

**PENDEKATAN EKSPLORASI MENGENAI PERSEPSI MASYARAKAT DALAM MENGGUNAKAN E-MONEY PADA JALUR TOL DI KOTA MAKASSAR**

HENDRIKUS KADANG<sup>1</sup>  
VIRGINIA ROSALIA G  
THOMAS TH. ABRAHAM  
NATANIEL PAPALANGI  
UNIVERSITAS ATMA JAYA MAKASSAR

**ABSTRACT**

*Various studies on the use of e-money have been conducted and most of them use the positivism approach, so that it is rarely found in the form of an exploration approach especially with regard to toll roads. The purpose of this study is to explore, describe and analyze people's perceptions in using e-money on the toll road in Makassar City. This study uses a semi-structured interview method in the process of collecting data in the analysis unit. The population of this study consists of three categories: toll road users and e-money users, e-money experts, and toll service providers with 10 participants to be interviewed. Data analysis method used is thematic analysis with the help of cross-case analysis. Based on the results of open coding, it can be concluded that e-money is one form of easy transactions and the use of e-money that is safe, efficient payment and saves time, e-money risk levels are lower. Meanwhile, the way to overcome the problem of using e-money on toll roads is to print and save transaction receipts, maintain e-money cards, make compensation, prepare officers, socialize, and register with vendors.*

**Keywords: Exploratory Approach, People Perception, E-money, Cross-Case Analysis.**

**ABSTRAK**

Berbagai penelitian mengenai penggunaan e-money telah banyak dilakukan dan sebagian besar menggunakan pendekatan positivism, sehingga jarang ditemukan dalam bentuk pendekatan eksplorasi terlebih khusus berkaitan dengan jalur tol. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengeksplorasi, mendeskripsikan dan menganalisis persepsi masyarakat dalam menggunakan e-money di jalur Tol di Kota Makassar. Penelitian ini menggunakan metode wawancara semi-terstruktur dalam proses pengumpulan data pada unit analisis. Populasi penelitian ini terdiri atas tiga kategori yaitu masyarakat pengguna jalur tol dan menggunakan e-money, pakar tentang e-money, dan penyedia jasa tol dengan jumlah partisipan 10 orang untuk diinterview. Metode analisis data yang digunakan adalah analisis tematik dengan bantuan cross-case analysis. Berdasarkan dari hasil open coding maka dapat disimpulkan bahwa e-money itu salah satu bentuk transaksi yang mudah dan penggunaan e-money yang aman, pembayaran yang efisien serta menghemat waktu, tingkat risiko e-money yang lebih rendah. Sedangkan cara mengatasi masalah penggunaan e-money di jalan tol adalah mencetak dan menyimpan struk transaksi, merawat kartu e-money, melakukan ganti rugi, petugas siap siaga, sosialisasi, dan melakukan registrasi pada vendor.

**Kata-kata Kunci: Pendekatan Eksplorasi, Persepsi Masyarakat, E-money, Cross-Case Analysis.**

<sup>1</sup> email : hkadang71@gmail.com

## 1. PENDAHULUAN

### Latar Belakang

Seiring dengan kemajuan teknologi, dikembangkan pula sistem teknologi dan informasi di dalam masyarakat. Perkembangan teknologi dan informasi tersebut dimanfaatkan oleh perusahaan dan pemerintah untuk mempermudah dalam melakukan sesuatu hal. Salah satu sistem pembayaran yang mampu dimanfaatkan untuk mengimbangi perkembangan perekonomian masa kini adalah dengan sistem pembayaran non-tunai. Dalam ketentuan Peraturan Bank Indonesia Nomor 11/12/PBI/2009 tentang Uang Elektronik (Electronic Money) dalam ketentuan Pasal 1 Ayat 3: "Uang Elektronik (Electronic Money) adalah alat pembayaran yang diterbitkan atas dasar nilai uang yang disetor terlebih dahulu oleh pemegang kepada penerbit".

Dukungan pemerintah dapat terlihat dari Kementrian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat (PUPR) yang mendukung adanya penggunaan uang elektronik berencana memberlakukan pembayaran tol seluruhnya dengan menggunakan uang elektronik seperti e-money atau e-toll (Daud: 2017). Selain kebijakan tersebut yang ditujukan bagi masyarakat, pemerintah juga berupaya meningkatkan penggunaan uang elektronik pada pegawai pemerintahan.

Meskipun pemerintah telah mendukung dan berupaya untuk meningkatkan minat penggunaan uang elektronik atau e-money, kenyataannya minat menggunakan e-money pada masyarakat masih rendah. Berdasarkan data Bank Indonesia terdapat 20 perusahaan penerbit uang elektronik, namun hingga kini masih sedikit uang elektronik yang beredar dan digunakan masyarakat (Hilmawan, 2017). Masih rendahnya minat masyarakat untuk menggunakan e-money juga dikarenakan penggunaannya yang masih terbatas seperti penggunaan pada jalan tol.

Minat pengguna e-money dalam melakukan transaksi memiliki perlakuan tersendiri sesuai dengan vendor dan kondisi layanan dan faktor lain yang menstimuli perilaku pengguna (Dhawan dan Yadav, 2016; Nugroho, Najib, dan Simanjuntak, 2018). Demikian juga temuan Alaeddin, Rana, Zainudin, dan Kamarudin (2018) yang menunjukkan bahwa walaupun zaman sekarang proses transaksi sudah beranjak dari transaksi secara fisik ke digitalisasi tetapi masih terpengaruh oleh faktor kepentingan individu seperti selera dan kemampuan belinya. Sebagai contoh, minat penggunaan e-money yang rendah dapat terlihat pada lebih banyaknya antrean pembayaran uang tunai daripada antrean menggunakan e-money yang terjadi pada jalan tol di wilayah Jakarta dan Tangerang (Survei Primer, 2017). Hal tersebut juga terlihat pada saat arus mudik tahun 2017, Direktur Utama PT Jasa Marga Desi Aryani mengatakan bahwa minat menggunakan e-money pada gardu tol masih rendah yakni sebesar 28 persen padahal fasilitas ini dapat mengurangi antrean kemacetan, dan mengurangi separuh waktu saat transaksi pembayaran (Lucky, 2017). Sehingga perlu upaya untuk meningkatkan kembali minat masyarakat menggunakan e-money.

Sementara itu, pada konteks Jalan Tol di Kota Makassar sebagian juga masyarakat belum semuanya menggunakan e-money dalam memudahkan proses akses masuk jalan tol. Selain itu, masih jarang penelitian yang menggunakan pendekatan eksplorasi untuk mengenai topik ini. Berdasarkan fenomena ini, maka kajian ini dilakukan untuk mendeskripsikan persepsi masyarakat tentang penggunaan e-money jalur tol di Kota Makassar,

mendesripsikan kondisi jalur tol di Kota Makassar, mengidentifikasi cara dalam mengatasi masalah kerusakan chip e-money dan penyalagunaan kartu yang tidak terdaftar dan transaksi yang double akibat jaringan yang kurang bagus.

## 2. LANDASAN TEORI

Hubungan persepsi kemudahan terhadap minat penggunaan uang elektronik Jogiyanto (2009) menyatakan persepsi kemudahan penggunaan didefinisikan sebagai sejauh mana seseorang percaya bahwa menggunakan suatu teknologi akan bebas dari usaha. Dari definisinya maka dapat diketahui bahwa persepsi kemudahan merupakan suatu kepercayaan tentang proses pengambilan keputusan. Jika seseorang merasa percaya bahwa sistem informasi mudah digunakan maka dia akan menggunakannya.

Hubungan persepsi kemanfaatan terhadap minat penggunaan uang elektronik Menurut Rahadi (2007), manfaat didefinisikan sebagai suatu tingkat kepercayaan seseorang bahwa penggunaan suatu subyek tertentu akan dapat bermanfaat untuk meningkatkan prestasi kerja orang tersebut. Manfaat terhadap minat menggunakan kartu kredit menekankan pada anggapan tentang manfaat yang akan diterima dalam penggunaan teknologi informasi tersebut, membuktikan bahwa manfaat mempunyai hubungan yang kuat dan konsisten dengan penerimaan teknologi informasi dibandingkan dengan variabel lain.

Pada sisi lain, perilaku konsumen menggunakan sebuah jasa sangat berbeda dengan pengguna barang karena beberapa alasan yang sangat tergantung pada produk yang ditawarkan dan bahkan konsumen sering gonta-ganti penggunaan e-wallet (Alaeddin, Rana, Zainudin, and Kamarudin, 2018). Sejalan dengan itu, Junadi dan Sfenrianto (2015) dan Nugroho, Najib, dan Simanjuntak (2018) menemukan bahwa keinginan pengguna transportasi dengan sistem e-money atau e-payment sangat tergantung dari kemudahan penggunaan setiap jasa.

Alat pembayaran dan perkembangan teknologi membuat sistem pembayaran menggunakan teknologi dan informasi, alat pembayaran bisa berupa tunai dan non-tunai. Bank mempermudah masyarakat dengan mengeluarkan pembayaran dengan menggunakan chip, penggunaan chip ini sangat berkembang dengan pesat, masyarakat pun menggunakan kartu untuk mempermudah aktivitas dalam bertransaksi.

### Pengertian Uang Elektronik

Electronic money (e-money) menurut Peraturan Bank Indonesia No. 11/12/PBI/2009 tentang Uang Elektronik adalah alat pembayaran yang memenuhi unsur-unsur sebagai berikut:

1. Diterbitkan atas dasar nilai uang yang disetor terlebih dahulu pemegang kepada penerbit.
2. Nilai uang disimpan secara elektronik dalam suatu media seperti server atau chip.
3. Digunakan sebagai alat pembayaran kepada pedagang yang bukan merupakan penerbit uang elektronik tersebut.
4. Nilai uang elektronik yang disetor oleh pemegang dan dikelola oleh penerbit bukan merupakan simpanan sebagaimana dimaksud dalam undang-undang yang mengatur mengenai perbankan.

Melalui surat edaran Bank Indonesia no 11/11/DASP tanggal 13 April 2009 tentang jenis-jenis uang elektronik, yaitu:

**Tabel 1**  
**Contoh E-money Yang Beredar Di Indonesia**

No	Nama E-money	Penerbit	Fungsi
1	Indomaret Card, Gaz Card, E-Toll, E-Cash	Bank Mandiri,	Berbelanja di gerai indomaret, bahan bakar minyak di gerai pertamina, akses jalan tol, pembayaran secara online atau offline di gerai mitra Mandiri, mengisi pulsa, dan membeli tiket pesawat.
2	Flazz dan Sakuku	Bank BCA	Pembayaran dengan scan QR code digerai yang telah bekerjasama
3	Tap Cash	Bank BNI	Pembayaran di Alfamart, Indomaret, e-parking, dan tiket Trans Jakarta
4	Nobu E-Money	Bank National Nobu	Pembayaran transportasi dan akses jalan tol
5	T-Cash Tap	Telkomsel	Pembayaran digerai yang telah bekerjasama.
6	Doku Wallet	Doku, pelaku e-payment di Indonesia.	Pembayaran online atau offline dan transfer antar bank.

Sumber Bank Indonesia

#### Kekurangan E-money

Meski mempermudah aktivitas ekonomis, uang elektronik juga memiliki beberapa kelemahan, antara lain:

1. Boros
2. Mudah Hilang dan Berpindah Tangan
3. Jika Kartu Rusak, Saldo Tersisa Tidak Dapat Dikembalikan

#### Penelitian Terdahulu

Penelitian mengenai penggunaan e-money telah dilakukan beberapa orang tetapi dalam bentuk penelitian kuantitatif, sedangkan penelitian ini bersifat kualitatif, yang mana mengatasi kendala-kendala yang terjadi saat penggunaan e-money di jalur tol Kota Makassar.

**Tabel 2.3**  
**Penelitian Terdahulu**

No.	Judul	Peneliti	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
1.	Analisis Pengaruh Daya Tarik Promosi, Persepsi Kemudahan, Persepsi Kemanfaatan, dan Harga Terhadap Minat Beli E-TOLL Card Bank Mandiri	Cahaya Agung Purnama (2012)	Regresi Linier Berganda	Faktor <i>e-toll card</i> , kemudahan, harga, dan daya tarik promosi signifikan berpengaruh terhadap minat beli konsumen.
2.	Pengaruh Persepsi Kemudahan dan Persepsi Kemanfaatan Terhadap Minat Konsumen Menggunakan Kartu Brizzi PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk	Nur Fitri Pratiwi, Fauziah Umar, A. M. Nur Baumasepe, (2015)	Regresi Linier Berganda	Variabel kemudahan dan kemanfaatan berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat konsumen menggunakan kartu Brizzi di Makasar.

---

di Makassar

---

3.	Analisis Preferensi Konsumen dalam Pengambilan Keputusan pada Penggunaan Kartu E-Money Sebagai Alat Transaksi	Isnani Nurannisa Fitri (2016)	Regresi Linier Berganda	Faktor kemudahan, pemanfaatan waktu, tingkat keamanan, kepercayaan dan biaya signifikan dan positif pengaruhnya terhadap preferensi konsumen
----	---	-------------------------------	-------------------------	--

---

### 3. METODE PENELITIAN

#### Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang dilakukan adalah penelitian kualitatif. Menurut Neuman (2014) bahwa penelitian kualitatif adalah sebuah jenis penelitian yang didasarkan atas jenis datanya dan termasuk pendekatan kritisisme yang bermaksud untuk memahami fenomena dengan mengungkap secara deskriptif atau secara tematik tentang apa yang terjadi pada unit analisis, misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan, dll secara holistic. Sementara itu jenis kualitatif ini juga berfokus untuk mengeksplor fenomena yang ada melalui wawancara terhadap partisipan yang terkait dengan unit analisis yang dikaji (Creswell, 2014; Hammersley dan Traianou, 2014).

#### Definisi Operasional

1. Persepsi Masyarakat  
Persepsi masyarakat adalah proses pendeskripsian sesuatu fenomena berdasarkan pesan atau informasi yang diterima kedalam otak pengguna jalan tol di Kota Makassar, melalui inderanya seperti indera penglihat, pendengar, peraba, perasa dan pencium (Slameto (2010: 102)
2. E-money  
E-money atau uang elektronik adalah sarana transaksi yang digunakan melalui internet dengan cara elektronik yang biasanya menggunakan jaringan komputer atau kartu seperti dilakukan di jalan tol di Kota Makassar (Adiyanti, 2015: 2).
3. Jalur Tol  
Jalur tol adalah salah satu sarana lalu lintas transportasi di darat yang dikhususkan untuk kendaraan beroda dua atau lebih seperti mobil mini bus, bus, atau truk dengan tujuan untuk mempersingkat jarak dan waktu tempuh dari satu tempat ke tempat lain di Kota Makassar (Sihombing, 2017).

#### Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian ini adalah panduan wawancara yang bersifat *semi-structured interview*. Instrumen atau panduan wawancara ini terdiri atas pertanyaan-pertanyaan yang terkait dengan penggunaan e-money di jalur Tol Kota Makassar. Pertanyaan-pertanyaan ini dibuat sesuai dengan tiga kategori yang telah ditentukan yaitu kategori masyarakat pengguna jalur tol, penjaga tol dan pakar dalam e-money.

## Populasi dan Sampel

Pada populasi masyarakat pengguna tol terdapat sampel 6 sampai 12 orang dari sekian banyak pengguna e-money di jalan tol Kota Makassar dengan berbagai persepsi dan beberapa persepsi yang sama. Populasi penjaga tol terdapat sampel 1 sampai 2 orang dari sekian banyak penjaga tol di jalur Tol Kota Makassar dengan persepsi mengenai kendala, keuntungan, penanganan pihak terkait mengenai penggunaan e-money. Populasi pakar/ahli terdapat sampel 1 sampai 2 orang dari berbagai pakar/ahli yang ada mengenai perkembangan e-money. Creswell (2014) mengungkapkan bahwa jumlah partisipan dalam penelitian yang berdesain eksplorasi adalah berkisar antara enam sampai dengan dua belas orang (6 - 12) dan tergantung pada kecukupan data atau kecukupan data. Dikatakan data penelitian sudah mencukupi apabila tidak ada lagi tambahan poin-poin yang diperlukan atau informasi yang diberikan sudah berulang-ulang tanpa ada hal baru dari partisipan yang diwawancarai. Berdasarkan pendapat ini, maka kajian ini dapat merancang partisipan penelitian berdasarkan kategori seperti berikut.

**Tabel 4:** Jumlah Partisipan atau Sampel Berdasarkan Kategori Populasi

No	Kategori	
	Populasi	Partisipan / Sampel
1	Masyarakat pengguna tol	6-12 (Creswell, 2014)
2	Penjaga tol	1-2
3	Pakar/Ahli	1-2
Total Partisipan		<b>8 – 16 partisipan</b>

Teknik persampelan yang dipakai adalah *snowball sampling* karena teknik penentuan sampel ditentukan berdasarkan informasi dari partisipan yang telah diwawancarai dan mengetahui partisipan yang dianggap sesuai kategori dan keperluan penelitian mengenai penggunaan uang elektronik. Sampling purposive adalah teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu. Pemilihan sekelompok subjek dalam purposive sampling, didasarkan atas ciri-ciri tertentu yang dipandang mempunyai sangkut paut yang erat dengan ciri-ciri populasi yang sudah diketahui sebelumnya. Maka dengan kata lain, unit sampel yang dihubungi disesuaikan dengan kriteria-kriteria tertentu yang diterapkan berdasarkan tujuan penelitian atau permasalahan penelitian.

## Metode Pengumpulan Data

Dalam pengumpulan data langkah-langkah yang digunakan adalah wawancara adalah komunikasi dua arah untuk mendapatkan data dari responden. Dalam hal ini, teknik pengumpulan data dengan wawancara secara langsung terhadap pihak tol dengan masyarakat tentang penggunaan e-money di jalur tol. Wawancara tidak terstruktur adalah wawancara yang bebas dimana peneliti tidak menggunakan pedoman wawancara yang telah tersusun secara sistematis dan lengkap untuk pengumpulan datanya.

## Metode Analisis Data

Data yang dikumpulkan akan dianalisis dengan menggunakan metode analisis data yaitu: Analisis deskriptif kualitatif dan analisis tematik. Analisis deskriptif kualitatif adalah teknik analisis yang dilakukan dengan mengungkapkan pendapat para partisipan melalui wawancara dan memberikan inti pernyataan mengenai fenomena yang sedang dikaji (Cooper dan Schindler, 2014).

Sedangkan analisis tematik menurut Gallicano (2013) adalah proses analisis yang diawali dengan mengungkapkan poin-poin inti yang dikatakan oleh partisipan mengenai fenomena atau topik yang diamati (*open coding*), kemudian poin-poin tersebut dikumpulkan ke dalam kelompok tema yang sama atau mengandung makna yang sama (*axial coding*) dan akhirnya tema-tema yang telah didapatkan disatukan ke dalam tema inti yang merupakan hasil selektif tema yang diharapkan (*selective coding*).

### **Teknik Analisis Data**

Kajian ini akan mendeskripsikan tanggapan respon mengenai masalah-masalah yang terjadi saat menggunakan e-money pada jalur tol di Kota Makassar. Selanjutnya peneliti akan menggunakan alat analisis tematik untuk mengolah data dalam upaya mencapai tujuan kajian dengan bantuan analisis *cross-case* (Gallicano, 2013). Adapun proses *cross-case analysis* adalah:

1. *Open coding*

Di sini peneliti akan melakukan proses mengidentifikasi inti pernyataan partisipan, merinci, dan melakukan kategorisasi data. Setelah itu peneliti akan memberi nama dan mengkategorisasikan fenomena yang telah diteliti ke dalam tema yang lebih spesifik pada bagian *axial coding*.

2. *Axial coding*

Setelah *open coding*, peneliti akan mengumpulkan data yang memiliki tema yang sama, lalu mengidentifikasi nama tema yang tepat untuk mewakili semua kategori-kategori yang ada.

3. *Selective coding*

Di bagian ini, peneliti akan menyederhanakan data dengan menggabungkan semua kategori, sehingga menghasilkan tema khusus sebagai kategori inti yang mencakup semua fenomena/data. Setelah itu kategori inti harus dipilih agar peneliti sampai pada tema pokok penelitian. Tema pokok inilah yang pada akhirnya menjadi faktor-faktor yang muncul sebagai hasil penelitian.

## **4. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

### **Gambaran Umum Tentang E-money**

Dalam peraturan Bank Indonesia Nomor 11/12/PBI/2009, menjelaskan bahwa uang elektronik pada dasarnya sama seperti uang karena memiliki fungsi sebagai alat pembayaran atas transaksi jual beli barang. Uang elektronik dipersamakan dengan uang karena pada saat pemegang menggunakannya sebagai alat pembayaran kepada pedagang, bagi pedagang nilai uang elektronik merupakan nilai yang berpindah dari media uang elektronik yang dimiliki oleh pemegang ke penampungan uang elektronik milik pedagang (Asep, 2017).

### **Gambaran Umum Tentang Jalur Toll**

Jalan tol adalah suatu jalan yang dikhususkan untuk kendaraan bersumbu dua atau lebih (mobil, bus, truk) dan bertujuan untuk mempersingkat jarak dan waktu tempuh dari satu tempat ke tempat lain.

Untuk menggunakan fasilitas ini, para pengguna jalan tol harus membayar sesuai tarif yang berlaku. Penetapan tarif didasarkan pada golongan kendaraan. Bangunan atau tempat fasilitas tol dikumpulkan disebut sebagai gerbang tol. Bangunan ini biasanya ditemukan di dekat pintu keluar, di awal atau akhir

jembatan (misal: Jembatan Sungai Tallo), dan ketika Anda memasuki suatu jalan layang (*fly-over*).

Di Indonesia, jalan tol sering dianggap sinonim untuk jalan bebas hambatan, meskipun hal ini sebenarnya salah. Di dunia secara keseluruhan, tidak semua jalan bebas hambatan memerlukan bayaran. Jalan bebas hambatan tanpa berbayar dinamakan *freeway* atau *expressway* sedangkan jalan bebas hambatan berbayar dinamakan dengan *toll way* atau *tollroad*.

## Partisipan Penelitian

**Tabel 4.1 Partisipan Penelitian**

No.	Kategori	Jumlah Partisipan	Kode Partisipan
1.	Penjaga Tol	2	EM/P/01
			EM/P/02
2.	Pengguna E-Money	6	P/ET-EM/01
			P/ET-EM/02
			P/ET-EM/03
			P/ET-EM/04
			P/ET-EM/05
			P/ET-EM/06
3.	Ahli/ Pakar E-Commerce	2	AP/EC/01
			AP/EC/02

Kode atau Simbol untuk partisipan dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. EM/P/01 adalah partisipan dari pihak penjaga tol pertama
2. EM/P/02 adalah partisipan dari pihak penjaga tol kedua
3. P/ET-EM/01 adalah partisipan dari pihak pengguna E-Money pertama
4. P/ET-EM/02 adalah partisipan dari pihak pengguna E-Money kedua
5. P/ET-EM/03 adalah partisipan dari pihak pengguna E-Money ketiga
6. P/ET-EM/04 adalah partisipan dari pihak pengguna E-Money keempat
7. P/ET-EM/05 adalah partisipan dari pihak pengguna E-Money kelima
8. P/ET-EM/06 adalah partisipan dari pihak pengguna E-Money keenam
9. AP/EC/01 adalah partisipan dari pihak/ahli E-Commerce yang pertama
10. AP/EC/02 adalah partisipan dari pihak/ahli E-Commerce yang kedua

## Hasil Wawancara

Di bagian ini, akan menampilkan penjelasan mengenai deskripsi tanggapan partisipan dan juga faktor-faktor yang mempengaruhi pengguna menggunakan e-money.

### Deskripsi Tanggapan Partisipan E-money

Pada bagian ini akan dijelaskan mengenai deskripsi tanggapan partisipan mengenai E-money. Sebagai contoh pernyataan dari partisipan EM/P/01 yang mengatakan bahwa:

“Menurut pendapat saya “e-money sangat baik digunakan di tol, apalagi di era modern saat ini, yang apa-apa pada menggunakan teknologi. E-money sebenarnya sangat membantu yaa pada saat transaksi apalagi khususnya di tol, sangat mempermudah dan mempercepat transaksi. awalnya saat menerapkan e-money masih diberikan sedikit keringanan bertransaksi menggunakan uang tetapi e-money tetap di terapkan. Awalnya memang sangat macet, antrian



dari gerai tol itu sangat panjang, apalagi pas sudah diterapkan wajib menggunakan e-money dan sudah tidak menerima uang tunai di gerai tol, antrian sampai berkilo-kilometer. Tetapi sekarang sudah tidak lagi, semua pengguna tol wajib menggunakan e-money dan sekarang juga jalur tol sudah lancar dan berjalan dengan baik. Kalau masalah itu tergantung yaa. Ada dari kartu itu sendiri dan kelalaian pengguna. Kelalaian pengguna itu bukan tanggungjawab kami seperti meminjamkan kartu e-toll, menghilangkan kartu e-tol,dll. Tetapi apabila mesin/kartu terjadi kesalahan transaksi double akibat jaringan itu masih bisa dibantu dengan menyimpan struk transaksi terus di bawa ke bank yang bersangkutan seperti Bank Mandiri, Bank BCA, dll.”

EM/P/01

Sedangkan partisipan EM/P/02 memberikan deskripsi yang berbeda dari sebelumnya seperti di bawah ini:

“Menurut saya, sangat baik sekali. E-money kan bukan hanya sebagai pengganti uang tunai saja, namun juga sebagai sistem yang memungkinkan seseorang membayar barang atau jasa dengan mengirimkan nomor dari komputer satu ke komputer lain. Kemunculan e-money ini untuk mengurangi tingkat pertumbuhan pengguna uang tunai. Dan kalau e-money sendiri tidak perlu memberikan informasi seperti saat menggunakan kartu kredit atau debit mereka saat bertransaksi dan ini akan mengurangi resiko terjadinya pencurian data dan juga mengurangi resiko penipuan. Kondisi jalur tol sebelum menggunakan e-money itu lacar-lancar saja saat menggunakan uang tunai, tetapi saat menerapkan pengguna wajib menggunakan e-money itu, jalan di tol macet total, antrian panjang sekali ya. Tetapi sekarang sudah tidak lagi, kondisi jalur tol lancar. Jika terjadi masalah apa dulu? Soalnya tiap masalah itu berbeda-beda. Kalau kehilangan kartu itu kan kelalaian pengguna, kami tidak bertanggungjawab kan itu ada tertulis di buku panduan e-toll. Kecuali kalau transaksinya yang bermasalah baru bisa kita tangani.”

EM/P/02

Begitupun dengan partisipan AP/EC/02 yang juga berpendapat sebagai berikut:

“Saya kira sangat berguna untuk efisiensi waktu ya, cuma nempelkan kartu dan lewat. Saya kira dampak efisiensi ya yang paling, kita tidak pegang uang tunai lagi. Kita tidak harus rogoh dompet lagi dan ada uang kembalian yang bermacam-macam, dengan e-money itu lebih praktis dan tangan tidak kotor karena uang. Masyarakat juga harus betul-betul menggunakan smartphone ya antara lain itu. Resiko dalam bertransaksi dalam jumlah besar karena pengalaman uang dalam e-money hilang secara tiba-tiba. E-moey menolong tapi jangan dalam transaksi besar karena kejadian seperti itu sangat merugikan.”

AP/EC/02

Setelah menyajikan tanggapan responden secara deskriptif mengenai e-money, maka dapat disimpulkan bahwa e-money sebagai sarana pembayaran nontunai adalah sangat berguna tetapi masih memiliki beberapa

masalah dalam penggunaan e-money. Jadi secara deskriptif tanggapan partisipan memberikan dukungan dan saran akan adanya penggunaan e-money ini dalam menghadapi masalah yang terjadi. Bagian selanjutnya akan dibahas mengenai cara mengatasi masalah pada penggunaan e-money pada jalur di Kota Makassar seperti di bawah ini.

### **Cara Mengatasi Masalah Pada Penggunaan E-money Pada Jalur Tol di Kota Makassar**

1	Mencetak dan Menyimpan Struk
2	Merawat Kartu
3	Melakukan Ganti Rugi
4	Petugas Siap Siaga
5	Sosialisasi
6	Melakukan Registrasi

Kelima faktor di atas diungkapkan oleh para responden yang telah peneliti wawancarai dengan penjelasan sebagai berikut:

#### **Mencetak dan Menyimpan Struk**

Faktor ini muncul dari hasil wawancara sebagai indikator penggunaan e-money pada jalur tol di Kota Makassar. Sebagai contoh partisipan EM/P/01 yang mengatakan bahwa:

“Kalau masalah itu tergantung yaa. Ada dari kartu itu sendiri dan kelalaian pengguna. Kelalaian pengguna itu bukan tanggungjawab kami seperti meminjamkan kartu e-toll, menghilangkan kartu e-tol, dll. Tetapi apabila mesin/kartu terjadi kesalahan transaksi double akibat jaringan itu masih bisa dibantu dengan menyimpan struk transaksi terus di bawa ke bank yang bersangkutan seperti Bank Mandiri, Bank BCA, dll.”

EM/P/01

Hal yang sama juga dikatakan oleh partisipan EM/P/02 yang menyatakan bahwa:

“Jika terjadi masalah apa dulu? Soalnya tiap masalah itu berbeda-beda. Kalau kehilangan kartu itu kan kelalaian pengguna, kami tidak bertanggung jawab kan itu ada tertulis di buku panduan e-toll. Kecuali kalau transaksinya yang bermasalah baru bisa kita tangani.”

EM/P/02

Berdasarkan kedua pernyataan partisipan di atas bahwa digunakan oleh pengguna e-money adalah indikator yang menentukan sehingga cara mengatasi masalah yang terjadi menjadi alasan pengguna melihat dengan teliti dan menyimpan struk transaksi e-money.

#### **Merawat Kartu**

Salah satu faktor ini juga muncul dari hasil wawancara sebagai indikator alasan seseorang berhati-hati menggunakan e-money. Sebagai contohnya, partisipan P/ET-EM/02, mengatakan pernyataan sebagai berikut:

“Menurut saya solusi yang pertama yaitu sebaiknya pihak tol itu mengganti kerusakan kartu yang terjadi, agar kita pengguna tidak takut menggunakan e-money.”

P/ET-EM/02

Hal yang sama juga dikatakan oleh partisipan P/ET-EM/06 yang menyatakan bahwa:

“Solusi ya? Kalau saya sendiri, rawat kartunya dengan baik, jangan sembarang menempatkan, karena e-money itu tidak ada registrasi yaa kalau untuk transaksi kaya tol begitu. Jadi itu tergantung dari diri sendiri sebenarnya”

P/ET-EM/06

Berdasarkan kedua pendapat tersebut, yang mengatakan bahwa penggunaan e-money harus lebih berhati-hati dalam memakai kartu e-toll maka indikator ini menjadi salah satu cara mengatasi masalah yang menjadi alasan pengguna berhati-hati dalam menggunakan e-money.

### **Melakukan Ganti Rugi**

Salah satu cara ini juga muncul dari hasil wawancara sebagai indikator solusi mengatasi masalah yang terjadi saat menggunakan e-money. Sebagai contohnya, partisipan P/ET-EM/02, mengatakan pernyataan sebagai berikut:

“Menurut saya solusi yang pertama yaitu sebaiknya pihak tol itu mengganti kerusakan kartu yang terjadi, agar kita pengguna tidak takut menggunakan e-money.”

P/ET-EM/02

Pendapat yang sama juga dikatakan oleh partisipan P/ET-EM/03. Dia mengatakan bahwa:

“Kalau saya sendiri, ada ganti rugilah, supaya kami ini tidak takut pake e-money, apalagi kalau hilang kan kami juga yang dirugikan.”

P/ET-EM/03

Pendapat yang sama juga dikatakan oleh partisipan P/ET-EM/05. Dia mengatakan bahwa:

“Kalau saya ya, sebaiknya digantikan kartunya, kan rugi bagi kita pengguna e-money, kalau kartu rusak tidak bisa bertransaksi.”

P/ET-EM/05

Berdasarkan ketiga pendapat tersebut, yang mengatakan bahwa dengan melakukan ganti rugi, maka indikator ini menjadi salah satu cara mengatasi masalah pada penggunaan e-money.

### **Petugas Siap Siaga**

Salah satu cara ini juga muncul dari hasil wawancara sebagai indikator cara mengatasi masalah pada penggunaan e-money. Sebagai contohnya, partisipan P/ET-EM/04, mengatakan pernyataan sebagai berikut:

“Saran saya itu, sebaiknya petugas siap siaga ya, kita kan tidak tau kendala terjadi nantinya, apalagi inikan transaksi nontunai, setidaknya ada upaya dari pihak tol agar tidak merugikan pengguna.”

P/ET-EM/04

Berdasarkan pendapat tersebut, yang mengatakan bahwa salah satu cara mengatasi masalah adalah dengan petugas siap siaga, maka indikator ini menjadi salah satu cara untuk mengatasi masalah bagi penggunaan menggunakan e-money.

### **Sosialisasi**

Salah satu cara ini juga muncul dari hasil wawancara sebagai indikator agar pengguna mengerti tentang e-money. Sebagai contohnya, partisipan EM/P/02, mengatakan pernyataan sebagai berikut:

“Masyarakat itu harus mengerti dan memahami keuntungan menggunakan e-money, sudah resikonya yang minim, tingkat keamanan yang cukup yaa. Apalagi mempermudah bertransaksi, jadi sangat berguna untuk aktivitas sehari-hari. Gak perlu lagi repot2 bawa uang tunai kemana-mana.”

EM/P/02

Pendapat yang sama juga dikatakan oleh partisipan P/ET-EM/01. Dia mengatakan bahwa:

“Kalau menurut saya, solusinya itu tolong dikaji kembali tentang e-money dan resiko-resiko yang merugikan pengguna, apalagi bagi pengguna yang belum mengerti tentang e-money.”

P/ET-EM/01

Pendapat yang sama juga dikatakan oleh partisipan P/ET-EM/05. Dia mengatakan bahwa:

“Saran saya ya kondisikanlah, karena kalau ada yang belum tau tentang e-money, setidaknya di bantu supaya lebih paham lagi.”

P/ET-EM/05

Pendapat yang sama juga dikatakan oleh partisipan P/ET-EM/06. Dia mengatakan bahwa:

“Saran saya perbanyak di sosialisasi dan nominal untuk top up lebih dikurangi, karena kasihan buat mereka yang belum mengerti apa-apa.”

P/ET-EM/01

Berdasarkan keempat pendapat tersebut, yang mengatakan bahwa pihak e-money perlu melakukan sosialisasi agar pengguna lebih memahami tentang penggunaan e-money maka indikator ini menjadi salah satu cara mengatasi masalah pada penggunaan e-money.

### **Melakukan Registrasi**

Salah satu cara ini juga muncul dari hasil wawancara sebagai indikator agar pengguna mengerti tentang e-money. Sebagai contohnya, partisipan EM/P/02, mengatakan pernyataan sebagai berikut:

“Saran saya perbanyak di sosialisasi dan nominal untuk top up lebih dikurangi, karena kasihan buat mereka yang belum mengerti apa-apa.”

EM/P/02

Berdasarkan pendapat tersebut, yang mengatakan bahwa pihak e-money perlu melakukan registrasi agar pengguna lebih memahami tentang penggunaan

e-money maka indikator ini menjadi salah satu cara mengatasi masalah pada penggunaan e-money.

### **Pembahasan**

Di dalam bagian latar belakang telah dijelaskan mengenai fenomena yang terjadi adalah masyarakat belum mengetahui kendala yang terjadi dalam penggunaan e-money. Sehingga penelitian ini tertarik untuk melakukan penelitian tentang persepsi masyarakat terhadap penggunaan e-money. Hal ini membuat peneliti ingin mengidentifikasi mengenai cara mengatasi masalah pada penggunaan e-money pada jalur tol di Kota Makassar.

Setelah melalui proses penelitian, peneliti akhirnya mendapatkan 6 cara dalam mengatasi masalah penggunaan e-money. Cara pertama untuk mengatasi masalah adalah mencetak dan menyimpan struk transaksi yang double akibat jaringan yang kurang bagus. Cara kedua, menurut para responden e-money adalah merawat kartu agar tidak terjadi masalah dalam bertransaksi akibat kartu yang hilang, rusak, dll. Cara ketiga melakukan ganti rugi akibat kartu yang hilang atau rusak yang menyebabkan tidak dapat melakukan transaksi. Cara yang keempat ialah petugas siap siaga apabila terjadi kendala dalam melakukan transaksi. Faktor kelima adalah perlu adanya sosialisasi, dengan adanya sosialisasi membantu pengguna yang kurang mengerti dan memahami tentang penggunaan e-money, manfaat e-money dan kendala e-money. Dan cara yang terakhir dalam mengatasi masalah penggunaan e-money adalah melakukan registrasi, dengan adanya registrasi membantu pengguna dalam menghindari masalah kehilangan dan kerusakan yang terjadi di jalur tol.

Menurut penelitian terdahulu terdapat beberapa faktor yang membuat seseorang menggunakan e-money di antaranya penelitian dengan judul pengaruh tingkat pemahaman e-money dan kemanfaatan terhadap minat menggunakan e-money oleh Nisa Indira Vhistika, yang pada hasil akhir penelitiannya menyimpulkan bahwa analisis regresi linear yang telah diuji menunjukkan bahwa tingkat pemahaman e-money berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat menggunakan e-money pada masyarakat pemilik uang elektronik

Berdasarkan penelitian terdahulu yang peneliti jadikan acuan di atas terdapat satu faktor yang juga peneliti dapatkan dari hasil wawancara responden yaitu faktor pemahaman tentang penggunaan e-money. Jadi hasil penelitian ini dapat menambahkan faktor-faktor yang berpengaruh pada penggunaan e-money pada jalur tol di Kota Makassar dihasilkan dalam penelitian ini.

## **5. KESIMPULAN**

### **Kesimpulan**

E-money merupakan 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. Penggunaan uang elektronik ini sebagai alat pembayaran yang inovatif dan praktis diharapkan dapat membantu kelancaran pembayaran kegiatan ekonomi yang bersifat massal, cepat dan mikro, sehingga perkembangannya

dapat membantu kelancaran transaksi di jalan tol, di bidang transportasi seperti kereta api maupun angkutan umum lainnya atau transaksi di minimarket, *food court*, atau parkir.

Hasil penelitian ini telah diuraikan dan dibahas pada Bab IV. Dari pembahasan tersebut maka dapat ditarik kesimpulan bahwa Cara Mengatasi Masalah Pada Penggunaan E-money Pada Jalur Tol di Kota Makassar adalah sebagai berikut:

1. Mencetak dan Menyimpan Struk
2. Merawat Kartu
3. Melakukan Ganti Rugi
4. Petugas Siap Siaga
5. Sosialisasi
6. Melakukan Registrasi

Jadi keenam cara ini dapat melengkapi hasil penelitian terdahulu mengenai

Analisis persepsi masyarakat terhadap penggunaan e-money pada jalur tol di Kota Makassar. Berikut akan diuraikan beberapa saran sehubungan dengan hasil penelitian ini.

### **Saran**

Berdasarkan penelitian di atas, maka dikemukakan beberapa saran sebagai masukan bagi pihak tol sebagai berikut:

1. Pimpinan atau Pihak Tol mungkin bisa memberikan sosialisasi lebih dalam agar masyarakat lebih mengerti tentang penggunaan E-Money pada Jalur Tol di Kota Makassar
2. Pimpinan atau Pihak Tol mempertimbangkan solusi atas masalah-masalah yang terjadi saat menggunakan E-Money. Tidak hanya sekedar memberikan tanggapan atau arahan saja, tetapi setidaknya memberikan solusi yang tepat agar tidak merugikan pengguna E-Money pada Jalur Tol di Kota Makassar
3. Pimpinan atau Pihak Tol mungkin bisa memberikan solusi tentang masalah yang dihadapi pengguna saat transaksi pada Jalur Tol Di Kota Makassar agar masyarakat tidak takut menggunakan e-money dan membuat masyarakat lebih yakin menggunakan e-money dengan melihat resiko-resiko yang akan terjadi.

## DAFTAR PUSTAKA

### Jurnal dan Buku :

- Adiyanti, Arsita Ika. 2015. Pengaruh pendapatan, manfaat, kemudahan penggunaan, daya tarik promosi, dan kepercayaan terhadap minat menggunakan layanan E-money. *Jurnal Ilmu Ekonomi Universitas Brawijaya*.
- Alaeddin, O., Rana, A., Zainudin, Z., & Kamarudin, F. (2018). From physical to digital: Investigating consumer behaviour of switching to mobile wallet. *Polish Journal of Management Studies*, 17(2), 18–30. <https://doi.org/10.17512/pjms.2018.17.2.02>
- Bank Indonesia, 2006, Paper Kajian E-money, Bank Indonesia, Jakarta.
- Cooper, D. R., & Schindler, P. S. (2014). *Business research methods*. McGraw-Hill / Irwin.
- Creswell, J. W. (2014). *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Method Approaches*.
- Dhawan, S., & Yadav, P. (2016). E-Cab Hailing: A Study on Consumer Behaviour. *E-Cab Hailing: A Study on Consumer Behaviour*, 2(4). <https://doi.org/10.16962/EAPJMRRM/issn>
- Diyanti, A. I. (2015). Pengaruh pendapatan, manfaat, kemudahan penggunaan, daya tarik promosi, dan kepercayaan terhadap minat menggunakan layanan e-money. *Jurnal.Malang: Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Brawijaya*
- Gallicano, T. (2013). An example of how to perform open coding, axial coding and selective coding. *The PR Post*.
- Hammersley, M., & Traianou, A. (2014). *Ethics in Qualitative Research: Controversies and Contexts*.
- Hakim, F. H. (2016). Analisis Potensi dan Preferensi yang Mempengaruhi Minat Masyarakat untuk Menggunakan E-money. Skripsi. Yogyakarta: Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.
- Hidayah. (2006). Upaya Meningkatkan Penggunaan Alat Pembayaran Non Tunai Melalui Pengembangan E-money. Bank Indonesia
- Hidayati, S. (2006). Operasional E-Money. Bank Indonesia.
- Hidayati, Siti dkk. 2006. Kajian Operasional E-money. Jakarta : Bank Indonesia
- Hilmawan, A. (2017). Minat Masyarakat Terhadap Uang Elektronik Masih Minim. <http://sekuritas.co.id/minat-masyarakat-terhadap-uang-elektronik-masih-minim/>. Diakses pada 21 Juli 2017 pukul 20:12

Junadi, & Sfenrianto. (2015). A Model of Factors Influencing Consumer's Intention to Use E-payment System in Indonesia. *Procedia Computer Science*, 59(Iccsci), 214–220. <https://doi.org/10.1016/j.procs.2015.07.557>

Neuman, W. L. (2014). Social Research Methods: Qualitative and Quantitative Approaches. In *Relevance of social research* (Vol. 8). <https://doi.org/10.2307/3211488>

Nugroho, A., Najib, M., & Simanjuntak, M. (2018). Factors Affecting Consumer Interest In Electronic Money Usage With Theory Of Planned Behavior (TPB). *Journal of Consumer Sciences*, 3(1), 15. <https://doi.org/10.29244/jcs.3.1.15-27>

Peraturan Bank Nomor 11/11/PBI/2009 tentang Penyelenggaraan Alat Pembayaran dengan Menggunakan Kartu

Purnama, C.A. (2012). Analisis Pengaruh Daya Tarik Promosi, Persepsi Kemudahan, Persepsi Kemanfaatan dan Harga Terhadap Minat Beli E-toll Card Bank Mandiri (Studi Kasus pada Penggunaan Jalan Tol di Kota Semarang). Skripsi. Semarang: Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Diponegoro.

Sihombing, L. B. (2017). Analyzing the Uncertainty of Toll Road Land Acquisition Using Program Uncertainty Management. *CSIT Lviv, Ukraine*, 5–8.

Sridawati. Analisis Faktor-Faktor Yang mempengaruhi Preferensi Masyarakat Terhadap Penggunaan Kartu Pembayaran Elektronik, Bogor : Fakultas Ekonomi dan Manajemen, Institut Pertanian Bogor, 2006

Yolanda, A. (2013). Pengaruh Persepsi Manfaat, Persepsi Kemudahan, Persepsi kenyamanan, dan Norma Subjektif terhadap Minat Menggunakan Electronic Commerce (e-Commerce).jurnal. Malang:Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Brawijaya.

Quthbi, Z.H. (2016).Pengaruh Kemudahan, Manfaat, Keamanan dan Privasi Kecukupan Informasi dan Kesenangan Bertransaksi terhadap Keputusan menggunakan E-Money pada Bus Trans Jogja. Skripsi.Yogyakarta: Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga.

#### **Media Lain:**

[beritakotamakassar.fajar.co.id](http://beritakotamakassar.fajar.co.id)

Buku panduan E-Toll Card

[www.bank-indo.com](http://www.bank-indo.com)

<http://www.bi.go.id/id/iek/alat-pembayaran/Contents/Default.aspx>

<https://www.bi.go.id/id/sistem-pembayaran/di->



...PENDEKATAN EKSPLORASI... [H. KADANG, V. ROSALIA, T. TH.  
ABRAHAM, N. PAPALANGI]

indonesia/sekilas/Contents/Default.aspx  
<https://www.silontong.com/2018/05/09/pengertian-alat-pembayaran-non-tunai/>