

FAKTOR-FAKTOR TERPERSEPSI YANG MEMENGARUHI PENGUNAAN KARTU TOL ELEKTRONIK

Ratna Muljani Santosa

Manajemen, Universitas Bunda Mulia
Alamat surel: santosaratna@yahoo.com

Michael Christian

Manajemen, Universitas Bunda Mulia
Alamat surel: michaelchristianid@gmail.com

Abstract

October 2017 is the starting point of non-cash payment through the Electronic Toll Card simultaneously in Indonesia. The use of payments on toll roads with this system is believed to reach the target 100%. This is not a new thing since the Non-Cash National Movement program has been initiated in 2014. However, as a country that is enjoying the development of information technology in the digital things, the role of payment method in the toll road with this system still needs to be studied not only in terms of benefits which can be provided to the community, but also to the impact of ease of use on each toll roads in Indonesia. This study aims to explain the influence of perceived factors for the users that is the useful and ease of use its payment method. Using SPSS 22.0, this study explains that the use of Electronic Toll Cards is influenced by the factor of useful and ease of use. This study used 73 respondents as an Electronic Toll Card user. Suggestion for further researches able to focus more on high-frequency toll roads. It aims to explain the consistency of the factor "useful" and ease of use for users. In addition, the socialization the way of use is considered important to be encouraged by the government in the succession of the Non-Cash National Movement.

Keywords: *card, electronic, toll, useful, ease*

Abstrak

Bulan Oktober 2017 merupakan titik awal diberlakukannya pembayaran non tunai melalui Kartu Tol Elektronik secara serentak di Indonesia. Tidak tanggung-tanggung penggunaan pembayaran di jalan tol dengan sistem ini dipercaya mencapai target 100% terimplementasi. Hal ini sebenarnya bukan hal baru mengingat program Gerakan Nasional Non Tunai sudah dicetuskan sejak tahun 2014. Namun demikian, sebagai negara yang sedang menikmati perkembangan teknologi informasi ke arah digital, peranan metode pembayaran di ruas tol dengan kartu ini masih perlu dikaji tidak hanya dari segi manfaat yang dapat diberikan kepada masyarakat, namun juga pada dampak kemudahan penggunaannya pada tiap ruas tol. Penelitian ini bertujuan untuk menjelaskan pengaruh faktor terpersepsi bagi masyarakat yaitu manfaat dan kemudahan penggunaan terhadap penggunaan metode pembayaran tersebut. Dengan menggunakan SPSS 22.0, penelitian ini menjelaskan bahwa penggunaan Kartu Tol Elektronik dipengaruhi oleh faktor manfaat dan kemudahan dalam penggunaan. Penelitian ini menggunakan 73 responden sebagai pengguna Kartu Tol Elektronik. Saran bagi penelitian selanjutnya adalah dapat lebih fokus dalam ruas gardu tol otomatis pada titik-titik dengan frekuensi tinggi. Hal ini bertujuan untuk menjelaskan konsistensi faktor manfaat dan kemudahan penggunaan bagi para pengguna. Selain itu, sosialisasi cara penggunaan dirasa penting untuk digalakkan pemerintah dalam suksesi Gerakan Nasional Non Tunai.

Kata kunci: *kartu, elektronik, tol, manfaat, kemudahan*

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Wacana mengenai penggunaan pembayaran di jalan tol dengan sistem non tunai sepertinya dalam waktu dekat akan diberlakukan bahkan dengan capaian target 100% (Sawitri, 2017). Target ini merupakan

implementasi dukungan terhadap program pemerintah yang dikenal dengan Gerakan Nasional Non Tunai (Fauzi, 2017) yang dicetuskan pada tahun 2014. Berjalannya waktu, gerakan yang dikenal dengan GNNT tersebut telah memberikan dampak yang signifikan dalam menggeser pola pembayaran pada gardu tol di Indonesia.

Tahun 2015, Jasa Marga mencatat bahwa penggunaan kartu tol elektronik (KTE) sebesar 15,32% dari seluruh transaksi pembayaran di gardu tol (Dirgantoro, 2016). Angka tersebut menjelaskan bahwa masih tingginya sistem pembayaran lainnya yang dilakukan pengguna jalan tol. Namun demikian berbagai upaya dilakukan pemerintah yang menggandeng badan usaha pengelola jalan tol. Dalam bulan Juli 2017,

capaian angka penggunaan KTE di Indonesia mencapai angka 30% (Simorangkir, 2017). Melihat angka tersebut memang masih cukup jauh dalam capaian 100% di tahun ini. Namun paling tidak, angka tersebut menjelaskan bahwa pola pembayaran konvensional oleh pengguna jalan tol sebenarnya dapat digeser ke pola pembayaran yang lebih efisien yaitu non tunai.



Sumber: Dirgantoro (2016)

Gambar 1. Transaksi Pembayaran Tol Tahun 2015

GNTT dalam bentuk pembayaran dengan KTE juga tidak hanya dilihat sebagai upaya pemerintah dalam mengurangi angka kemacetan yang ada. Pembayaran dengan KTE juga setidaknya dalam mengurangi antrian yang tidak jarang ditemukan pada ruas tol di Indonesia. KTE yang dapat berfungsi sebagai alat pengganti uang tunai (detikFinance, 2012) juga memberikan manfaat kemudahan dari efisiensi durasi waktu dalam melakukan transaksi pembayaran di pintu gardu tol. Pematangan durasi waktu dengan menggunakan KTE bisa sampai 3-4 detik, jauh lebih cepat dari transaksi dengan pembayaran konvensional yang bisa menghabiskan 20 detik (Ariyanti, 2016). Manfaat lainnya dapat dilihat dari kemudahan dalam menggunakan kartu seperti KTE yang dikeluarkan oleh Bank Mandiri yang tidak memiliki masa kadaluarsa kartu (detikFinance, 2012). Namun demikian, upaya tersebut masih terkendala dengan koordinasi penerapan pembayaran non tunai pada ruas tol yang

dimiliki oleh perusahaan swasta (Deny, 2016).

Secara fungsional, KTE juga dapat dimungkinkan untuk digunakan dalam melakukan transaksi di luar gardu tol seperti di Stasiun Pengisian Bahan Bakar Umum (SPBU), toko ritel, dan beberapa toko makanan dan minuman (satulayanan.id, 2014). Rasa panik dalam mempersiapkan uang kecil atau mengabaikan jumlah uang kembalian pembayaran di gardu tol (Murdaningsih, 2016) merupakan hal-hal yang sering terjadi kepada para pengguna jalan tol. Belum lagi ditambah dengan kemudahan dalam melakukan pengisian ulang saldo pada KTE seperti yang dikeluarkan Mandiri-Indomaret yang dapat diisi ulang di 20.000 titik seperti Anjungan Tunai mandiri (ATM), kantor cabang sampai *outlet*.

Di tengah target pemerintah dalam menggeser pola pembayaran konvensional pengguna jalan tol menjadi pembayaran dengan sistem non tunai, strategi pendorong terus dilakukan seperti memberikan

potongan harga tarif tol sebesar 20% dengan menggunakan KTE (Hasyim & Priyanto, 2017). Namun demikian 2017 hanya menyisakan waktu kurang dari satu semester lagi dimana sasaran capaian 100% sudah harus terealisasi. Bulan Oktober 2017 akan menjadi titik awal serentak dimana pemberlakuan pembayaran tarif tol harus menggunakan non tunai. Persepsi masyarakat mengenai apakah manfaat yang akan diperoleh akan dapat berbanding lurus dengan kemudahan penggunaannya masih perlu dikaji lagi. Hal ini didasarkan pada kompleksitas pihak yang terlibat dari implementasi sistem pembayaran ini yaitu pengembang ruas jalan tol, pihak pencetak KTE dan pihak Bank sebagai otorisasi pembayaran dalam KTE. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menjelaskan faktor-faktor terpersepsi pengguna dan pengaruhnya terhadap penggunaan KTE.

Masalah Penelitian

Masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah faktor kemudahan terpersepsi secara parsial berpengaruh terhadap penggunaan kartu tol elektronik?
2. Apakah faktor manfaat terpersepsi secara parsial berpengaruh terhadap penggunaan kartu tol elektronik?
3. Apakah faktor kemudahan terpersepsi dan manfaat terpersepsi secara simultan berpengaruh terhadap penggunaan kartu tol elektronik?

Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah untuk:

1. Mengetahui dan menjelaskan apakah terdapat pengaruh faktor kemudahan terpersepsi secara parsial terhadap penggunaan kartu tol elektronik.
2. Mengetahui dan menjelaskan apakah terdapat pengaruh faktor manfaat terpersepsi secara parsial.

3. Mengetahui dan menjelaskan apakah terdapat pengaruh faktor kemudahan terpersepsi dan manfaat terpersepsi secara simultan terhadap penggunaan kartu tol elektronik.

TINJAUAN PUSTAKA

Sistem Pembayaran Non Tunai

Perkembangan teknologi informasi nyatanya memberikan perubahan pada keseharian masyarakat, salah satunya metode pembayaran dalam bertransaksi. Hingga saat ini setidaknya masih terdapat dua jenis metode pembayaran yaitu tunai dan non tunai. Di Indonesia penggunaan metode pembayaran dengan non tunai sepertinya dapat dikatakan dimulai dengan adanya kartu debit atau yang biasa disebut dengan kartu ATM yang dikeluarkan oleh berbagai bank. Secara umum, pembayaran dengan metode non tunai memiliki kelebihan seperti dalam ketersediaannya penyedia layanan tidak lagi bergantung pada bank sebagai salah satu lembaga keuangan yang resmi (Padashetty & Kishore, 2013) dan juga metode ini dapat menghemat waktu tunggu antrian dan keluar dari titik gerai tertentu (Padashetty & Kishore, 2013).

Namun demikian, pembayaran non tunai yang memiliki karakter dapat dibawa kemana saja ini nyatanya masih belum populer digunakan, namun diprediksi menjadi bentuk aplikasi yang potensial digunakan secara massal (Padashetty & Kishore, 2013). Padahal bila dilihat dari teknologi yang digunakan, pembayaran non tunai seperti KTE sudah memiliki teknologi yang disebut dengan *Radio Frequency Identification* (RFID) ini sudah populer dalam industri jasa belakangan ini (Ozturk, 2016). Lebih lanjut dijelaskan bahwa teknologi RFID tersebut sistem pembayaran non tunai di satu sisi memiliki risiko, seperti cenderung memiliki ketidakpastian fungsi dalam penggunaan. Hal ini disebabkan karena pengguna diharuskan mengetahui cara penggunaan sistem tersebut. Hal ini memberikan kekuatiran bagi pengguna.

Metode pembayaran dengan non tunai khususnya yang bersifat mudah dibawa

kemana saja. Secara sistem dapat didefinisikan sebagai suatu sistem yang menggunakan gawai untuk melakukan transaksi seperti melakukan pembayaran pada tagihan dan transaksi perbankan (Padashetty & Kishore, 2013). Padashetty & Kishore (2013) menjelaskan bahwa faktor penggunaan dalam pembayaran secara *mobile* dapat diartikan sebagai satu bagian proses sistemik yang dapat meningkatkan kinerja pengguna. Hal ini menjelaskan bahwa penggunaan sistem pembayaran ini dapat memberikan manfaat dan juga kemudahan penggunaan dalam melakukan transaksi pembayaran.

Keterkaitan Antar Peubah

Pada bagian sebelumnya telah dijelaskan bahwa sistem pembayaran *mobile* yang berbentuk non tunai memberikan manfaat dan juga kemudahan dalam penggunaan. Manfaat kemudahan ini diharapkan dapat mendukung efektivitas dan efisiensi transaksi pembayaran yang harus dilakukan oleh pengguna (Kim, Mirsobit, & Lee, 2010). Pertimbangan dalam menggunakan metode pembayaran secara *mobile* adalah faktor penghematan waktu yang diperoleh setiap melakukan transaksi dan juga faktor dapat dibawa dengan mudah. Namun demikian, perkembangan teknologi pada sistem pembayaran non tunai selain memberikan manfaat juga diikuti dengan risiko, salah satunya masih terdapatnya

ketidakpastian (Ferrer, Dew, & Apte, 2010) sebagai alat pembayaran untuk cakupan yang lebih banyak. Kemudahan dalam menggunakan metode pembayaran non tunai memberikan pengaruh yang signifikan terhadap keinginan masyarakat dalam menggunakan sistem pembayaran tersebut (Cheng, 2013).

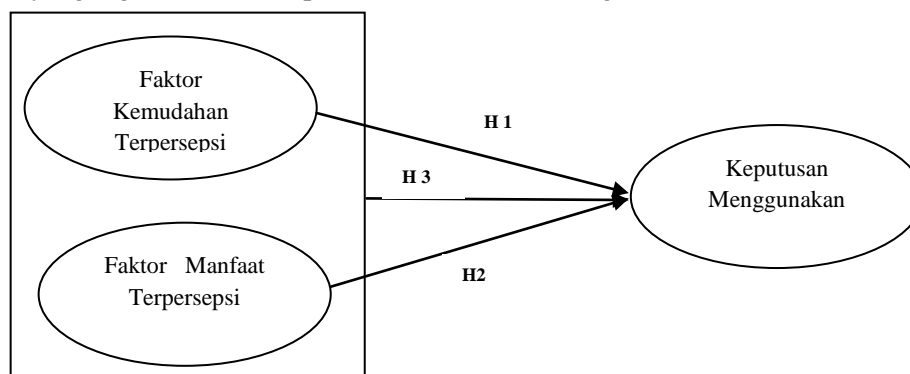
Penelitian Sebelumnya Mengenai Pembayaran Non Tunai Pada Sektor Jasa

Penelitian yang dilakukan oleh Padashetty & Kishore (2013) di Bangalore India menjelaskan bahwa faktor terpersepsi dari masyarakat mengenai penggunaan, kepercayaan dan kemudahan penggunaan tidak memberikan pengaruh pada pembayaran secara *mobile*. Dalam penelitian ini juga dijelaskan juga bahwa penggunaan gawai sebagai pembayaran non tunai yang bersifat *mobile* dapat digunakan di negara dalam mendukung aktivitas perbankan secara daring, membangun karir melalui serapan informasi yang cepat, pembayaran berbasis daring, sampai kepada dompet elektronik. Ozturk (2016) melalui penelitian yang dilakukan di USA pada sektor hospitaliti menjelaskan bahwa kemudahan penggunaan transaksi pembayaran non tunai memengaruhi faktor manfaat yang dibentuk oleh pembayaran non tunai, dan faktor manfaat yang terbentuk tersebut membentuk pengaruh pada keputusan menggunakan metode transaksi pembayaran non tunai.

METODE

Hipotesis dan Model Penelitian

Hipotesis yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:



Sumber: Padashetty & Kishore (2013) ; Ozturk (2016)

Gambar 2. Hipotesis dan Model Penelitian

Metode Penelitian

Karakter populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pengguna KTE di Jabodetabek dengan jumlah sampel yang diperoleh sebesar 73 orang. Jumlah ini didasarkan pada jumlah indikator dikali dengan 5-10. Penelitian ini memiliki 8 indikator yang kemudian diolah secara kuantitatif dengan menggunakan *Statistical Package for Social Science (SPSS) 22.0*. Model regresi dalam model penelitian ini

kemudian digunakan untuk melakukan uji-uji yang dibutuhkan yaitu uji kesahihan dan kehandalan, uji asumsi klasik, koefisien determinasi, uji signifikansi dan simultan. Beberapa analisis statistik deskriptif juga disajikan untuk menjelaskan hasil penelitian ini.

Operasionalisasi Konstruk

Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

Tabel 1. Instrumen Penelitian

Peubah	Indikator	Skala Pengukuran
Faktor Kemudahan Terpersepsi	Kemudahan dalam penggunaan	Likert 1 s/d 5
	Pemahaman dalam penggunaan	
Faktor Manfaat Terpersepsi	Memberikan kemudahan	
	Menghemat waktu	
	Meningkatkan efektivitas	
Keputusan Menggunakan	Menggunakan karena kondisi	
	Tingkat keharusan menggunakan	
	Berencana menggunakan lagi	

Sumber: Padashetty & Kishore (2013), Ozturk (2016)

HASIL DAN PEMBAHASAN

Deskripsi Karakter Responden

Penelitian ini memiliki responden laki-laki sebanyak 37 orang dan perempuan 36 orang. Berdasarkan hasil ini dapat dijelaskan bahwa dari seluruh kuesioner yang disebar, pengembalian kuesioner yang layak untuk diolah berasal dari responden laki-laki 50,7% dan sisanya sebanyak 49,3% berasal dari responden perempuan. Hal ini juga dapat menjelaskan bahwa fungsi KTE dalam penelitian dapat

dirasakan oleh masyarakat baik laki-laki mau pun perempuan. Berdasarkan usia, responden yang terlibat didominasi oleh pengguna KTE dari kelompok usia 41-50 tahun yaitu sebanyak 24 orang (32,9%) sedangkan responden yang paling sedikit berasal dari kelompok usia di atas 50 tahun. Hal ini dapat menjelaskan bahwa tuntutan mobilitas keseharian dalam menggunakan jasa jalan tol pada dua kelompok usia pertama dalam penelitian ini mencapai 42,4%.

Tabel 2. Profil Responden (n=73)

Deskripsi	Jumlah	%
Laki-laki	37	50,7
Perempuan	36	49,3
Usia		
- 18-30 tahun	19	26,0
- 31-40 tahun	12	16,4
- 41-50 tahun	24	32,9
- Di atas 50 tahun	18	24,7

Sumber: Data primer

Statistik Deskriptif

Berdasarkan tabel statistik deksriptif, penelitian ini dapat menjelaskan bahwa angka penilaian terkecil dari responden adalah 1 dan 5 sebagai angka terbesar, sehingga angka ukur dari dispersi data dalam penelitian ini sebesar 4. Angka rata-rata dari loloh-balik terkecil 3,82

sampai dengan 4,00 untuk seluruh butir yang digunakan dalam penelitian ini. Hasil tabel tersebut juga dapat menjelaskan bahwa sebaran data terhadap rata-rata angka loloh-balik berada pada angka 0,935 hingga 1,236, sedangkan sebaran rata-rata sampel terhadap rata-rata keseluruhan sampel berada pada angka 0,109 hingga 0,145.

Tabel 3. Statistik Deskriptif (n=73)

<i>Item</i>	<i>Range</i>	<i>Min</i>	<i>Max</i>	<i>Std. Error (of mean)</i>	<i>Std. Deviation</i>
KP1	4	1	5	0,145	1,236
KP2	4	1	5	0,128	1,092
KP3	4	1	5	0,129	1,106
MP1	4	1	5	0,122	1,045
MP2	4	1	5	0,109	0,935
MP3	4	1	5	0,112	0,957
MP4	4	1	5	0,111	0,945
KM1	4	1	5	0,126	1,080
KM2	4	1	5	0,131	1,118
KM3	4	1	5	0,122	1,045

Sumber: Hasil Pengolahan SPSS 22.0

Dalam penelitian ini ada 1 butir yang harus dikeluarkan karena menunjukkan angka *corrected item-total correlation* di bawah 0,23 (tabel r). Di luar butir tersebut, penelitian ini memperlihatkan bahwa seluruh konstruk dinyatakan sah (dapat

digunakan). Pada tabel statistik kehandalan, koefisien *Alpha Cronbach* sebesar 0,914 (lebih besar dari 0,6) menunjukkan bahwa alat ukur yang digunakan dalam penelitian memiliki keajegan dan dapat dinyatakan andal.

Tabel 4. Uji Kesahihan (n=73)

<i>Item</i>	<i>Corrected-item correlation</i>
KP1	0,689
KP2	0,873
KP3	0,870
MP1	0,858
MP2	0,798
MP3	0,791
MP4	0,782
KM1	0,850
KM2	0,786
KM3	0,760

Sumber: Hasil Pengolahan SPSS 22.0

Tabel 5. Uji Keandalan (n=73)

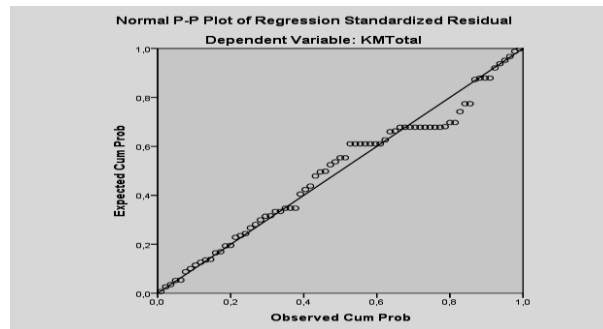
<i>Cronbach's Alpha</i>	<i>N of items</i>
0,947	10

Sumber: Hasil Pengolahan SPSS 22.0

Uji Normalitas

Pengujian normalitas dengan P-P Plot menunjukkan bahwa titik-titik berada

dan mengikuti sepanjang garis diagonal. Hal ini menunjukkan bahwa analisis regresi layak digunakan.



Sumber: Hasil Pengolahan SPSS 22.0

Gambar 3. Uji Normalitas

Uji Multikolinieritas

Tabel koefisien menunjukkan angka *tolerance* masing-masing peubah sebesar 0,358 atau lebih besar dari 0,1. Hal ini memperlihatkan bahwa tidak terjadi gejala multikolinieritas. Angka pada *Variance*

Inflation Factor (VIF) menunjukkan angka 0,979 untuk masing-masing peubah atau kurang dari 10. Hal ini juga semakin menguatkan penjelasan sebelumnya bahwa dalam penelitian ini tidak terjadi gejala multikolinieritas.

Tabel 6. Uji Normalitas (n=73)

Model	<i>Tolerance</i>	VIF
KP	0,358	2,979
MP	0,358	2,979

Sumber: Hasil Pengolahan SPSS 22.0

Uji Heteroskedastisitas

Kesamaan atau ketidaksamaan *variance* dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain dapat menjelaskan terjadinya heteroskedastisitas atau homoskedastisitas. Apabila *variance* dari residual pengamatan tetap maka

homoskedastisitas. Nilai sig yang dihasilkan pada penelitian ini menunjukkan angka 0,542 (KP) dan 0,182 (KM). Hasil ini memperlihatkan bahwa angka tersebut lebih besar dari 0,05 sehingga dapat dikatakan bahwa tidak terjadi gejala heteroskedastisitas.

Tabel 7. Uji Heteroskedastisitas (n=73)

Model	<i>Sig</i>
KP	0,542
MP	0,182

Sumber: Hasil Pengolahan SPSS 22.0

Kesesuaian Model

Berdasarkan hasil yang diperoleh dapat dikemukakan bahwa pengaruh menggunakan KTE dapat dijelaskan oleh faktor manfaat terpersepsi dan kemudahan

terpersepsi sebesar 59,8%. Hal ini juga menjelaskan bahwa masih ada faktor-faktor lain yang memiliki pengaruh terhadap keputusan menggunakan KTE.

Tabel 8. Koefisien Determinasi (n=73)

Model	R	R Square	Adjusted R Square
1	0,774	0,598	0,587

Sumber: Hasil Pengolahan SPSS 22.0

Penelitian ini juga menjelaskan bahwa dari tabel yang ada, persamaan regresi dapat

dibentuk sebagai berikut: $Y = 0,858 + 0,279X_1 + 0,453X_2 + e$.

Tabel 9. Regresi Berganda (n=73)

Model	B
(Constant)	0,858
KP	0,279
MP	0,453

Sumber: Hasil Pengolahan SPSS 22.0

Uji Hipotesis

Berdasarkan olahan data masing-masing peubah menunjukkan angka positif (0,279 dan 0,453). Hasil ini menjelaskan bahwa Penggunaan KTE dipengaruhi positif oleh Faktor Manfaat Terpersepsi dan Penggunaan KTE dipengaruhi positif oleh Faktor Kemudahan Terpersepsi. Kemudian pada tabel juga menunjukkan angka t hitung sebesar 2,298 dan 4,107 atau lebih besar 0,05. Angka ini menjelaskan bahwa Penggunaan KTE dipengaruhi signifikan oleh Faktor Manfaat Terpersepsi dan Penggunaan KTE dipengaruhi signifikan oleh Faktor Kemudahan Penggunaan Terpersepsi.

Oleh karena itu dapat dijelaskan lagi bahwa Penggunaan KTE dipengaruhi Faktor Manfaat Terpersepsi dan Penggunaan KTE dipengaruhi positif oleh Faktor Kemudahan Penggunaan Terpersepsi secara

parsial. Hal ini sesuai dengan Hipotesis 1 dan Hipotesis 2 dimana peubah gayut dipengaruhi oleh masing-masing peubah bebas. Hasil ini sesuai dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Padashetty & Kishore (2013) dan Ozturk (2016) yang juga menjelaskan hasil kedua peubah tersebut memiliki pengaruh terhadap penggunaan sistem pembayaran secara *mobile*. Uji signifikansi berdasarkan tabel ANOVA dalam penelitian ini dijelaskan bahwa titik kesalahan yang terjadi jika nilai F hitung sebesar 52,133 sebesar 0.000 dimana nilai ini lebih kecil dari 0,05. Hal ini juga menjelaskan bahwa peubah bebas secara bersama (faktor manfaat terpersepsi dan faktor kemudahan penggunaan terpersepsi) mampu menjelaskan perubahan pada peubah gayut (keputusan menggunakan) atau dengan kata lain model dinyatakan *fit*.

Tabel 10. Uji Parsial (n=73)

Model	t
KP	2,298
MP	4,107

Sumber: Hasil Pengolahan SPSS 22.0

Tabel 11. Uji Simultan (n=73)

Model	F	Sig.
Regression	52,133	0,000

Sumber: Hasil Pengolahan SPSS 22.0

SIMPULAN dan SARAN

Simpulan

Berdasarkan hasil dan pembahasan di atas, maka simpulan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Penggunaan KTE dipengaruhi oleh Faktor Manfaat Terpersepsi
2. Penggunaan KTE dipengaruhi oleh Faktor Kemudahan Penggunaan Terpersepsi
3. Penggunaan KTE dipengaruhi oleh Faktor Manfaat Terpersepsi dan Penggunaan KTE dipengaruhi positif oleh Faktor Kemudahan Penggunaan Terpersepsi secara bersama-sama.

Saran

Saran untuk penelitian ini adalah pada indikator yang terkait dengan pemahaman penggunaan KTE. Faktor manfaat dari diberlakukannya KTE sebaiknya harus diikuti dengan pemahaman pengguna KTE. Hal ini berguna untuk menyukseskan program GNNT menjadi tepat sasaran yaitu efisiensi waktu transaksi yang memudahkan pengguna. Dalam kaitannya dengan KTE, efisiensi berarti konsistensi durasi waktu yang dibutuhkan untuk melakukan transaksi pembayaran pada tiap gardu tol. Oleh karena itu, sebagai saran bagi pemerintah, pengembang ruas jalan tol dan penerbit KTE lebih maksimal melakukan sosialisasi mengenai cara menggunakan KTE. Sampai saat ini yang masih ditemukan adalah mengenai jadwal serentak diberlakukannya KTE, namun kurang diikuti dengan tata cara penggunaannya. Media-media iklan seperti *billboard* pada ruas jalan raya menjadi titik vital dalam sosialisasi tersebut. Disamping itu juga strategi sosialisasi dengan media elektronik seperti televisi dan radio masih dirasa perlu untuk digunakan.

DAFTAR PUSTAKA

- Ariyanti, F. 2016. Desember Kamis, <http://bisnis.liputan6.com>. Retrieved September Selasa, 2017, from <http://bisnis.liputan6.com>: <http://bisnis.liputan6.com/read/2685594/seluruh-gerbang-tol-harus-gunakan-e-toll-card-di-2017>
- Cheng, K. M. 2013. *An Evaluation of RFID Door Security System at Taipei Arena Ice Lan Based on Technology Acceptance Model*. International Journal of Management and Information Systems, 17 (2), 117-129.
- Deny, S. 2016. Maret Senin, <http://bisnis.liputan6.com>. Retrieved September Rabu, 2017, from <http://bisnis.liputan6.com>: <http://bisnis.liputan6.com/read/2464043/ini-kendala-penerapan-e-payment-di-tol>
- DetikFinance. 2012. Januari Selasa, <http://finance.detik.com>. Retrieved September Selasa, 2017, from <http://finance.detik.com>: <http://finance.detik.com/berita-ekonomi-bisnis/d-1818204/ini-untung-rugi-pakai-e-toll-card>
- Dirgantoro, D. P. 2016. Januari Kamis, <http://otodriver.com>. Retrieved September Selasa, 2017, from <http://otodriver.com>: http://otodriver.com/article/view/berapa-persen-pengguna-e-toll-card-di-2015/ut2SoOPg-DLis0as_OeRILkwFWCgMZSgchhHFgZCazY

- Fauzi, Y. 2017. Maret Rabu, <https://www.cnnindonesia.com>. Retrieved September Selasa, 2017, from <https://www.cnnindonesia.com/ekonomi/20170315171447-92-200379/dorong-gerakan-non-tunai-jasa-marga-genjot-pembayaran-e-toll/>
- Ferrer , G., Dew, N., & Apte , U. 2010. *When is RFID Right For Your Service?* International Journal of Production Economics, 124(2), 414-425.
- Hasyim , I., & Priyanto , W. 2017. Juni Selasa, <https://bisnis.tempo.co>. Retrieved September 2017, 2017, from <https://bisnis.tempo.co>: <https://bisnis.tempo.co/read/news/2017/06/13/090883957/mudik-lebaran-2017-pengguna-e-toll-dapat-diskon-20-persen>
- Kim , C., Mirsobit , M., & Lee, I. 2010. *An Empirical Examination of Factors Influencing The Intention to Use Mobile Payment*. Computers in Human Behavior, 26, 310-322.
- Murdaningsih, D. 2016. April Jumat, <http://www.republika.co.id>. Retrieved September Selasa, 2017, from <http://www.republika.co.id>: <http://www.republika.co.id/berita/ekonomi/korporasi/16/04/22/o5zlya368-enggak-pakai-ribet-bayar-tol-lebih-praktis-pakai-kartu-flazz>
- Ozturk, A. B. 2016. *Customer acceptance of cashless payment systems in the hospitality industry*. International Journal of Contemporary Hospitality Management, 28(4), 801-817.
- Padashetty, S., & Kishore, K. 2013. *An Empirical Study On Consumer Adoption Of Mobile Payments In Bangalore City - A Case Study*. Journal of Arts, Science & Commerce, IV(1(1)), 83-94.
- Petriella, Y. 2017. Januari Senin, <http://industri.bisnis.com>. Retrieved September Selasa, 2017, from <http://industri.bisnis.com>: <http://industri.bisnis.com/read/20170130/98/624222/penggunaan-e-toll-makin-penting>
- Satulayanan.id. 2014. November Kamis, <http://satulayanan.id>. Retrieved September Selasa , 2017, from <http://satulayanan.id>: <http://satulayanan.id/layanan/index/38/e-toll/bank-mandiri>
- Sawitri , A. A. 2017. Agustus Selasa, <https://bisnis.tempo.co/>. Retrieved September Selasa, 2017, from <https://bisnis.tempo.co/>: <https://bisnis.tempo.co/read/news/2017/08/15/090900138/aturan-sistem-nontunai-100-persen-di-tol-terbit-bulan-ini>
- Simorangkir, E. 2017. September Selasa, <https://finance.detik.com>. Retrieved September Selasa, 2017, from <https://finance.detik.com>: <https://finance.detik.com/berita-ekonomi-bisnis/d-3629905/baru-30-pengguna-tol-yang-pakai-uang-elektronik>