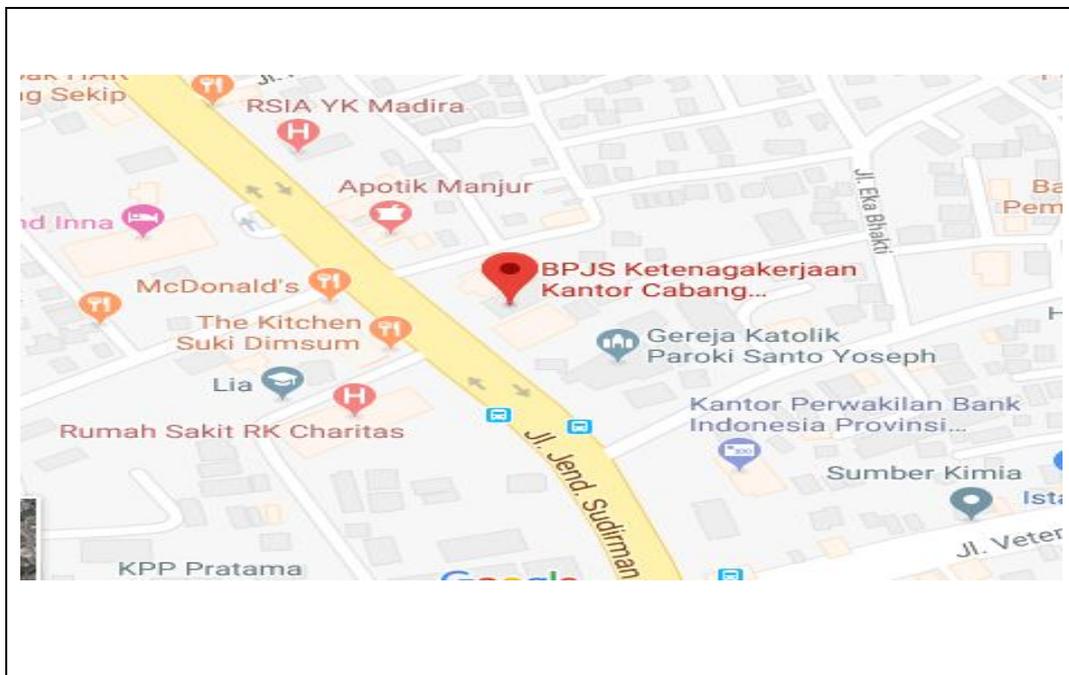


BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Waktu dan Tempat

Melakukan, menganalisis, meneliti, BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Palembang yang berlokasi di Jalan Jenderal Sudirman No. 131, 20 Ilir D.I, Ilir Timur I, Kota Palembang, Sumatera Selatan 30126. Dibawah ini merupakan gambaran lokasi yang akan diteliti secara benar dan tepat yaitu:



Gambar 3.1 Tempat Penelitiannya

3.2 Alat dan Bahan

Untuk mengolah data adapun alat-alat akan dipakai yaitu :

1. Microsof Excel

Memakai Excel ini untuk menghitung kuesioner penelitian karena banyaknya (angka).

2. Microsoft Word

Microsoft Word digunakan untuk pembuatan laporan penelitian.

3. IBM SPSS Statistics versi 22

IBM SPSS Statistics versi 22 digunakan untuk melakukan pengolahan data dan menganalisis uji statistik

Bahan dan Alat yang dipakai dalam data hasil penyebaran kuesioner tentang kepuasan pengguna terhadap sistem keagenan perisai BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Palembang, yang disebarakan kepada agen dan kepesertaan.

3.3 Metode Pengumpulan Data

3.3.1 Data Primer

Mengumpulkan dengan mencatat pertama kali datanya dimiliki oleh peneliti ialah bentuk primer (Sanusi, 2014:104). Adapun penggunaan metode apa saja ialah:

1. Observasi

Prosesnya sangat kompleks dalam observasi merupakan, tersusunnya proses dari berbagai cara keilmuan biologis dan psikologis. mempunyai 2 pengertian betapa pentingnya ingatan dan juga pengamat lapangan (Sugiyono,2016).

Dari observasi pada BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Palembang khususnya pada Agen dan Kepesertaan dan juga penulis melakukan pengamatan terhadap fungsi-fungsi yang ada dalam sistem keagenan perisai.

2. Wawancara

Pertemuan antara dua orang dalam membicarakan hal-hal yang rinci, melalui tanya jawab dan bertukar informasi fokus pada salah satu topik tertentu merupakan pengertian artian dari wawancara. Sugiyono (2013:230)

Wawancara digunakan mengajukan pertanyaan tersruktur dan bertujuan untuk diperolehnya data informasi sangat berguna bagi penelitian. dan akan melanjutkan pewawancara dengan pihak BPJS Ketenagakerjaan kantor Cabang Palembang dimana banyak

data memperoleh yaitu berupa data mengenai sistem keagenan perisai, kegunaan dari setiap fungsi yang ada didalamnya, jumlah karyawan, agen, kepersetaan, mengentri nama-nama tenaga kerja baru Dan Membuat kode iuran untuk pembayaran iuran BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Palembang

3. Studi Literatur

Studi literatur akan telusuri literatur berhubungan dengan penelitian, menelaah literatur dan membaca dapat menjadikan materi penelitian yang bersumber. Literatur yang digunakan berupa buku referensi, jurnal-jurnal nasional maupun internasional, artikel maupun skripsi sebelumnya berakitan sekali dengan judul ini.

4. Kuesioner

Menurut Sugiyono (2016 : 142), mengumpulkan data yang lebih efisien jika tahu dengan siapa harapan akan pengukuran variabel sesuai diharapkan responden.

Dengan Penelitian melakukan penyebaran angket/kuesioner penelitian tentang penilaian kepuasan pengguna sistem keagenan perisai kepada responden yang merupakan agen dan kepersetaan BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Palembang.

3.3.2 Data Sekunder

Menurut Sugiyono (2016:173), awal dari satanya yang tidak langsung dikumpulkan dalam satu data. Memeiliki sifat yang menuntut data primer memenuhi kebutuhan seperti buku-buku, literatur dan bacaan sangat terhubung juga membantu.

Yang digunakan data sekunder seperti data jumlah pengguna sistem keagenan perisai BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Palembang. Selain itu juga peneliti akan mengumpulkan informasi yang berkaitan dengan penelitian dengan studi pustaka yaitu pengumpulan informasi dari ilmu pengetahuan yang sangat banyak bisa dari internet, buku yang ada, jurnal sebelumnya dan masih banyak lagi.

3.4 Populasi dan Sampel

3.4.1 Populasi

Pengertiannya ialah suatu daerahnya jika: ketika subjek memiliki kualitas tinggi dan tentunya berkarakter yang khas akan dipilih oleh peneliti bisa dipelajari dimengerti membuat kesimpulan(Sugiyono,2016).

Populasinya yaitu seluruh pemakai sistem keagenan perisai terdiri dari agen dan kepersetaan BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Palembang. Selanjutnya dijealskan secara detail dari ada dibawah ini yaitu:

Tabel 3.1 Data Kantor, Agen dan Kebersertaan Perisai

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

3.4.2 Sampel

Pengambilan sampel yang digunakan pada prosedur mengambil sampelnya *sampling probabilitas* dengan menggunakan tekniknya *samplingnya acak sederhana*. Perisai yang dimaksudkan ialah kedudukan populasi sebagai Kantor, Agen dan Kebersertaan. Untuk menentukan ukuran sampel maka digunakanlah rumus slovin. Rumus yang dipakai akan berguna untuk yang telah mengetahui jumlah sampel, sampel dan juga populasi jumlahnya sudah diketahui dari perhitungan yaitu 134. dan tingkatan kesalahan telah ditetapkan dalm penelitian adalah 5 %.

Berikut ini pada Gambar 3.2 merupakan Rumus untuk menghitung jumlah sampel :

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

Sumber: Sanusi (2014)

Gambar 3.2 Rumus Hitung Sampel

Dimana :

n = anggota populasi (Jumlah)

N = anggota sampel (Jumlah)

a = Perkiraan tingkatan kesalahan (*error tolerance*)

Rumus yang didasari diatas memberi penarikan jumlah sampel penelitian adalah 134 sampel, dan tingkatan kesalahan yang akan dipakai ialah 5 %, dari itu sampel yang digunakan adalah:

$$\begin{aligned}n &= \frac{N}{1 + Na^2} \\&= \frac{134}{1 + 134 \cdot (0,05)^2} \\&= \frac{134}{1 + 134 \cdot 0,0025} \\&= \frac{134}{1,335} \\&= 100,374 = 100\end{aligned}$$

Dari hasil yang telah didapatkan dan telah dihitung memakai rumus slovin hasilnya menuju pada 100 orang yang terdiri dari kantor, Agen, dan Kebersertaan.

3.5 Definisi Operasional dan Skala Pengukuran Variabel

Dari permasalahan yang sudah dijabarkan didapatkan 5 faktor yang ada pada metode perhitungan tunggal variabelnya adalah:

1. (X_1) *Isinya = Content*
2. (X_2) *Akuratan = Accuracy*
3. (X_3) *Bentuknya = Format*
4. (X_4) *Kemudahan Penggunaannya = Ease of use*
5. (X_5) *Ketepatan Waktunya = Timeliness*

Sangat Komplit, dari peroperasian variabel eucs pada penelitian penejlasan indikator dan juga skala yaitu:

Tabel 3.2 Operasional variabel-variabel penelitian

Variabel	Indikator	Skala
Isi (<i>content</i>) X1	Sistem Keagenan Perisai menyediakan informasi yang dibutuhkan oleh pengguna dengan tepat dan benar	Interval
	Kelengkapan data dan menu Sistem Keagenan Perisai mempunyai fungsi ² untuk memudahkan pengguna	Interval
	Sistem Keagenan Perisai menampilkan output laporan iuran dengan benar	Interval
	Sistem Keagenan Perisai mempunyai informasi tentang pembayaran iuran secara lengkap	Interval
Ketepatan (<i>Accuracy</i>) X2	Sistem Keagenan Perisai menyediakan informasi yang akurat	Interval
	Sistem Keagenan Perisai tidak terjadi error ketika digunakan	Interval
	Informasi di Sistem Keagenan Perisai sangat memuaskan pengguna	Interval
	Sistem Keagenan Perisai mampu mengelola informasi secara kata	Interval
Bentuk (<i>Format</i>) X3	Bentuk Profil Sistem Keagenan Perisai sangat mudah dikenali	Interval
	Layanan yang ada di Sistem Keagenan Perisai sudah mewakili pengguna	Interval
	Penyajian output atau laporan di Sistem Keagenan Perisai sangat cepat	Interval
	Tampilan Sistem Keagenan Perisai berkualitas dan menarik	Interval
Kemudahan Penggunaan (<i>Ease Of Use</i>) X4	Sistem keagenan perisai menyediakan petunjuk penggunaan	Interval
	Kemudahan dalam penggunaan Sistem keagenan perisai oleh pengguna	Interval
	Sistem Keagenan Perisai mudah di akses dari mana saja dan kapan saja	Interval
	Setiap penggunaan tombol di sediakan informasi tentang tombol yang ditekan	Interval
Ketepatan Waktu (<i>Timeliness</i>) X5	Kecepatan dalam mengakses Sistem Keagenan Perisai tidak terhambat	Interval
	Waktu tanggap dalam memberikan layanan Sistem keagenan perisai tepat dan sesuai	Interval
	Sistem keagenan perisai mempermudah pengguna untuk mempercepat navigasi	Interval
	Penyedia informasi dari Sistem keagenan perisai selalu up to date	Interval
Kepuasan Pengguna (<i>User</i>)	Konten atau isi yang disediakan Sistem keagenan perisai sesuai pengguna	Interval

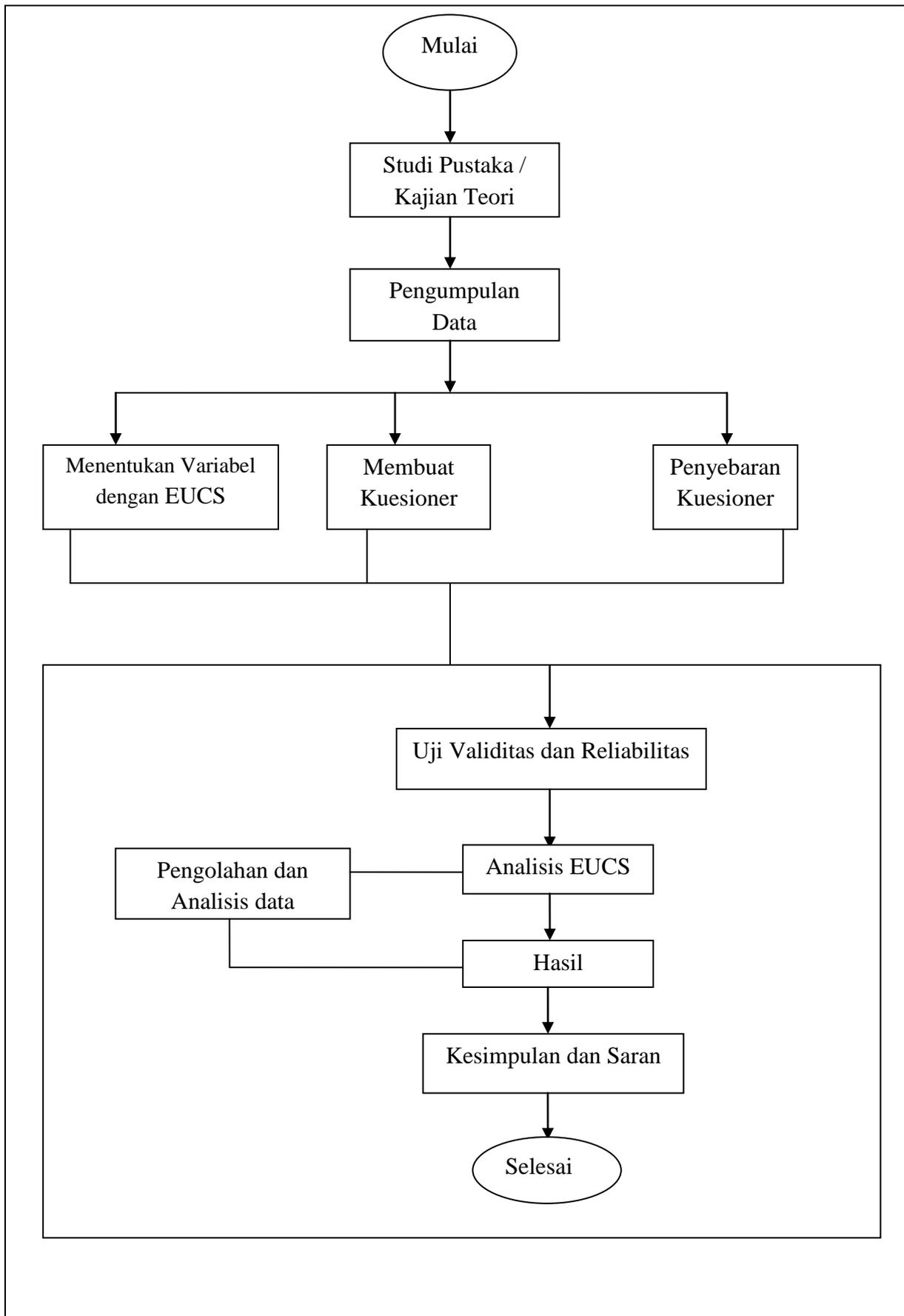
<i>Satisfaction) Y</i>	Sistem keagenan perisai memberikan layanan secara akurat/benar yang pengguna butuhkan	Interval
	Sisi estetika atau keindahan tampilan antarmuka mempunyai struktur yang teratur terdapat pada Sistem keagenan perisai memberikan kepuasan pengguna	Interval
	Tingkat kemudahan penggunaan Sistem keagenan perisai memberikan kepuasan pengguna	Interval
	Ketepatan waktu dari penggunaan Sistem keagenan perisai menyediakan laporan, informasi dan pemberitahuan secara cepat saat diperlukan pengguna	Interval

(Sumber: Doll and Torkzadeh's 1991)

Keperluan data yang dari dalam isi, keakuratan datanya, bentuk sistem, mudahnya pengguna memakai sistem, dan aksinya tepat waktu ketika digunakan, dapat dioperasionalkan karenan agar tersusun penelitian ketiak melakukan uji yang lain, dan untuk membaca penelitian secar ringkas dari variabel, isi, indikator, dan metode serta skala nya.

3.6 Tahapan Penelitian

Ada masalahnya pada sistem merupakan hal utama untuk melakukan penelitian dan pada Sistem Keagenan Perisai. Kemudian dilakukan analisis dari Sistem keagenan perisai apakah puas pengguna dengan memakai *End User Computing Satisfaction (EUCS)* ialah susunan pengumpulan tata, selanjutnya tidak afdol jika pada penelitian tidak membahas dengan kuesioner dan wawancara lalu dilakukan langkah selanjutnya ialah masuk ke tahap metode yang dipakai, dan sesuaikan juga tiap variabel dipakai untuk item pernyataan serta nilai *likert* jawabannya dari para responden yang sudah mengisi kuesioner. Kemudian tahap metode penggunaan puasnya terselesai dilakukan, penelitian terdahulu yang telah dilakukan, diharuskan akan adanya tahapan agar bisa lebih terstruktur rapi dan juga lebih terarah. Penelitian yang mempunyai tahapan akan sangat tertat rapi apa yang ingin dilakukan dari awal sampai akhir dibawah ini akan lebih jelas yang dimaksud ialah:



Gambar 3.3 Tahapan Penelitian

Gambaran dari proses akan kita lakukan secara keseluruhan dan memberi gambaran sedikit tentang proses penulisan tahapan dari awal sampai akhir beserta pengertiannya Tahapan yang akan ditempuh yaitu:

1. Studi pustaka. Dalam Kajian teori yang relevan dengan penelitian seperti jurnal, buku, artikel dll
2. Pengumpulan Data. untuk menganalisa angket dari var yang dimaksud dari angket sebuah tekniknya dalam pengumpulan datanya mengenai form yang akan berisikan pertanyaan, dengan cara tertulisnya padanya orang ataupun kumpulan manusia dalam pendapatan jawabannya dan info yang didupatkannya (Mardalis, 2008). Lalu angketnya akan diuji validnya reliabelnya juga agar benarnya teruji kebenaran angket awalnya disebarkan menyeluruh, Metode ini dipakai dalam perolehan datanya kepuasan pengguna Perisai, terpilihnya sampel didapatkan itulah yang nantinya akan jadi angket lebih mudah mengisi. setelah menyebarkan sebanyak 30 responden barulah pengujian selanjutnya validity and realibility, jikalau sudah valid dan reliabel akan menyebarkan keseluruhannya. (Sugiyono, 2016)
3. Analisis. kemudian menganalisis kepuasan pengguna data yang telah dikumpulkan pada sistem keagenan perisai BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Palembang.
4. Pengolahan data. Disini akan memakai metode yang sudah dipilih sendiri oleh peneliti sesuaikan tiap variabelnya, indikatornya, serta nilai yang didapat. Lalu di analisis menggunakan pengujian yang dipakai.
5. Simpulan dan juga saran. Membuatnya itu dari hasil penelitian lalu menitipkan saran yang baik bagi pengelola sistem agar perisai dapat menjadi lebih baik lagi dan semakin bermanfaat bagi yang menggunakannya.

3.7 Teknik Analisis Data

Melihat data dikumpulkan di atas yang akan dilakukan memakai kuisisioner, lalu kebenaran untuk menjawab, responden dari pertanyaan-pertanyaan termasuk suatu keharusan yang berharga dalam penelitian. suatu hasil penelitian dari keabsahan dan kevalidan itu tergantung pada alat pengukuran yang digunakan, misalkana alat ukurnya sudah dari awal memang tidak valid aatau belum terpercaya, seseungguhnya hasil dari penelitian itu sudah menggambarkan sedikit gambaran terhadap kejadian yang ada, kemudian melakukan suatu ini akan dibutuhkan 2 macam uji validitasnya yaitu test dari pengujian validitas dan realibilitas ialah sebuah gambaran akan tahu angket tersebut bisa diteruskan.

Pengujian dipakai ialah kuesioner jenis jawaban pilihan yang akan dipilih berupa skala interval angkanya dimulai dari satu sampai dengan lima. angket ini selanjutnya dalam ujikan validity dan realibility bantuan salah satu software penghitung angka terbaik di laptop/komputer memakai SPSS(*Produk statistik ilmu sosial*) untuk window versi 22.

3.7.1 Uji Validitas

digunakan memakai tekniknya melakukan dan memakai teknik *product moment* dengan hasil dari jawaan responden tadi nilai korelasinya akan dihitung dan di dalam dimensi yang berangka. Berupa hitungan (r_{hitung}) dibandingkan dengan r tabel yang dimiliki. Jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ bisa disebut pernyataannya valid, lalu $r_{hitung} < r_{tabel}$ diartikan valid, begitu sealiknya (Sugiyono, 2016).

Dimana r_{tabel} dihitung dengan rumus:

$$Df = N-2$$

Tabel 3.3 Rumus r Tabel

Dimana:

Df = tingkat signifikasi

N = banyaknya sampel

Diketahui:

N = 30

Df = 30 – 2

Df = 28

Nilai Df adalah 28, dalam memakai taraf signifikan 5% = 0,05 maka r_{tabel} penelitian ini adalah sebesar 0,361. memakai IBM SPSS Statistics versi 22 hasilnya dari validitasnya ada pada penjelasan Screenshoot Spss dibawah ini:

Correlations						
		C1	C2	C3	C4	TOTAL
C1	Pearson Correlation	1	,545**	,631**	,277	,753**
	Sig. (2-tailed)		,002	,000	,139	,000
	N	30	30	30	30	30
C2	Pearson Correlation	,545**	1	,329	,481**	,744**
	Sig. (2-tailed)	,002		,076	,007	,000
	N	30	30	30	30	30
C3	Pearson Correlation	,631**	,329	1	,585**	,810**
	Sig. (2-tailed)	,000	,076		,001	,000
	N	30	30	30	30	30
C4	Pearson Correlation	,277	,481**	,585**	1	,798**
	Sig. (2-tailed)	,139	,007	,001		,000
	N	30	30	30	30	30
TOTAL	Pearson Correlation	,753**	,744**	,810**	,798**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	
	N	30	30	30	30	30

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Gambar 3.4 Hasil Uji Validitas Variabel *Content*

Correlations						
		A1	A2	A3	A4	TOTAL
A1	Pearson Correlation	1	,511**	,301	,419*	,815**
	Sig. (2-tailed)		,004	,106	,021	,000
	N	30	30	30	30	30
A2	Pearson Correlation	,511**	1	,393*	,361	,786**
	Sig. (2-tailed)	,004		,032	,050	,000
	N	30	30	30	30	30
A3	Pearson Correlation	,301	,393*	1	,149	,444*
	Sig. (2-tailed)	,106	,032		,432	,014
	N	30	30	30	30	30
A4	Pearson Correlation	,419*	,361	,149	1	,597**
	Sig. (2-tailed)	,021	,050	,432		,001
	N	30	30	30	30	30
TOTAL	Pearson Correlation	,815**	,786**	,444*	,597**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,014	,001	
	N	30	30	30	30	30

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).
 * . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Gambar 3.5 Hasil Uji Validitas Variabel *Accuracy*

Correlations						
		F1	F2	F3	F4	TOTAL
F1	Pearson Correlation	1	,878**	,400*	,488**	,938**
	Sig. (2-tailed)		,000	,029	,006	,000
	N	30	30	30	30	30
F2	Pearson Correlation	,878**	1	,384*	,361*	,905**
	Sig. (2-tailed)	,000		,036	,050	,000
	N	30	30	30	30	30
F3	Pearson Correlation	,400*	,384*	1	,347	,589**
	Sig. (2-tailed)	,029	,036		,060	,001
	N	30	30	30	30	30
F4	Pearson Correlation	,488**	,361*	,347	1	,647**
	Sig. (2-tailed)	,006	,050	,060		,000
	N	30	30	30	30	30
TOTAL	Pearson Correlation	,938**	,905**	,589**	,647**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,001	,000	
	N	30	30	30	30	30

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Gambar 3.6 Hasil Uji Validitas Variabel *Format*

Correlations						
		E1	E2	E3	E4	TOTAL
E1	Pearson Correlation	1	,488**	,042	,253	,588**
	Sig. (2-tailed)		,006	,826	,177	,001
	N	30	30	30	30	30
E2	Pearson Correlation	,488**	1	,594**	,244	,796**
	Sig. (2-tailed)	,006		,001	,193	,000
	N	30	30	30	30	30
E3	Pearson Correlation	,042	,594**	1	,386*	,729**
	Sig. (2-tailed)	,826	,001		,035	,000
	N	30	30	30	30	30
E4	Pearson Correlation	,253	,244	,386*	1	,710**
	Sig. (2-tailed)	,177	,193	,035		,000
	N	30	30	30	30	30
TOTAL	Pearson Correlation	,588**	,796**	,729**	,710**	1
	Sig. (2-tailed)	,001	,000	,000	,000	
	N	30	30	30	30	30

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Gambar 3.7 Hasil Uji Validitas Variabel *Ease of use*

Correlations						
		T1	T2	T3	T4	TOTAL
T1	Pearson Correlation	1	-,007	-,174	,200	,545**
	Sig. (2-tailed)		,970	,359	,291	,002
	N	30	30	30	30	30
T2	Pearson Correlation	-,007	1	,517**	,281	,525**
	Sig. (2-tailed)	,970		,003	,132	,003
	N	30	30	30	30	30
T3	Pearson Correlation	-,174	,517**	1	,659**	,650**
	Sig. (2-tailed)	,359	,003		,000	,000
	N	30	30	30	30	30
T4	Pearson Correlation	,200	,281	,659**	1	,846**
	Sig. (2-tailed)	,291	,132	,000		,000
	N	30	30	30	30	30
TOTAL	Pearson Correlation	,545**	,525**	,650**	,846**	1
	Sig. (2-tailed)	,002	,003	,000	,000	
	N	30	30	30	30	30

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Gambar 3.8 Hasil Uji Validitas Variabel *Timeliness*

		S1	S2	S3	S4	S5	TOTAL
S1	Pearson Correlation	1	,463*	,508**	,514**	,462*	,778**
	Sig. (2-tailed)		,010	,004	,004	,010	,000
	N	30	30	30	30	30	30
S2	Pearson Correlation	,463*	1	,435*	,452*	,483**	,750**
	Sig. (2-tailed)	,010		,016	,012	,007	,000
	N	30	30	30	30	30	30
S3	Pearson Correlation	,508**	,435*	1	,323	,368*	,685**
	Sig. (2-tailed)	,004	,016		,082	,046	,000
	N	30	30	30	30	30	30
S4	Pearson Correlation	,514**	,452*	,323	1	,737**	,792**
	Sig. (2-tailed)	,004	,012	,082		,000	,000
	N	30	30	30	30	30	30
S5	Pearson Correlation	,462*	,483**	,368*	,737**	1	,802**
	Sig. (2-tailed)	,010	,007	,046	,000		,000
	N	30	30	30	30	30	30
TOTAL	Pearson Correlation	,778**	,750**	,685**	,792**	,802**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	

Gambar 3.9 Hasil Uji Validitas Variabel *User Satisfaction*

Dimana $r_{hitung} > r_{tabel}$ bisa dikatakan Valid. Berikut adalah Tabel analisis uji validitas harapannya yaitu:

Tabel 3.4 Tabel Analisis Uji Validitas Harapan dengan rumus *Product Moment*

No	Dimensi	Item	r_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan
1	Content	C1	0,753	0,361	Valid
		C2	0,744	0,361	Valid
		C3	0,810	0,361	Valid
		C4	0,798	0,361	Valid
2	Accuracy	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	Format	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	Ease Of Use	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	Timeliness	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	User Satisfaction	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
--	--	----	-------	-------	-------

Sebagai alat Perbandingan untuk pembuktian dari uji validitas maka dilakukan uji manual dan langkah-langkahnya yaitu:

1. Menjumlahkan skor jawaban responden

Tahap dilakukan dengan menjumlahkan jawaban tiap satu atau lebih jawaban. Hasil rekap penjumlahan hasil 30 responden untuk variabel kontennya, akurasi, bentuknya, kemudahannya, dan ketepatan waktunya ada pada (Lampiran).

2. Uji Validitas setiapbutir pernyataan

Selanjutnya melakukan uji validitas dari setiap butir pernyataan dilakukan adapun cara responden menjawab pernyataan, definisi dari variabel (X) dan kepada total jawaban itu menjadi variabel (Y).

3. Menentukan nilai r tabel

$$N = 28 \quad \alpha = 0,05 \quad \text{daritabel } product \ moment = 0,361$$

4. Menentukan nilai r hitung

Pada tahap ini adalah menghitung r_{hitung} yaitu melalui cara:

- a. Perhitungan Penolong dari tabel, berikut tabel penolong uji validitas untuk pernyataan pada variabel Isi (*Content*) dapat dilihat di (Lampiran).

$$r_{hitung} = \frac{N(\sum xy) - (\sum x \sum y)}{\sqrt{(N\sum x^2 - (\sum x)^2)(N\sum y^2 - (\sum y)^2)}}$$

$$r = \frac{30(1838) - (117)(467)}{\sqrt{[30(463) - (117)^2][30(7343) - (467)^2]}}$$

$$r = \frac{55140 - 54639}{\sqrt{[(13890) - (13689)][(220290) - 218089]}}$$

$$r = \frac{55140 - 54639}{\sqrt{(201) - (2201)}}$$

$$r = \frac{501}{\sqrt{442401}}$$

$$r = \frac{501}{665}$$

$$r = 0,753$$

Hasil dari perhitungan di atas adalah 0,753 dimana rhitung nya lebih besar dari rtabel. Pengujian pernyataan. Teruntuk item lainnya secara lengkap bisa dilihat pada (lampiran) belakang, kuesioner awal yang telah di uji coba akan memakai signifikan $\alpha = 0,05$ karena pada umumnya sering memakai taraf itu, adapun ketetapan jika angket pernyataan sudah selesai dihitung memakai rumusnya, akan membandingkan dari r_{tabel} untuk tarafnya yang signifikan, artinya item itu sangat valid, Apabila ketika disamakan hasilnya belum cocok dengan signifikansi maksudnya pertanyaan itu belum valid..

3.7.2 Uji Reliabilitas

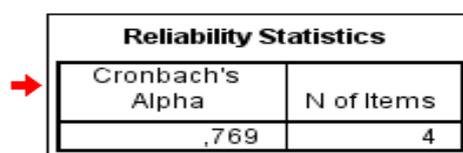
Jika sudah memnguji valid selanjutnya diteruskan pengujian realibilitas. Apakah sudah mengetahui reliabilitas ini seberapa penting proses-proses sumber daya teknologi informasi dan dapat diketahui tingkat keakuratan, ketepatan, kestabilan atau alat tersebut sudah konsisten upaya berkelompok gejalanya dalam dan sendiri juga bisa. Merupakan ukuran keandalan mempunyai nilai dari nol hingga angka satu. pengujian yang tidak valid dan tidak reliabel dari itu pernyataan yang bernilai rendah di drop dulu atau dihapus sementara untuk menetralkan nilai yang memiliki hasil tinggi, memakai model *Cronnbah's Alpha* uji reliabilitasnya, jawabang yang digunakan sudah alternative jawaban memiliki tiga pilihan. daftar interprestasi koefisien r pada Tabel 3.5:

Tabel 3.5 Daftar Interprestasi Koefisien r

Koefisien	Reliabilitas
0,8000-1,000	Sangat Tinggi
0,6000-7,999	Tinggi
0,4000-0,5999	Sedang/Cukup
0,2000-0,3999	Rendah

0,0000-0,1999	Sangat Rendah
---------------	---------------

Tujuan dari pengujian ini mengetahui apakah data yang dikumpulkan pada halnya melakukan tingkatan tepatnya, akuratnya data, stabilnya program dan alatnya harus tetap konsisten. mengatakan suatu masalah tertentu baik sekelompok individu, ketika waktunya berbeda masih melakukan uji nilai reliabilitas itu, pernyataan yang sudah valid dianggap valid akan dilakukan uji keandalan. Memakai tekniknya dikarenakan hasil dari jawabannya koefisien nilainya rentan mengharuskan alpha melebihi besarnya hasil. *Cronbach's Alpha* teruntuk tiap variabel/dimensi terhadap 30 responden:

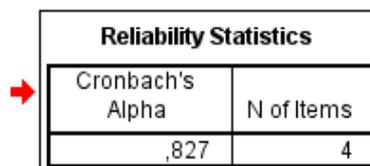


Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.769	4

(Sumber: diolah menggunakan SPSS versi 22)

Gambar 3.10 *Cronbach's Alpha* Variabel *Content*

Pada Gambar diatas *Content* di dapat *Cronbach's Alpha* sebesar 0,769 dimana sesuai tabel skor Reliabilitas skor 0,769 keterangan nya yaitu dapat diterima untuk Uji Reliabilitas.

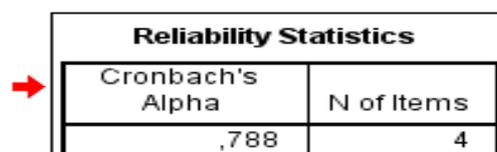


Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.827	4

(Sumber: diolah menggunakan SPSS versi 22)

Gambar 3.11 *Cronbach's Alpha* Variabel *Accuracy*

Pada Gambar tersebut variabel *Accuracy* di dapat *Cronbach's Alpha* sebesar 0,827 dimana sesuai tabel skor Reliabilitas skor 0,827 hasilnya bisa dikatakan sangat Reliabilitas.

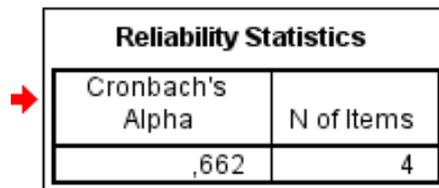


Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.788	4

(Sumber: diolah menggunakan SPSS versi 22)

Gambar 3.12 *Cronbach's Alpha* Variabel *Format*

Pada Gambar itu variabel *Format* di dapat *Cronbach's Alpha* sebesar 0,788 dimana sesuaikan tabel dari skor Reliabilitas skor 0,788 keterangannya ialah Reliabilitas sudah sangat diterima sekali karena reliabel.



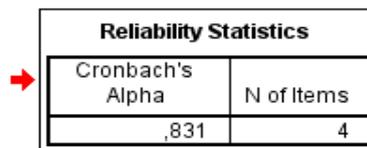
A screenshot of the SPSS Reliability Statistics output for the variable 'Format'. The table shows a Cronbach's Alpha of .662 and N of Items as 4. A red arrow points to the Cronbach's Alpha value.

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.662	4

(Sumber: diolah menggunakan SPSS versi 22)

Gambar 3.13 *Cronbach's Alpha* Variabel *Ease Of Use*

Pada Gambar ini variabel *Ease Of Use* di dapat *Cronbach's Alpha* sebesar 0,662 dimana sesuai tabel skor Reliabilitas skor 0,662 keterangannya mudah diterima dikarenakan Uji Reliabilitas sudah reliabel.



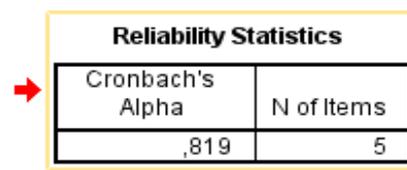
A screenshot of the SPSS Reliability Statistics output for the variable 'Ease Of Use'. The table shows a Cronbach's Alpha of .831 and N of Items as 4. A red arrow points to the Cronbach's Alpha value.

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.831	4

(Sumber: diolah menggunakan SPSS versi 22)

Gambar 3.14 *Cronbach's Alpha* Variabel *Timeliness*

Pada Gambar itu variabel *Timeliness* di dapat *Cronbach's Alpha* sebesar 0,831 dimana sesuai tabel skor Reliabilitas skor 0,831 keterangannya diterima karena reliabilitas tinggi.



A screenshot of the SPSS Reliability Statistics output for the variable 'Timeliness'. The table shows a Cronbach's Alpha of .819 and N of Items as 5. A red arrow points to the Cronbach's Alpha value.

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.819	5

(Sumber: diolah menggunakan SPSS versi 22)

Gambar 3.15 *Cronbach's Alpha* Variabel *User Satisfaction*

Pada Gambar yang menjelaskan variabel *User Satisfaction* di dapat *Cronbach's Alpha* sebesar 0,819 dimana sesuai tabel skor Reliabilitas skor 0,819 keterangannya ialah sudah diterima dengan baik sebagai Uji Reliabilitas yang reliabel.

Jika sudah menghitung dan melakukan pengujian IBM SPSS Statistics versi 22, lalu memperoleh hasil dari reliabilitas adanya tiap variabel, kemudian di interprestasikan kepada rata-rata memiliki reliabilitas Tinggi koefisien r maka instrumen tersebut berhasil. yaitu hasil bagaimana rekapan setiap penjelasan gambar tadi Tabel 3.6 berikut ini:

Tabel 3.6 Hasil Uji Keandalan Teknik *Cronbach's Alpha*

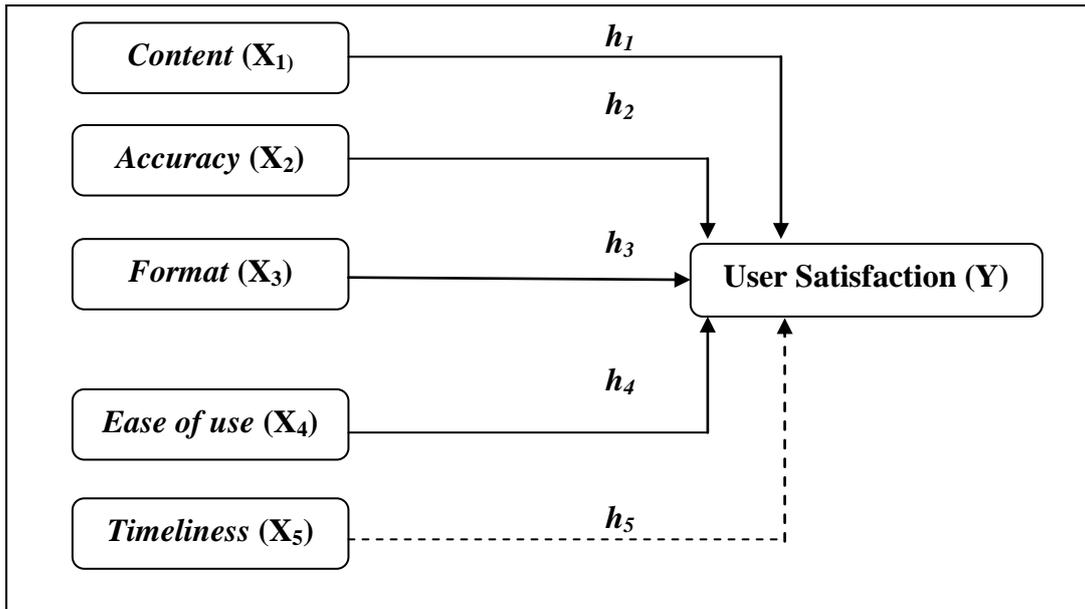
No	Variabel	Cronbach's Alpha	N of items	Keterangan
1	<i>Content</i>	0,769	4	Tinggi
2	<i>Accuracy</i>	0,827	4	Sangat Tinggi
3	<i>Format</i>	0,788	4	Tinggi
4	<i>Ease Of Use</i>	0,662	4	Tinggi
5	<i>Timeliness</i>	0,831	4	Sangat Tinggi
6	<i>User Satisfaction</i>	0,831	5	Sangat Tinggi

Diatas sudah menjelaskan soal-an dari pengujian instrumen di analisis dibantu pula memakai program komputer IBM Statistics versi dua puluh dua, dan bahwasan sudah mengetahui kesemua pertanyaan/item variabel penelitian semuanya dikategorikan reliabel dikarenakan nilainya $> 0,6$. (Siregar, 2013:57)

3.8 Paradigma Penelitian

Sebagai salah satu pola pikir Paradigma Penelitian diartikan yaitu ingin menunjukkan sebuah variabel yang akan diteliti masing-masing mempunyai hubungan yang telah mencerminkan yang perlu dijawab melalui penelitiann ini sesuaikan dengan rumusan maslah dan jenisnya, merumuskan hipotesis menggunakan teori-teori dapat meliputi teknik analisis statistik yang digunakan.

Gambar model proses penelitian tersebut menjelaskan sedikit tentang bahwa ada pengaruh sejumlah faktor eucs. Didasarkan banyak hal dari paradigma memakai penelitian yang bervariasi telah digambarkan seperti pada:



Gambar 3.16 Paradigma Penelitian

Menurut (Abadi, Prajarto, & Guntoro, 2014) untuk anak panah dengan garis (—→) menunjukkan bahwa variabel independent tersebut terdapat pengaruh terhadap variabel dependen, sedangkan untuk anak panah putus-putus (---→) menunjukkan bahwa tidak terdapat pengaruh.

3.9 Hipotesis Penelitian

Kemudian sudah menguji dari pernyataan yang sudah dipakai memakai realibility dan validity, maka akan dilanjutkan melalui pengujian Regresi Linier Berganda. Dilakukan tahunya pengaruh terhadap hubungan independen dengan suatu variabel dependen satu ataupun lebih secara linier antar variabel isinya(*content*), keakuratannya (*accuracy*), bentuknya (*format*), kemudahannya (*ease of use*), ketepatan waktunya (*timeliness*) pada kepuasan penggunaanya (*user satisfaction*).

Berdasarkan dari penetapan paradigma Gambar 3.16 hipotesisnya ialah sebagai berikut akan dijelaskan secara ringkas:

H₁ : Isi (*Content*) terhadap kepuasan pengguna (*User Satisfaction*)

H₀ : Tidak terdapat pengaruh signifikan antara variabel isi (*Content*) pada kepuasan pengguna (*User Satisfaction*) Sistem keagenan perisai BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Palembang.

H_a : Terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel isi (*Content*) pada kepuasan pengguna (*User Satisfaction*) Sistem keagenan perisai BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Palembang.

H₂ : Keakuratan (*Accuracy*) terhadap kepuasan pengguna (*User Satisfaction*)

H₀ : Tidak terdapat pengaruh signifikan antara variabel keakuratan (*Accuracy*) pada kepuasan pengguna (*User Satisfaction*) Sistem keagenan perisai BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Palembang.

H_a : Terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel keakuratan (*Accuracy*) pada kepuasan pengguna (*User Satisfaction*) Sistem keagenan perisai BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Palembang.

H₃ : Bentuk (*Format*) terhadap kepuasan pengguna (*User Satisfaction*)

H₀ : Tidak terdapat pengaruh signifikan antara variabel Bentuk (*Format*) pada kepuasan pengguna (*User Satisfaction*) Sistem keagenan perisai BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Palembang.

H_a : Terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel Bentuk (*Format*) pada kepuasan pengguna (*User Satisfaction*) Sistem keagenan perisai BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Palembang.

H₄ : Kemudahan (*Ease of use*) terhadap kepuasan pengguna (*User Satisfaction*)

H₀ : Tidak terdapat pengaruh signifikan antara variabel Kemudahan (*Ease of use*) pada kepuasan pengguna (*User Satisfaction*) Sistem keagenan perisai BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Palembang.

H_a : Terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel Kemudahan (*Ease of use*) pada kepuasan pengguna (*User Satisfaction*) Sistem keagenan perisai BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Palembang.

H₅ : Ketepatan Waktu (*Timeliness*) terhadap kepuasan pengguna (*User Satisfaction*)

H₀ : Terdapat pengaruh signifikan antara variabel Ketepatan Waktu (*Timeliness*) pada kepuasan pengguna (*User Satisfaction*) Sistem keagenan perisai BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Palembang.

H_a : Tidak Terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel Ketepatan Waktu (*Timeliness*) pada kepuasan pengguna (*User Satisfaction*) Sistem keagenan perisai BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Palembang.