

ENTREPRENEUR

Jurnal Bisnis Manajemen Dan Kewirausahaan
Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Majalengka

Published every January and July e-ISSN : 2776-2483, p-ISSN: 2723-1941
Available online <https://ejournal.unma.ac.id/index.php/entrepreneur>

PENGARUH *PERCEIVED USEFULNESS* DAN KEMUDAHAN PENGGUNAAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN E-TOLL (Studi Pada Pengguna E-toll Card Di Cirebon)

Oleh

Chintya Afiyanie Sanusi^{1*}, Rita Kusumadewi^{2*}, Tomy Saladin Aziz^{3*}

IAIN Syekh Nurjati Cirebon

Email: chifyas@gmail.com¹, kusumadewi.ryta@gmail.com², saladintomy@gmail.com³

Abstract

Technological advances aim to provide benefits and ease of use to the people in carrying out certain activities. Technological advances aim to provide benefits and ease of use to the people in carrying out certain activities. One of them is in the financial sector, namely the creation of electronic money in as a substitute for cash payment to assist transaction activities. In 2009, Jasa Marga together and Bank Mandiri with the support of the government cooperated to make an e-toll card as a substitute for cash payment on toll roads. This is intended to facilitate the increasing transactions number of toll users. In addition, e-toll card can be used for other transactions. The perceived usefullness dan ease of use by customer will affect their level of satisfaction after using technology of e-toll card. This research uses quantitative research methods. The results of this study indicate that part there is not positive and significant influence between Perceived Usefulness on the E-toll Customer Satisfaction by 8,44% and there is a positive and significant influence between Ease of Use on the E-toll Customer Satisfaction by 49,56%. Simultaneously there is a positive and significant influence between Perceived Usefulness and Ease of Use on the E-toll Customer Satisfaction by 58%

Keywords: *Perceived Usefulness, Ease of use, Customer Satisfaction, E-toll Card*

ENTREPRENEUR

Jurnal Bisnis Manajemen Dan Kewirausahaan

Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Majalengka

Published every January and July e-ISSN : 2776-2483, p-ISSN: 2723-1941

Available online <https://ejournal.unma.ac.id/index.php/entrepreneur>

PENDAHULUAN

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).

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)

Peningkatan nilai 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. (Utami, 2017).

Perkembangan penggunaan *e-money* bukan hanya dimanfaatkan pada sektor perdagangan saja. Melainkan banyak perbagai sektor salah satunya transportasi. Berdasarkan tabel di atas, 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

ENTREPRENEUR

Jurnal Bisnis Manajemen Dan Kewirausahaan

Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Majalengka

Published every January and July e-ISSN : 2776-2483, p-ISSN: 2723-1941

Available online <https://ejournal.unma.ac.id/index.php/entrepreneur>

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. (Wachidatus & Novi, 2018)

Hal tersebut merupakan solusi untuk mengurangi antrian kendaraan 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.

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.

KAJIAN PUSTAKA

Elektronik Toll Card (E-toll Card)

E-toll card adalah uang elektronik berbentuk kartu yang di gunakan untuk membayar biaya masuk jalan tol di sebagian daerah Indonesia. Kartu *e-toll* merupakan salah satu pengembangan dari *smart card*. Menurut K. Ayo dan Ukpere (2012) *Smartcard* adalah salah satu alat transaksi pembayaran sistem elektronik (*e-payment*) yang dimana pertukaran nilai antar pihak dalam transaksi bisnis dan tranmisi nilai informasi melalui jaringan teknologi informasi dan komunikasi. *E-toll card* adalah kartu elektronik yang digunakan untuk membayar biaya masuk jalan tol di sebagian daerah Indonesia. Penggunaanya hanya perlu menempelkan kartu untuk membayar uang tol dalam waktu 4 detik, lebih cepat dibandingkan

ENTREPRENEUR

Jurnal Bisnis Manajemen Dan Kewirausahaan

Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Majalengka

Published every January and July e-ISSN : 2776-2483, p-ISSN: 2723-1941

Available online <https://ejournal.unma.ac.id/index.php/entrepreneur>

bila membayar tunai yang membutuhkan waktu 7 detik. (Suara Merdeka, 2015).

Bank Mandiri (2008) memaparkan bahwa e-toll *card* adalah teknologi yang digunakan untuk pembayaran *e-payment* untuk pembayaran tol yang bertujuan untuk peningkatan pelayanan kepada para pengguna jalan tol. Yang dimana, memiliki manfaat agar transaksi di gardu tol menjadi lebih cepat. Dengan layanan ini para pelanggan tol tidak perlu lagi membawa uang tunai namun cukup menempelkan kartunya untuk membayar tarif tol. (Galih dan Deden, 2017)

Seiring perkembangan teknologi di dunia dalam berbagai sektor, berbagai negara termasuk Indonesia berlomba-lomba menciptakan teknologi bermanfaat yang dapat digunakan banyak orang. Yang salah satunya dalam sektor keuangan yaitu pembayaran non tunai. Masyarakat semakin mengikuti perkembangan jaman dengan menggunakan teknologi yang dapat memudahkan aktifitas mereka dalam melakukan transaksi. E-toll yang merupakan salah satu bagian dari teknologi keuangan dapat terlihat perubahannya. Penggunaan e-toll semakin meningkat setiap tahunnya sejak awal penerbitannya hingga saat ini. Berawal dari satu jenis kemudian berkembang menjadi berbagai jenis dari berbagai perusahaan.

Kota Cirebon yang merupakan perbatasan antara provinsi Jawa Barat dan Jawa Tengah menjadi salah satu lalu lintas yang sering ditempuh masyarakat. Yang menjadikan penggunaan e-toll di Cirebon terbilang cukup tinggi.

Pertumbuhan Lalu Lintas Pengguna Tol di Cirebon Tahun 2015 – 2019

Periode	Lalin Tol (Transaksi)	Tunai	E-Toll
2015	13.725.149	13.587.898	137.251
2016	14.101.213	13.819.189	282.024
2017	14.528.465	12.785.050	1.743.415
2018	15.291.043	917.463	14.373.580
2019	15.791.754	789.588	15.002.166

(Sumber : *Jasa Marga Tollroad Operator Cirebon, Tahun 2020*)

Tabel diatas memaparkan tentang pertumbuhan jumlah transaksi pembayaran lalu lintas baik secara tunai atau non tunai pada tahun 2015 hingga 2019 di Cirebon. Dapat dilihat pada tahun 2017 jumlah pengguna e-toll terbilang masih sedikit karena pada saat masa transisi dan sosialisasi kewajiban pembayaran non tunai hanya sekitar 12%. Pada tahun 2018 terlihat perubahan yang sangat signifikan atas peningkatan pengguna e-toll di Cirebon dalam satu periode. Karena pengguna ruas jalan tol sudah aktif menggunakan kartu e-toll.

Walaupun penggunaan e-toll sudah diwajibkan, tetap saja tidak terlepas dari transaksi tunai. Karena sistem tol di Cirebon menggunakan sitem tertutup. Tetapi terlihat progress penurunan yang cukup baik pada transaksi tunai di jalan tol oleh masyarakat yang dapat dilihat pada tahun 2019, pembayaran tunai hanya sekitar 5% dari jumlah transaksi tol pada periode tersebut. Sehingga kemungkinan kedepannya akan terus menurun, sehingga transaksi e-toll akan sepenuhnya.

ENTREPRENEUR

Jurnal Bisnis Manajemen Dan Kewirausahaan
Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Majalengka

Published every January and July e-ISSN : 2776-2483, p-ISSN: 2723-1941

Available online <https://ejournal.unma.ac.id/index.php/entrepreneur>

Pengguna Aktif E-Toll di Cirebon

Tahun 2020

Periode	Jenis Bank			
	Mandiri	BRI	BNI	BCA
Januari	876.393	108.058	12.795	331.944
Februari	753.472	97.988	10.312	288.495
Maret	749.563	94.886	9.149	286.725
April	478.073	54.385	6.735	186.366
Mei	395.143	42.033	5.119	150.771
Juni	655.055	70.404	8.508	247.752

(Sumber : *Jasa Marga Tollroad Operator Cirebon, Tahun 2020*)

Tabel diatas memaparkan tentang jumlah pengguna aktif kartu e-toll di Cirebon bulan Januari sampai Juni tahun 2020. Pengguna kartu e-toll dari bank mandiri sekitar 65% merupakan jumlah tertinggi dibandingkan kartu e-toll dari *merchant* lain yang tersedia. Hal tersebut dipicu karena Bank Mandiri merupakan penyedia kartu e-toll pertama yang bekerja sama dengan PT. Jasa Marga. Sehingga fasilitas kebutuhan serta alat terkait proses transaksinya terbilang cukup lebih baik dibandingkan dengan *merchant* lain.

Gerbang tol di Cirebon pada tahun 2018 menerapkan gerbang tol sistem tertutup penggunaan satu kartu yang pemotongan biaya transaksinya dilakukan pada gerbang tol keluar, sehingga masih bisa dilakukan pembayaran tunai ketika tidak tersedia *top up* sesuai *merchant* yang digunakan pada saat masuk. Pada sistem inilah masyarakat yang sering melalui jalur tol tersebut menggunakan kartu e-toll dengan *merchant* yang kemungkinan besar tidak tersedianya *top up* dan lebih memilih membayar tunai dibandingkan harus mengisi saldo kartu e-toll mereka. (Jaja, 2020).

Perceived Usefulness

Adam, Nelson dan Todd (1992) mendefinisikan *perceived usefulness* sebagai tingkat kepercayaan seseorang terhadap penggunaan suatu subyek tertentu yang dapat memberikan manfaat bagi orang yang menggunakannya. (Muflihadi dan Rubiyanti, 2016)

Perceived usefulness atau persepsi kemanfaatan merupakan kepercayaan seseorang terhadap suatu manfaat yang didapatkan dari penggunaan sebuah teknologi pada obyek tertentu. Yang kemudian akan mendapatkan manfaat lebih dibandingkan sebelum menggunakan teknologi tersebut. Dengan menggunakan teknologi pada suatu kegiatan tertentu, maka akan ada berbagai manfaat yang dapat dirasakan oleh penggunanya. Baik dalam segi waktu, biaya, dan lain-lain. Selain itu penggunaan suatu teknologi pada kegiatan tertentu juga dapat meningkatkan produktifitas dan efektifitas pekerjaannya.

Davis dan Venkatesh (2000) mengemukakan dimensi untuk menjadi tolak ukur *perceived usefulness* sebagai berikut (Irmadhani dan mahendra, 2012):

- The system is useful*, yaitu dimana penggunaan suatu sistem akan bermanfaat bagi pengguna.
- Improve job performance*, yaitu dimana penggunaan suatu sistem dapat mengembangkan kinerja pengguna.
- Enhance effectiveness*, yaitu dimana penggunaan suatu sistem dapat mempertinggi efektifitas kinerja pengguna.

ENTREPRENEUR

Jurnal Bisnis Manajemen Dan Kewirausahaan

Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Majalengka

Published every January and July e-ISSN : 2776-2483, p-ISSN: 2723-1941

Available online <https://ejournal.unma.ac.id/index.php/entrepreneur>

d. *Increase poductivity*, yaitu dimana penggunaan suatu sistem dapat meningkatkan produktifitas pengguna.

Kemudahan Penggunaan

Kemudahan penggunaan atau *ease of use* merupakan tingkatan dimana seseorang percaya bahwa suatu teknologi mudah dipahami dan digunakan. (Ginting dan Marlina, 2017)

Davis (1989) mendefinisikan persepsi kemudahan penggunaan sebagai “*the degree to which a person believes that using particular system would be free of effort*”. Artinya, suatu tingkatan dimana seseorang percaya bahwa penggunaan suatu sistem tertentu akan terbebas dari usaha. (Setyowati dan Respati, 2017)

Kemudahan penggunaan atau *ease of use* merupakan kepercayaan seseorang tentang kemudahan dalam menggunakan suatu sistem teknologi pada obyek tertentu. Yang dimana penggunaan suatu teknologi tersebut mudah tanpa adanya kesulitan dan dapat memudahkan pekerjaannya. Suatu teknologi dibuat untuk meningkatkan kinerja pada suatu kegiatan. Maka dari itu, teknologi dibuat agar pengoperasiannya mudah dipahami dan digunakan tanpa membuat penggunanya merasa kesulitan.

Sun dan Zhang (2006) memaparkan tolak ukur dari persepsi kemudahan yaitu (Ginting dan Marlina, 2017) :

a. Mudah dipelajari, yaitu dimana suatu sistem dapat dipelajari dengan mudah.

b. Mudah dimengerti, yaitu dimana suatu sistem jelas dan mudah dimengerti.

c. Mudah digunakan, yaitu dimana sistem dapat dengan mudah digunakan.

d. Menambah keterampilan, yaitu dimana penggunaan suatu sistem akan menambah keterampilan penggunanya.

Kepuasan Pengguna

Kata kepuasan atau *satisfaction* berasal dari bahasa latin "*satis*" yang artinya cukup baik atau memadai, dan "*facio*" artinya melakukan atau membuat. secara sederhana kepuasan diartikan sebagai upaya pemenuhan sesuatu atau membuat sesuatu yang memadai. (Tjiptono, 2014)

Kotler dan Keller (2016), mendefinisikan kepuasan sebagai perasaan senang atau tidak senang sebagai hasil membandingkan harapan dengan kenyataan. Konsumen dapat mengalami salah satu dari tiga tingkat kepuasan umum yaitu jika kinerja di bawah harapan, konsumen akan merasa kecewa tetapi jika kinerja sesuai dengan harapan pelanggan akan merasa puas dan apabila kinerja bisa melebihi harapan maka pelanggan akan merasa sangat puas senang atau gembira. (Foster, 2020)

Kepuasan konsumen menjadi penilaian yang menyangkut kinerja sebuah teknologi informasi yang digunakan cocok atau tidaknya dengan tujuan pemakainya. Secara umum kepuasan dirasakan konsumen apabila kinerja suatu sistem yang digunakan sesuai dengan harapan mereka.

ENTREPRENEUR

Jurnal Bisnis Manajemen Dan Kewirausahaan

Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Majalengka

Published every January and July e-ISSN : 2776-2483, p-ISSN: 2723-1941

Available online <https://ejournal.unma.ac.id/index.php/entrepreneur>

Maka pengguna akan merasa puas apabila harapan mereka terpenuhi. Dan pengguna yang puas cenderung tetap loyal lebih lama dan relatif lebih sering menggunakan. (Setyowati dan Respati, 2017)

Menurut Wilkie (1990) memaparkan tolak ukur variabel kepuasan dimana memiliki tiga dimensi yang terdiri dari (Tjiptono, 2011):

- Expectation* (ekspektasi), harapan konsumen terhadap suatu barang atau jasa telah dibentuk sebelum konsumen membeli barang atau jasa tersebut.
- Performance* (kinerja), pengalaman konsumen terhadap kinerja secara aktual barang atau jasa ketika digunakan tanpa dipengaruhi oleh harapan mereka. Ketika kinerja aktual barang atau jasa berhasil maka konsumen merasa puas.
- Comparison* (perbandingan), hal ini dilakukan dengan membandingkan harapan kinerja barang atau jasa sebelum membeli dengan persepsi kinerja aktual barang atau jasa tersebut.
- Confirmation/disconfirmation* (konfirmasi), hal ini terjadi apabila harapan sesuai dengan kinerja aktual produk atau sebaliknya.

Mengacu pada penelitian terdahulu dan kajian teori maka dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

Ho₁ : Tidak terdapat pengaruh positif variabel (X₁) *Perceived usefulness* secara signifikan terhadap variabel (Y) kepuasan konsumen e-toll di Cirebon.

Ha₁ : Terdapat pengaruh positif variabel (X₁) *Perceived usefulness* secara signifikan terhadap variabel (Y) kepuasan konsumen e-toll di Cirebon.

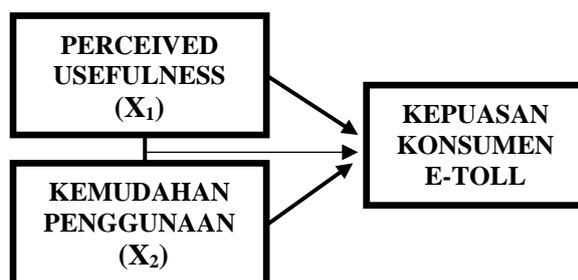
Ho₂ : Tidak terdapat pengaruh positif variabel (X₂) Kemudahan penggunaan secara signifikan terhadap variabel (Y) kepuasan konsumen e-toll di Cirebon.

Ha₂ : Terdapat pengaruh positif variabel (X₂) Kemudahan penggunaan secara signifikan terhadap variabel (Y) kepuasan konsumen e-toll di Cirebon.

Ho₃ : Tidak terdapat pengaruh positif variabel (X₁) *Perceived usefulness* dan variabel (X₂) kemudahan penggunaan secara signifikan terhadap variabel (Y) kepuasan konsumen e-toll di Cirebon.

Ha₃ : Terdapat pengaruh positif variabel (X₁) *Perceived usefulness* dan variabel (X₂) kemudahan penggunaan secara signifikan terhadap variabel (Y) kepuasan konsumen e-toll di Cirebon.

Kerangka Berpikir



METODELOGI PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif, yaitu metode

ENTREPRENEUR
Jurnal Bisnis Manajemen Dan Kewirausahaan
Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Majalengka
 Published every January and July e-ISSN : 2776-2483, p-ISSN: 2723-1941
 Available online <https://ejournal.unma.ac.id/index.php/entrepreneur>

penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, teknik pengambilan sampel umumnya dilakukan secara random, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/ statistik dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah digunakan. (Sugiyono, 2018)

Populasi pada penelitian ini adalah pengguna kartu e-toll di Cirebon. Dengan metode pengambilan sampel penelitian menggunakan *purposive sampling*. *Purposive sampling* adalah teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu. Karena jumlah populasi pada penelitian tidak dapat diketahui hingga tak terhingga. Maka untuk pengambilan sampel, rumus yang digunakan adalah rumus Lemeshow (1990) Dari perhitungan tersebut didapatkan jumlah 97 responden.

Jumlah tersebut sudah dianggap representative karena sudah memenuhi batas minimal sampel. Namun 97 sampel tersebut merupakan batas minimal, maka dari itu dalam penelitian ini peneliti mengambil jumlah sampel 100 untuk mengantisipasi terjadinya kesalahan.

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini yaitu dengan menggunakan kuesioner (angket) yang disebarakan kepada pengguna kartu e-toll di Cirebon. Uji instrumen dalam penelitian ini yaitu dengan menggunakan uji validitas dan uji reliabilitas. Adapun teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan uji asumsi klasik yang terdiri dari uji normalitas, uji multikolinieritas, uji heteroskedastisitas. Uji analisis regresi linear berganda, uji koefisien determinasi dan uji hipotesis statistik yang terdiri dari uji t parsial dan uji f simultan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pembahasan Penelitian

Tabel Rekapitulasi Variabel Penelitian

N O	INDIKATOR	VARIABEL	Rat a- rata
1	Saya menggunakan kartu e-toll untuk transaksi pembayaran di tol	<i>Perceived Usefulness (X1)</i>	4,86
2	Saya bisa menggunakan kartu e-toll untuk transaksi di toko retail tertentu		3,75
3	Kartu e-toll mampu mengurangi penggunaan uang kertas		4,68
4	Kartu e-toll membuat kegiatan perjalanan saya lebih lancar di jalan tol		4,52
5	Kartu e-toll memudahkan saya dalam aktifitas pembayaran lain seperti pengisian bensin dan membayar parkir		3,59
6	Kartu e-toll menghemat waktu saya saat transaksi pada gerbang tol		4,55
7	Kartu e-toll mampu mengurangi peredaran uang palsu		4,63

ENTREPRENEUR
Jurnal Bisnis Manajemen Dan Kewirausahaan
Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Majalengka
 Published every January and July e-ISSN : 2776-2483, p-ISSN: 2723-1941
 Available online <https://ejournal.unma.ac.id/index.php/entrepreneur>

8	Menggunakan kartu e-toll membuat saya tidak perlu menghitung jumlah kembalian yang diterima		4,64	
9	Saya mendapat pengetahuan tentang pembayaran non tunai		4,06	
10	Pembayaran dengan kartu e-toll lebih mudah dan sederhana		4,64	
11	Saya lebih nyaman dan aman bila melakukan transaksi menggunakan kartu e-toll		4,47	
12	Saya dapat menemukan informasi penggunaan kartu e-toll di media internet dan lainnya	Kemudahan Penggunaannya (X2)	4,2	
13	Saya dapat mengetahui dengan mudah tempat dan cara melakukan <i>top up</i>		4,47	
14	Informasi jumlah pembayaran menggunakan kartu e-toll tertera secara jelas pada saat melakukan scan kartu		4,67	
15	Informasi jumlah saldo saat <i>top up</i> di tampilkan secara jelas pada tempat <i>top up</i>		4,71	
16	Kartu e-toll mudah terbaca saat melakukan proses transaksi		4,52	
17	<i>Top up</i> kartu e-toll mudah dan dapat dilakukan dimana saja		4,34	
18	Kartu e-toll mudah digunakan untuk transaksi pembayaran di toko retail tertentu		3,98	
19	Saya mampu menggunakan uang digital dalam bentuk kartu elektronik		4,3	
20	Penggunaan kartu e-toll mengurangi kemacetan pada gerbang tol karena lambatnya transaksi		Kepuasan Konsumen (Y)	4,37
21	Kartu e-toll aman digunakan dalam aktifitas keuangan			4,58
22	Kartu e-toll berfungsi dengan baik saat transaksi, dalam pembayaran maupun <i>top up</i>	4,59		
23	Kartu e-toll terproses dengan cepat saat transaksi	4,34		
24	Transaksi menggunakan kartu e-toll akurat	4,39		
25	Transaksi dengan menggunakan kartu e-toll lebih cepat dibandingkan dengan tunai	4,65		
26	Transaksi dengan menggunakan kartu e-toll lebih efisien dibandingkan dengan tunai	4,46		
27	Transaksi dengan menggunakan kartu e-toll lebih praktis	4,54		
28	Saya puas dengan adanya teknologi keuangan yaitu kartu e-toll	4,64		
29	Saya puas selama menggunakan kartu e-toll dalam kegiatan transaksi	4,67		

(Sumber: Data diolah oleh peneliti)

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis yang diajukan secara signifikan yang diterima, maka dapat dijelaskan dengan pemaparan sebagai berikut:

ENTREPRENEUR

Jurnal Bisnis Manajemen Dan Kewirausahaan

Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Majalengka

Published every January and July e-ISSN : 2776-2483, p-ISSN: 2723-1941

Available online <https://ejournal.unma.ac.id/index.php/entrepreneur>

1. Pengaruh Perceived Usefulness terhadap Kepuasan Konsumen E-toll di Cirebon

Berdasarkan hasil penelitian setelah melakukan pengujian secara parsial dengan uji t diperoleh nilai thitung untuk variabel Perceived usefulness sebesar 1,389 dengan nilai t-tabel 1,984 dan tingkat signifikansi sebesar 0,168. Maka ditemukan bahwa nilai t-hitung (1,389) < t-tabel (1,984) sehingga dengan hal ini dinyatakan bahwa Perceived usefulness secara parsial tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan konsumen e-toll di Cirebon. Hal ini dikarenakan, Perceived usefulness menjadi hal yang wajar dalam diciptakannya sebuah produk. Karena sebuah objek diciptakan untuk memberikan kemanfaatan bagi penggunanya. Sehingga konsumen beranggapan apapun objek yang diciptakan akan memberikan manfaat masing-masing.

Dapat diketahui bahwa indikator dari variabel Perceived usefulness yang memperoleh nilai rata-rata tertinggi yaitu sebesar 4,86 yaitu Saya menggunakan kartu e-toll untuk transaksi pembayaran di tol. Hal ini dikarenakan fungsi utama dari adanya e-toll adalah digunakan untuk kegiatan para pengguna jalan tol dalam transaksi pembayaran tol. Hal ini didukung dengan mengikuti perkembangan teknologi pembayaran dan menerapkan cashless.

Indikator yang memperoleh nilai rata-rata terendah sebesar 3,59 yaitu

Kartu e-toll memudahkan saya dalam aktifitas pembayaran lain seperti pengisian bensin dan membayar parkir. Hal ini dikarenakan tidak semua jenis kartu e-toll dapat digunakan untuk transaksi pengisian bensin maupun pembayaran parkir. Dan tidak semua tempat pembayaran parkir yang menyediakan fasilitas pembayaran dengan kartu e-toll.

Davis (1989) menyatakan bahwa adanya keterkaitan antara Perceived usefulness dengan kepuasan pengguna. DeLone dalam Hussein et al (Naufal dkk, 2017) menyatakan bahwa perceived usefulness dari suatu sistem informasi teknologi dapat mempengaruhi tingkat kepuasan pengguna sistem tersebut. Karena semakin tinggi manfaat yang diterima oleh pengguna, maka akan semakin meningkat kepuasan pengguna. Hasil dari penelitian ini bertolak belakang dengan teori tersebut, hal ini bisa terjadi karena beberapa manfaat yang dirasakan konsumen dari kartu e-toll bisa didapatkan dari jenis uang elektronik lainnya. Sehingga konsumen beranggapan bahwa menggunakan kartu e-toll sama dengan menggunakan uang elektronik lain ataupun kartu debit dan kredit yang memiliki manfaat tak jauh berbeda dimana kegunaannya yaitu sebagai pengganti alat pembayaran tunai. Walaupun variabel perceived usefulness terhadap kepuasan konsumen tidak berpengaruh secara signifikan, bukan berarti menunjukkan tidak ada pengaruh sama sekali antara

ENTREPRENEUR

Jurnal Bisnis Manajemen Dan Kewirausahaan

Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Majalengka

Published every January and July e-ISSN : 2776-2483, p-ISSN: 2723-1941

Available online <https://ejournal.unma.ac.id/index.php/entrepreneur>

variabel tersebut. Karena jika dilihat dari besaran pengaruh secara parsial, perceived usefulness memiliki pengaruh sebesar 8,44%, tetapi karena nilainya kecil maka dari itu pengaruhnya tidak signifikan terhadap kepuasan konsumen.

Hasil penelitian ini bertolak belakang dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Irfan Muflihadi dkk (2016) dengan judul Pengaruh Perceived Usefulness, Perceived Ease Of Use, dan Trust terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Pada Gojek Bandung). Hasil dari penelitian tersebut menyatakan bahwa Perceived Usefulness berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Konsumen dengan nilai thitung 2,837 lebih besar dari t-tabel dengan sighitung $0,006 < 0,05$.

2. Pengaruh Kemudahan Penggunaan terhadap Kepuasan Konsumen E-toll di Cirebon

Berdasarkan hasil penelitian setelah melakukan pengujian secara parsial dengan uji t diperoleh nilai thitung untuk variabel Kemudahan penggunaan sebesar 6,705 dengan nilai ttabel 1,984 dan tingkat sighitung sebesar 0,000. Maka ditemukan bahwa nilai t-hitung (6,705) > t-tabel (1,984) sehingga dengan hal ini dinyatakan bahwa Kemudahan penggunaan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan konsumen e-toll di Cirebon. Hal ini dikarenakan, kartu e-toll dapat memberikan kemudahan bagi para penggunanya. Dan kartu e-toll

mudah untuk digunakan baik saat transaksi pembayaran maupun pengisian saldo. Konsumen akan senang menggunakan kartu e-toll jika kartu e-toll mudah digunakan tetapi jika kartu e-toll memberikan kesulitan pada konsumennya, maka konsumen akan menjadi tidak senang menggunakan kartu e-toll dan mempengaruhi tingkat kepuasan penggunaannya.

Dapat diketahui bahwa indikator dari variabel Kemudahan penggunaan yang memperoleh nilai rata-rata terbesar sebesar 4,71 yaitu Informasi jumlah saldo saat top up ditampilkan secara jelas pada tempat top up. Hal ini dikarenakan secara umum kartu e-toll memberikan informasi yang dibutuhkan oleh konsumen secara baik dan benar. Apabila saldo tidak diketahui dengan jelas saat melakukan top up, maka konsumen akan ragu apakah top up yang dilakukan sudah berhasil atau belum. Dan hal tersebut dapat memberikan kesulitan pada konsumen saat digunakan untuk transaksi lain.

Indikator yang memperoleh nilai rata-rata terendah sebesar 3,98 yaitu Kartu e-toll mudah digunakan untuk transaksi pembayaran di toko retail tertentu. Hal ini dikaitkan dengan penggunaan konsumen yang minim dalam transaksi retail menggunakan kartu e-toll. Dan tidak semua toko retail menyediakan fasilitas pembayaran menggunakan kartu e-toll. Selain itu, seringkali terjadinya gangguan pada toko retail mesin pembayaran saat ingin

ENTREPRENEUR

Jurnal Bisnis Manajemen Dan Kewirausahaan

Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Majalengka

Published every January and July e-ISSN : 2776-2483, p-ISSN: 2723-1941

Available online <https://ejournal.unma.ac.id/index.php/entrepreneur>

melakukan pembayaran menggunakan kartu e-toll.

Dalam teori Davis (1989) kemudahan penggunaan di definisikan sebagai suatu tingkatan dimana seseorang percaya bahwa penggunaan suatu sistem tertentu akan terbebas dari usaha. Davis menyatakan bahwa terdapat keterkaitan antara kemudahan penggunaan dengan kepuasan. (Meileny dan Wijaksana, 2020). Ketika suatu teknologi yang diterima dapat memberikan kemudahan serta mudah digunakan maka akan memberikan kepuasan pada penggunanya.

Hasil penelitian ini selaras dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Dahlia Br Ginting dengan judul Analisis Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas layanan, Kualitas Informasi, Kemudahan Penggunaan, dan Persepsi Manfaat terhadap Kepuasan Pengguna Fasilitas E-Filing (2017). Hasil dari penelitian tersebut menyatakan bahwa Kemudahan penggunaan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap Kepuasan konsumen dengan nilai thitung 5,392 lebih besar dari ttabel dengan sighitung $0,000 < 0,05$.

3. Pengaruh Perceived Usefulness dan Kemudahan Penggunaan terhadap Kepuasan Konsumen E-toll di Cirebon

Berdasarkan hasil penelitian setelah melakukan pengujian secara simultan dengan uji F anova diperoleh nilai F hitung sebesar 67,111 dengan nilai F tabel 3,09 dan tingkat signifikan sebesar 0,000. Maka ditemukan bahwa nilai

Fhitung (67,111) > Ftabel (3,09) dengan nilai signifikan yang lebih kecil dari 0,05 yaitu 0,000 sehingga dengan hal ini dinyatakan bahwa variabel Perceived usefulness dan Kemudahan penggunaan secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan konsumen e-toll di Cirebon.

Kemudian didukung dengan hasil uji koefisien determinasi yang diperoleh nilai $R = 0,762$, maka diketahui nilai determinasinya sebesar 0,58 atau 58%. Hal ini berarti 58% variasi dari kepuasan konsumen e-toll dipengaruhi oleh variabel independen (perceived usefulness dan kemudahan penggunaan). Sedangkan sisanya 42% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak ada di dalam penelitian ini.

Kepuasan menurut Kotler dan Keller dalam Foster (2020) merupakan perasaan senang atau tidak senang sebagai hasil membandingkan harapan dengan kenyataan. Jika kinerja lebih tinggi dari harapan, maka akan memberikan perasaan gembira. Kepuasan konsumen bisa dipengaruhi beberapa faktor salah satunya yaitu Perceived usefulness dan Kemudahan penggunaan yang dapat dibuktikan dengan uji simultan di atas.

Hasil penelitian ini selaras dengan penelitian yang dilakukan oleh Elisabeth dan Agustini (2017). Hasil penelitian tersebut menyatakan bahwa Perceived usefulness dan Kemudahan penggunaan secara simultan

ENTREPRENEUR

Jurnal Bisnis Manajemen Dan Kewirausahaan

Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Majalengka

Published every January and July e-ISSN : 2776-2483, p-ISSN: 2723-1941

Available online <https://ejournal.unma.ac.id/index.php/entrepreneur>

berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan konsumen.

Seiring perkembangan zaman, teknologi dijadikan sebagai alternatif sumber informasi atau pun menyelesaikan suatu pekerjaan. Suatu sistem teknologi dikatakan berkualitas jika sistem teknologi tersebut dirancang untuk memenuhi kepuasan pengguna melalui manfaat yang diterima dan kemudahan dalam menggunakan sistem teknologi tersebut.

Dalam hal ini kemudahan penggunaan bukan saja tentang kemudahan untuk mempelajari dan menggunakan suatu sistem teknologi tersebut tetapi juga mengacu pada kemudahan dalam melakukan suatu pekerjaan yang mana pemakaian sistem teknologi tersebut akan semakin memudahkan seseorang dalam bekerja dibanding mengerjakan secara manual.

Dengan adanya perkembangan teknologi yang semakin pesat, menuntut masyarakat untuk mampu mengikuti teknologi tersebut. Salah satunya pada sektor keuangan. Dimana munculnya uang elektronik untuk melakukan transaksi pembayaran. Peningkatan transaksi melalui uang elektronik dapat memberikan keuntungan, baik bagi masyarakat, industri, maupun bagi Bank Indonesia. Beberapa keuntungan dalam menggunakan uang elektronik 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 pencetakan uang dan penggandaan uang bagi bank Indonesia dan merugikan masyarakat tentunya.

Jasa Marga sebagai salah satu pengelola sektor transportasi mengusungkan adanya kartu e-toll untuk transaksi pembayarannya. Hal tersebut dilakukan berdasarkan beberapa pertimbangan untuk memudahkan kegiatan pada sektor transportasi baik bagi pengelola ataupun penggunanya. Penerapan kewajiban penggunaan kartu e-toll (uang elektronik) pada sektor transportasi jalan tol bertujuan 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. Maka dari itu kartu e-toll menjadi salah satu alternatif yang dibuat untuk memudahkan masyarakat untuk melakukan transaksi pembayaran pada sektor transportasi di jalan tol.

SIMPULAN DAN IMPLIKASI

Kesimpulan

Berdasarkan hasil uji pada penelitian ini sesuai dengan rumusan masalah, maka secara keseluruhan dapat diambil kesimpulan.

Perceived Usefulness tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan konsumen e-toll (Studi pada pengguna e-

ENTREPRENEUR

Jurnal Bisnis Manajemen Dan Kewirausahaan

Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Majalengka

Published every January and July e-ISSN : 2776-2483, p-ISSN: 2723-1941

Available online <https://ejournal.unma.ac.id/index.php/entrepreneur>

toll card di Cirebon). Dengan indikator nilai rata-rata tertinggi yaitu saya menggunakan kartu e-toll untuk transaksi pembayaran di tol dan rata-rata terendah yaitu kartu e-toll memudahkan saya dalam aktifitas pembayaran lain seperti pengisian bensin dan membayar parkir.

Kemudahan Penggunaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan konsumen e-toll (Studi pada pengguna e-toll card di Cirebon). Dengan indikator nilai rata-rata tertinggi yaitu informasi jumlah saldo saat top up ditampilkan secara jelas pada tempat top up dan rata-rata terendah yaitu kartu e-toll mudah digunakan untuk transaksi pembayaran di toko retail tertentu.

Perceived Usefulness dan Kemudahan Penggunaan secara simultan berpengaruh positif dan signifikan Kepuasan konsumen e-toll (Studi pada pengguna e-toll card di Cirebon) sebesar 58%.

Saran

Berdasarkan hasil penelitian terkait *perceived usefulness* dan kemudahan penggunaan yang berpengaruh terhadap Kepuasan konsumen e-toll (Studi pada pengguna e-toll card di Cirebon), penulis mempunyai beberapa saran kepada pihak-pihak terkait yaitu:

Berdasarkan hasil penelitian, indikator terendah pada variabel *Perceived usefulness* adalah kartu e-toll memudahkan saya dalam aktifitas pembayaran lain seperti pengisian bensin dan membayar parkir. Maka dapat diperbaiki dengan beberapa cara diantaranya yaitu dengan memperluas penyediaan sistem pembayaran bensin dan pembayaran parkir yang dapat menggunakan kartu e-toll. Serta

adanya sosialisasi berlanjut mengenai kegunaan dari kartu e-toll.

Berdasarkan hasil penelitian, indikator terendah pada variabel Kemudahan penggunaan adalah kartu e-toll mudah digunakan untuk transaksi pembayaran di toko retail tertentu. Maka dapat diperbaiki dengan beberapa cara diantaranya yaitu menjaga stabilitas sistem agar tidak terjadi gangguan pada toko retail tertentu saat transaksi konsumen menggunakan kartu e-toll

Berdasarkan hasil penelitian, indikator terendah pada variabel Kepuasan konsumen adalah kartu e-toll terproses dengan cepat saat transaksi. Maka dapat diperbaiki dengan beberapa cara diantaranya menjaga dan melakukan pengecekan berkala terhadap sistem dan mesin transaksi kartu. Serta memberikan penyulihan tentang penyimpanan kartu e-toll yang baik dan benar. Karena seringkali konsumen merusak kartu e-toll secara tidak sadar, yang dapat mengakibatkan kartu e-toll sulit terproses dengan cepat.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Fandy, Tjiptono. (2011). *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. Edisi 2. Yogyakarta: Andi.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Jurnal

- Bank Indonesia. (2014). Peraturan Bank Indonesia Nomor: 16/8/PBI/2014 Tentang Perubahan Atas Peraturan Bank Indonesia Nomor:

ENTREPRENEUR

Jurnal Bisnis Manajemen Dan Kewirausahaan

Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Majalengka

Published every January and July e-ISSN : 2776-2483, p-ISSN: 2723-1941

Available online <https://ejournal.unma.ac.id/index.php/entrepreneur>

- 11/12/PBI/2009 Tentang Uang Elektronik (Elektronic Money).
- Foster, Bob. (2020). "Pengaruh Servqual Terhadap Kepuasan Yang Berdampak Pada Loyalitas Pengguna E-Wallet (OVO)". *Jurnal Bisnis dan Manajemen* Vol. 14 No. 1: 48-56.
- Ginting, Dahlia Br. dan Marlina, Meida. (2017). "Analisis Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitaslayanan, Kualitas Informasi, Kemudahan Penggunaan, Dan Persepsi Manfaat Terhadap Kepuasan Pengguna Fasilitas E-Filing (Studi Kasus : Wajib Pajak KPP Pratama Pondok Gede)". *Media Informatika* Vol. 16 No 1.
- Irmadhani dan Mahendra Adi N. (2013). "Pengaruh Persepsi Kebermanfaatan, Persepsi Kemudahan Penggunaan Dan Computer Self Efficacy, Terhadap Penggunaan Online Banking Pada Mahasiswa S1 Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta". *Jurnal Manajemen dan Bisnis*. Vol. 1 No. 3: 39-59.
- K. Ayo. dan Ukpere. (2012). "Further Development of a Secured Unified E-Payment System in Nigeria: A Critical Viewpoint". *E-Business - Applications and Global Acceptance*.
- Muflihadi, Irfan dan Rubiyanti. (2016). "Pengaruh Perceived Usefulness, Perceived ease of use dan Trust Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Pada Gojek Bandung)". *e-Proceeding of Management* Vol. 3 No 2: 2026.
- Rahab, Handayani, dan Nawarini. (2015). "Peran Perceived Value dan Kepuasan Pelanggan Dalam Upaya Membangun Loyalitas Pengguna Kartu Seluler". *Media Ekonomi dan Manajemen* Vol. 30 No. 1: 1442.
- Sa'diyah, Wachidatus. dan Marlina, Novi. (2018). "Use of e-toll Cards: Satisfied Consumer?". *Jurnal Manajemen Motivasi* 14: 73-79. Universitas Negeri Surabaya.
- Setyowati. dan Respati. (2017). "Persepsi Kemudahan Penggunaan, Persepsi Manfaat, Computer Self Efficacy, Dan Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akuntansi". *JRAK* Vol. 3 No. 1.
- Utami, Sulistyio, dan Kusumawati, Berlianingsih. (2017). "Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Minat Penggunaan E- Money (Studi Pada Mahasiswa STIE Ahmad Dahlan Jakarta)". Volume. 14. Nomor. 2. *Jurnal Balance*. STIE Ahmad Dahlan Jakarta.
- Surat Kabar**
- Ariyanti, Fiki "Konsumen Keluhkan Saldo E-Money Kecedot Dua Kali di Tol Jasa Marga", *Berita Liputan6.com* (12 Februari 2018).
- Isti, Bambang. "Pengguna Tol Belum Berbudaya Gunakan E-toll Card," *Berita Suara Merdeka* (20 September 2015).
- Ravel, Stanley. "Kendala Transaksi e-Money, Ini Solusi Jasa Marga", *Berita Kompas* (12 September 2017).
- Roni Priambodo, Angga. "Ragam Keluhan Pengemudi Mobil di Jalan Tol, Bukti E-Toll Belum Efektif?," *Berita Suara.com* (19 November 2019).