan cara membandingkan kriteria model dan menilai baiknya absolut. nilai standarnya untuk mengevaluasi kecocokan tidak ada model-data dalam konstruksi tinggi dalam mode baru. Sebuah model memiliki fakta bahwa dengan solusi akhir tidak menyurutkan sampel, memperbaiki tidak kecocokan model-data, selanjutnya mungkin peneliti berfokus untuk memperbaiki instrumen (mis, menganalisis korelasi dari pernyataan. Merubah pernyataan atau modelnya juga dalam kuesioner.

Amdan Bin Mohammed (2006), “*The Study of End-User Computing Satisfaction (EUCS) on Computerised Accounting System (CAS) Among Peninsular Malaysia Public Universities: A Survey in Bursar’s*” berkontribusi dengan faktor puasnya pemakaian terakhir (*Computing Satisfaction/EUCS*) dan komputer yang terakuntasi sistem akan antar kantor memiliki beasiswa universitas yang tinggi.. sudah abdolnya konten(X1), akurasi(X2), format(X3), mudahnya penggunaanya(X4), cepat waktunya(X5), kepuasan pada kecepatan sistemnya dan serta andal sistem tersebut .

Jefri, Afriyudi, dan Ilman (2012), “*Analisa Sistem Informasi Entri KRS online pada Universitas Bina Darma dengan Menggunakan Metode End-User Computing (EUC) Satisfaction*” dengan penerapan terbaru pengeluaran mode baru modern dan mudah cepat digunakan apakah entri data KRS online tersebut sudah baik dari peilaian mahasiswa nya yang memakai, karena bersifat online tidak manual, dengan Memakai 5variabel memiliki faktor dari metode eucs tersendiri, Nilai Determinasi yang didapat ialah 68,6% dan sisanya sebesar 31,4% kemungkinan sisa itu dipengaruhi dari faktor variabel dll.

Evi Yulianingsih (2016), penelitiannya yang berjudul “*Analisis Kepuasan Terhadap Penggunaan E-Learning Menggunakan Technology Acceptance Model Dan End User Computing Satisfaction*” memakai model Tam dan Eucs dalam mempengaruhi pemanfaat E-

Learning dalam proses belajar mengajar mahasiswa karena sudah canggih, dan kebanyakan ujian di universitas dan sekolah telah menerapkan ujian online tidak memakai kertas lagi atau manual.

Dari beberapa penelitian di atas yang telah didasarkan oleh penelitian terdahulu, maka mengusulkan perbedaan “Analisis Kepuasan Pengguna Sistem Keagenan Perisai Menggunakan *EUCS* Studi Kasus: BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Palembang” menggunakan dengan ke 5 variabel dimensi dari *EUCS* (isinya data itu, akuratnya sistem, bentuknya dari program, memudahkan searching pengguna dan tepat waktu memakainya). agen, kantor, dan peserta merupakan responden (sampel) BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Palembang.

2.8 Regresi Linier Berganda

Transformasi dari berkembangnya regresi sederhana, ialah regresi linear berganda karena alatnya bersama permintaan akan diprediksi di masa depan, karena dari yang diketahui masa lalu variabelnya bisa satu ataupun selebihnya var bebas (*independent*) kepada 1 variabel terikat (*dependent*) (Siregar, 2013). Sehingga dapat diketahui bahwa penerapan analisis regresi linier berganda ini memakai variabel *independent* melebihi dari 1 var yang memengaruhi variabel *dependent*. Adapun Rumusnya:

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

(Sumber : Siregar, 2019:301)

Keterangannya :

- (Y) = Prediksi nilai (Kepuasan Pengguna)
- (a) = Konstantanya, ialah Y misalakan (X_1, X_2, X_3, X_4 dan $X_5 = 0$)
- (b_1, b_2, b_3, b_4, b_5) = Regresi yang berkoefisien
- (X_1) = (Isi(*Content*))
- (X_2) = (keakuratan(*Accuracy*))
- (X_3) = (bentuk(*Format*))
- (X_4) = (memudahkan penggunaan(*Ease of use*))
- (X_5) = (tepatnya waktunya(*Timeliness*))