

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Perkembangan teknologi dunia begitu cepat, dalam berbagai bidang. Salah satu tanda modernisasi masyarakat dunia, termasuk Indonesia adalah adanya perkembangan alat pembayaran yang semakin pesat dan semakin maju. Awalnya sistem barter antar barang yang diperjualbelikan adalah alat pembayaran yang lazim yang digunakan di era pra-modern. Adanya berbagai kesulitan dengan sistem barter mendorong munculnya satuan tertentu yang memiliki nilai pembayaran yang dikenal dengan istilah uang. Hingga saat ini uang menjadi salah satu alat pembayaran utama yang berlaku di masyarakat. (Tri Hendro, 2014 : 9).

Motivasi Indonesia cukup tinggi dalam mengejar kemajuan teknologi, salah satunya dalam bidang keuangan. *Fintech (financial technology)* secara bertahap membentuk jasa keuangan lebih baik dan lebih luas. Bank Indonesia mendorong penggunaan uang elektronik sebagai pengganti pembayaran tunai di Indonesia. Hadirnya alat pembayaran berbasis teknologi yang disebut sebagai uang elektronik atau lebih dikenal dengan sebutan *e-money* menjadi alternatif yang menawarkan kemudahan dalam bertransaksi.

Uang elektronik didefinisikan sebagai alat pembayaran dalam bentuk elektronik dimana nilai uangnya disimpan dalam media elektronik tertentu. Penggunaannya harus menyetorkan uangnya terlebih dahulu kepada penerbit dan disimpan dalam media elektronik sebelum menggunakannya untuk keperluan bertransaksi. Ketika digunakan, nilai uang elektronik yang tersimpan dalam media elektronik akan berkurang sebesar nilai transaksi dan setelahnya dapat mengisi kembali (*top-up*). Media elektronik untuk menyimpan nilai uang elektronik dapat berupa chip atau server. (Bank Indonesia, 2018).

**Tabel 1.1**

Perkembangan Transaksi Uang Elektronik yang Beredar  
di Indonesia Tahun 2015-2019 (dalam jutaan)

Periode	Transaksi Uang Elektronik	
	Volume (Transaksi)	Nilai (Rupiah)
2015	535,57	5.283.018
2016	683,13	7.063.689
2017	943,31	12.375.469
2018	2.922,69	47.198.616
2019	5.226,69	145.165.461

(Sumber : Bank Indonesia)

Nilai (Rupiah) Peningkatan transaksi melalui *e-money* dipicu oleh banyaknya keuntungan yang diberikan oleh *e-money*, baik bagi masyarakat, industri, maupun bagi Bank Indonesia. Beberapa keuntungan dalam menggunakan *e-money* adalah pertama, memberikan kemudahan dalam transaksi pembayaran secara cepat dan aman bagi masyarakat luas. Kedua, masalah *cash handling* dapat dipecahkan yang selama ini sering dialami ketika menggunakan uang tunai sebagai pembayaran bagi industri. Ketiga, meningkatkan efisiensi percetakan uang dan penggandaan uang bagi bank Indonesia. Beberapa transaksi yang sering digunakan bahkan diharuskan dengan *e-money* adalah parkir, transportasi (kereta, transjakarta), dan toll. Bahkan uang elektronik sudah menjalar ke berbagai instansi seperti pendidikan. Di dunia pendidikan aplikasi *e-money* biasanya dalam bentuk kartu mahasiswa, atau kartu khusus yang dapat digunakan dalam transaksi di wilayah institusi terkait (Utami, 2017).

Perkembangan penggunaan *e-money* bukan hanya di manfaatkan pada sektor perdagangan saja. Melainkan banyak perbagai sektor salah satunya transportasi. Semakin meningkatnya perkembangan transportasi, membuat berbagai sektor transportasi ikut memanfaatkan *e-money* sebagai alat transaksi mereka. Hal tersebut dapat memberikan kemudahan dan efektifitas bagi para pengguna transportasi. Berdasarkan tabel 1.1, terdapat peningkatan penggunaan uang elektronik yang sangat signifikan di Indonesia dari tahun

2017 ke tahun 2018. Salah satu peningkatan terbesar pada penggunaan uang elektronik tersebut merupakan *multi effect* dari sistem penerapan elektronifikasi jalan tol yang dikenal dengan nama *e-toll card (electronic toll card)* yang mana hal ini didukung oleh keluarnya peraturan pemerintah dalam mewajibkan transaksi non-tunai di tol per 31 Oktober 2017, dan peresmian tentang aturan program wajib non tunai di jalan tol (Peraturan Menteri Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat/ PUPR No. 16/PRT/M/2017) yang mana tujuan program ini adalah memberikan pelayanan dengan mengutamakan kepuasan pengguna yang berada di jalan tol agar merasakan transaksi yang lebih cepat dan efisien tanpa harus mengantri dalam waktu yang lama. (Wahidatus & Novi, 2018 : 73)

Target yang menjadi sasaran pelayanan jasa jalan tol terhadap penggunaannya adalah kelancaran, keamanan dan kenyamanan. Untuk dapat mencapai sasaran tersebut, maka sebagai tolak ukur operasionalnya adalah berupa waktu pelayanan di gardu, waktu tempuh jalan tol, tingkat kelancaran, tingkat fasilitas, tingkat keluhan pelanggan dan standar kerataan jalan. Hal itu menjadi penilaian keefektifan dari penggunaan jalan tol. Tetapi seringkali terjadinya kemacetan di dalam tol menjadi sebuah masalah dan keluhan para penggunaannya, karena adanya tol digadangkan untuk mengurangi kemacetan, tetapi pada kenyataannya hal tersebut masih kurang terealisasi. Yang dikarenakan volume kendaraan yang terus meningkat setiap tahunnya, namun tidak diimbangi dengan penggunaan jalan yang memadai sehingga menyebabkan ruas jalan *non-tol* menjadi sangat padat, terutama ada waktu tertentu. Hal tersebut berimbas pada penumpukan kendaraan yang ingin menggunakan jalan tol dan akhirnya menimbulkan kemacetan yang berkepanjangan pada jalan tol.

**Tabel 1.2**  
Perkembangan Transaksi pada Jalan Tol  
di Indonesia Tahun 2015-2019 (dalam jutaan)

Tahun	Volume (Transaksi)	Nilai (Rupiah)
2015	1.310,80	7.121.000,00
2016	1.361,30	7.926.600,00
2017	1.349,66	8.281.200,00
2018	1.263,79	9.036.400,00
2019	1.233,66	10.130.600,00

(Sumber : [www.jasamarga.com](http://www.jasamarga.com))

Transaksi yang terjadi antara petugas gerbang tol dan pengemudi kendaraan beroda empat membutuhkan waktu tertentu, seringkali hal ini berlangsung agak lama. Hal ini disebabkan petugas tol harus mengecek asal kendaraan guna menentukan tarifnya, lalu menghitung uang kembaliannya.

Salah satu solusi untuk mengurangi masalah yang terjadi, pihak jasa marga membuat e-toll agar mengurangi antrian dan pengguna jalan tol dapat menikmati perjalanan lebih cepat dan nyaman. Hal tersebut mengantisipasi terjadinya kemacetan di jalan tol terutama pada hari dan jam sibuk karena antrian pada pintu keluar tol terlalu panjang, dibutuhkan peningkatan kecepatan dalam transaksi tol dengan menggunakan layanan elektronik tol (e-toll). Manfaat yang diperoleh dari penggunaan e-toll selain waktu transaksi yang lebih cepat yaitu 4 detik, kartu e-toll tidak mempunyai batas waktu kadaluarsa, serta dapat digunakan di setiap gerbang tol yang telah mengoperasikan e-toll sebagai alat pembayaran.

Kartu e-toll ini pertama kali dikeluarkan dari kerjasama antara PT Jasa Marga Tbk, PT Citra Marga Nusapahala Persada Tbk, Bank Mandiri dan juga PT Mandala Sakti. Tahap awal penggunaan kartu ini yakni pada tahun 2009 dimana hanya dapat digunakan oleh tiga jalur tol, yakni Cawang-Tomang-Cengkareng, Cawang-Tanjung Priuk-Pluit dan Cikupa-Merak. Kemudian penerapan transaksi tol non tunai sepenuhnya menggunakan kartu e-toll di seluruh jalan tol dimulai per tanggal 31 Oktober 2017 sehingga pengguna

jalan tol diwajibkan memiliki kartu elektronik untuk melakukan transaksi pada jalan tol.



(Sumber : [www.bankmandiri.co.id](http://www.bankmandiri.co.id))

Meskipun seluruh pengguna jalan tol telah diwajibkan memiliki e-toll nyatanya tidak dapat dipungkiri bahwa pelaksanaan elektronifikasi di jalan tol masih menjumpai masalah baik yang berada pada kendali pengguna (internal) maupun di luar kendali pengguna (eksternal). Masalah pada penggunaan E-toll salah satunya yaitu sulit digunakan karena alat *reader* tidak peka dalam mendeteksi kartu. Selain itu, pengecekan saldo sulit karena hanya dapat dilakukan dengan menyimpan bukti struk terakhir serta menggunakan hp yang dapat mensupport aplikasi *e-money* info yaitu android dengan perangkat NFC, sehingga manfaat aplikasi belum dapat dirasakan seluruh pengguna secara luas. (Bank Mandiri, 2013)

Permasalahan e-toll yang dikeluhkan konsumen masih cukup banyak salah satunya yang dikutip dari Suara.com (2019) tentang keluhan mengenai kesulitan saat melakukan pengisian saldo e-toll. Sering *offline* nya sistem untuk pengisian saldo e-toll menjadi salah satu masalah yang terjadi. Yang mengakibatkan konsumen tidak dapat melakukan transaksi di gerbang tol. Selain itu, permasalahan yang dikutip dari kompas.com (2017) yang dihadapi beberapa pengemudi mengenai kesulitan saat melakukan transaksi dengan e-toll terhadap GTO karena kesulitan mengatur jarak mobil dengan alat reader. Serta masih ada beberapa GTO yang lamban dalam membaca saldo. Hal lain mengenai permasalahan e-toll dari liputan6.com (2018) yang terjadi adalah mengenai terpotongnya saldo pengemudi sebanyak dua kali pada gerbang tol yang menjadi keluhan dan protes dari pengemudi. Dari beberapa permasalahan di atas, menggambarkan bahwa meski penggunaan e-toll

diklaim memiliki banyak keuntungan dalam transksinya, tetapi e-toll masih memiliki banyak kekurangan dan hal tersebut terus menerus diperbaiki oleh pihak Jasa Marga untuk menjadi lebih baik.

Konsep yang berkaitan dengan fenomena dalam penelitian ini adalah menggunakan konsep model *Technology Acceptance Model* (TAM) yang dikembangkan oleh Davis (1989). Yang merupakan adaptasi dari *Theory of reasoned Action* (TRA) yang dikhususkan untuk memodelkan penerimaan pemakai terhadap teknologi. Dalam model ini, penerimaan penggunaan teknologi salah satunya dipengaruhi faktor kemanfaatan dan kemudahan dalam penggunaannya. Yang mempengaruhi masyarakat menggunakan teknologi tersebut.

TAM menganggap dua variabel utama dalam menggunakan sistem informasi yaitu *Perceived Usefulness* (Persepsi manfaat) dan *Perceived ease of use* (kemudahan penggunaan). *Perceived Usefulness* atau persepsi manfaat adalah tingkatan dimana seseorang percaya bahwa penggunaan suatu sistem tertentu akan meningkatkan prestasi kerja orang tersebut. Sedangkan kemudahan penggunaan adalah tingkatan dimana pengguna percaya bahwa sistem dapat digunakan dengan mudah dan bebas dari masalah. Dari penggunaan sistem tersebut akan menimbulkan timbal balik dari pengguna sistem tersebut. Salah satunya adalah kepuasan penggunaan sistem yang akan mengukur suatu keberhasilan suatu sistem atau teknologi. Berdasarkan uraian tersebut mengenai persepsi manfaat dan kemudahan penggunaan yang dimaksud yaitu anggapan bahwa sistem pembayaran e-toll yang memberikan manfaat dan mudah digunakan akan membuat penggunanya merasa puas.

Fenomena tersebut menjadi hal yang menarik untuk diteliti yaitu mengenai kemanfaatan dan kemudahan penggunaan terhadap kepuasan penggunaan e-toll. Sehingga peneliti mengambil judul penelitian "**PENGARUH PERCEIVED USEFULNESS DAN KEMUDAHAN PENGGUNAAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN E-TOLL**".

## **B. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang diatas maka dipaparkan identifikasi masalah sebagai berikut:

1. Terjadinya penumpukan kendaraan akibat lambatnya transaksi di gerbang tol yang menyebabkan kemacetan berkepanjangan di jalan tol.
2. Sering terjadinya ketidak pekaan kartu terhadap sensor pada mesin e-toll yang mengakibatkan proses transaksi menjadi terhambat.
3. Sulitnya pengecekan saldo karena hanya melihat dari struk terakhir pembelian atau harus menggunakan aplikasi pada smartphone yang mendukung.
4. Sering lupanya masyarakat untuk melakukan *top-up* e-toll sebelum memasuki area tol. Selain itu tidak semua GTO menyediakan *top-up* saldo.

### C. Batasan Masalah

Untuk pelaksanaan penelitian, maka peneliti akan menentukan apa yang sebenarnya akan diteliti. Agar sasaran dalam pembahasan ini dapat tercapai, maka peneliti hanya akan membatasi masalah penelitian antara lain:

1. Sesuai dengan judul penelitian, peneliti hanya melakukan penelitian dengan menggunakan variabel independen Kepuasan pengguna e-toll.
2. Untuk variabel dependen yaitu *Perceived Usefulness* dan kemudahan penggunaan.
3. Peneliti telah menentukan objek penelitian yaitu pengguna e-toll di Cirebon yang masih aktif menggunakan kartu e-toll dalam kurun waktu satu tahun terakhir. Selain itu penelitian berfokus pada pengguna e-toll di Cirebon, bukan pada pengguna ruas jalan tol Cirebon.

### D. Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan identifikasi dan batasan masalah diatas maka dipaparkan rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaruh *Perceived usefulness* terhadap Kepuasan Konsumen E-toll?
2. Bagaimana pengaruh Kemudahan Penggunaan terhadap Kepuasan Konsumen E-toll?
3. Bagaimana pengaruh *Perceived usefulness* dan Kemudahan Penggunaan terhadap Kepuasan Konsumen E-toll?

### E. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan peneliti dalam penelitian ini berdasarkan rumusan masalah diatas yaitu sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh *Perceived Usefulness* terhadap Kepuasan penggunaan E-toll.
2. Untuk mengetahui pengaruh Kemudahan Penggunaan terhadap Kepuasan pengguna E-toll.
3. Untuk mengetahui pengaruh *Perceived Usefulness* dan Kemudahan Penggunaan terhadap Kepuasan pengguna E-toll.

### F. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini yaitu sebagai berikut:

1. Sebagai bahan pemikiran maupun alternatif referensi yang dapat bermanfaat bagi pihak-pihak yang berkepentingan dalam memperluas wawasan mengenai pengaruh *Perceived Usefulness* dan kemudahan penggunaan dalam kepuasan penggunaan e-toll. Baik bagi pemerintah, Jasamarga maupun lembaga penyedia e-toll lainnya yang bisa dijadikan perbandingan.
2. Sebagai salah satu bahan referensi mahasiswa untuk melakukan penelitian berikutnya yang berhubungan dengan judul diatas.

### G. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan di dalam penyusunan proposal skripsi ini meliputi lima bab, diantaranya adalah sebagai berikut:

**BAB I PENDAHULUAN** : Dalam bab ini menguraikan tentang Latar Belakang Masalah, Identifikasi Masalah, Batasan Masalah, Rumusan Masalah, Tujuan dan Manfaat Penelitian, dan Sistematika Penulisan.

**BAB II KAJIAN PUSTAKA** : Dalam bab ini menguraikan tentang Landasan Teori, Kerangka Pemikiran, dan Hipotesis.

**BAB III METODOLOGI PENELITIAN** : Dalam bab ini menguraikan tentang Tempat dan Waktu Penelitian, Populasi dan Sampel Penelitian,



Metode Penelitian, Definisi Operasional Variabel, Teknik Pengumpulan Data, Instrumen Penelitian, dan Teknik Analisis Data.

**BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN** : Dalam bab ini menguraikan tentang Kondisi Objektif Penelitian, Hasil Penelitian, dan Pembahasan Penelitian.

**BAB V PENUTUP** : Dalam bab ini menguraikan tentang Kesimpulan dan Saran dari penulis dalam pelaksanaan penelitian tersebut.

