



## Use of e-toll Cards: Satisfied Consumers?

Wachidatus Sa'diyah<sup>a,\*</sup>, Novi Marlana<sup>a</sup>

<sup>a</sup> Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Surabaya, Indonesia

### ARTICLE INFO

#### Keywords:

effectiveness of the program  
e-toll card  
customer satisfaction

### ABSTRACT

The application of toll road electronification aims to provide satisfaction for toll road users in the making transactions faster and efficiently without having to queue. The study of the effectiveness of the e-toll card program is noteworthy because of the success or failure of the quality of services provided by the company; it will show an increase in the satisfaction of toll users, which in turn will become the benchmark of the company in managing services. The purpose of this study was to determine the effect of e-toll card program effectiveness on customer satisfaction of toll road users on the Surabaya-Gempol toll road. The study sample was 400 respondents, for data analysis techniques using simple linear regression. The results showed that the effectiveness of the e-toll card program affected the satisfaction of toll road users.

### 1. Pendahuluan

Di era digital seperti sekarang ini, kegiatan yang dilakukan oleh manusia semakin banyak dan beragam, perkembangan teknologi yang sekarang semua berbasis digital berkembang secara cepat dimana salah satunya adalah berdampak pada system transaksi yang dahulunya transaksi masih menggunakan pembayaran dengan system tunai (cash) berkembang menjadi system pembayaran non tunai (non-cash) dalam bentuk e-money atau uang elektronik.

Bank Indonesia sebagai stabilitas keuangan pada perbankan dan sistem pembayaran di Negara Indonesia mendorong agar budaya masyarakat Indonesia terbiasa memakai alat pembayaran non tunai, budaya inilah yang disebut cashless society. Dimana cashless society tentunya memiliki sistem mobile yang artinya sistem transaksi dapat mudah dilakukan di mana saja dan kapan saja.

Berdasarkan tabel 1, terdapat peningkatan penggunaan uang elektronik di Indonesia dari tahun 2016 ke tahun 2017. Salah satu peningkatan penggunaan uang elektronik tersebut merupakan multi effect dari sistem penerapan elektronifikasi jalan tol yang dikenal dengan nama e-toll card (electronic toll card) yang mana hal ini didukung oleh keluarnya peraturan pemerintah dalam mewajibkan transaksi non-tunai di tol per 31 Oktober 2017, dan peresmian tentang aturan program 100% 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 mengantre dalam waktu yang lama.

\*Corresponding author.

E-mail addresses: [wachidatussadiyah@mhs.unesa.ac.id](mailto:wachidatussadiyah@mhs.unesa.ac.id) (W. Sa'diyah), [novimarlana@unesa.ac.id](mailto:novimarlana@unesa.ac.id) (N. Marlana).

**Tabel 1.** Jumlah Pengguna Uang Elektronik di Indonesia

Tahun	Jumlah Pengguna Uang Elektronik
2012	21,869,946
2013	36,225,373
2014	35,738,233
2015	34,314,795
2016	51,204,580
2017	90.003.848

Sumber: PT. Jasa Marga (2017)

Sebelum transaksi elektronik diwajibkan, para pengguna jalan tol yang menggunakan e-toll card dapat menggunakannya di Gerbang Tol Otomatis (GTO) dengan mudah dan cepat tanpa harus mengantre dibandingkan dengan pengguna jalan tol lain yang tidak memiliki e-toll card harus melakukan pembayaran tol dengan uang tunai, yang dilayani oleh petugas pengumpul tol. Pembayaran dengan uang tunai harus sesuai dengan nominalnya, karena ketika pengguna jalan tol melakukan transaksi pembayaran uang tol tidak sesuai dengan jumlah nilai nominal yang berlaku berdasarkan jenis kendaraan maka petugas pengumpul tol harus memberikan uang kembalian, yang mana hal tersebut bisa memakan sedikit waktu lebih lama. Perilaku pengguna jalan tol tersebut akan berdampak pada antrean di gerbang tol terutama terjadi pada saat jam-jam sibuk weekday (jam 06.00-08.00 atau jam 16.00-19.00) atau di hari weekend, dimana volume kendaraan yang masuk di gerbang tol cukup tinggi.

Permasalahan antrean juga terjadi di jalur tol Surabaya-Gempol. Dimana jalur tol Surabaya-Gempol merupakan salah satu jalur terpanjang di Jawa Timur dan memiliki volume kendaraan yang sangat tinggi, hal ini dapat dibuktikan pada tabel 2 sebagai berikut:

**Tabel 2.** Jumlah Kendaraan yang Melewati Jalan Tol di Surabaya-Gempol

Tahun	Jumlah Kendaraan (Ribu)
2013	6.748.314
2014	6.887.977
2015	7.442.069
2016	8.115.772
2017	8.414.574

Sumber: PT. Jasa Marga (2017)

Berdasarkan tabel 2 di atas peningkatan volume kendaraan yang melintasi jalur tol Surabaya-Gempol setiap tahun selalu meningkat setiap tahun, hal ini bisa diartikan bahwa jumlah kendaraan yang melintasi gerbang tol Surabaya-Gempol jumlahnya semakin banyak, karena jalur tol Surabaya-Gempol tersebut menghubungkan kota Surabaya sebagai pusat ibukota provinsi Jawa Timur, pusat perdagangan dan perindustrian dengan kota-kota lain di wilayah Surabaya. Selain memiliki jalur terpanjang dan memiliki volume kendaraan yang sangat tinggi, jalur tol Surabaya-Gempol ini juga memiliki fasilitas pelayanan terlengkap dan terbesar di wilayah Jawa Timur khususnya.

Terlepas dari itu semua, fakta di lapangan berdasarkan hasil observasi dan wawancara dengan beberapa pengguna jalan tol, yang sudah dilakukan oleh peneliti menunjukkan bahwa para pengguna tol Surabaya-Gempol masih menghadapi beberapa permasalahan dengan adanya sistem transaksi e-toll card. Permasalahan yang pertama adalah kurangnya adanya program sosialisasi kewajiban e-toll card di jalan tol. Beberapa responden menyatakan bahwa belum memahami adanya kewajiban penggunaan sistem e-toll card, dengan alasan karena tidak pernah membaca atau mendengarkan berita baik melalui media cetak maupun media elektronik. Permasalahan kedua, terdapat beberapa pengguna atau kendaraan yang cukup lama mengeluarkan e-toll card pada saat transaksi di depan mesin reader e-tol. Perilaku ketidakdisiplinan dari pengguna atau pengendara yang tidak mempersiapkan e-toll card sebelum transaksi juga akan mengakibatkan antrean di gerbang tol. Permasalahan ketiga adalah kurangnya fasilitas top-up e-toll card di area gerbang tol Surabaya-Gempol. Hal ini sangat dirasakan terutama bagi para pengguna atau pengendara yang jarang menggunakan e-toll card dan lupa untuk mengisi saldo ataupun bagi pengguna atau pengendara yang tidak memiliki akses e-banking atau m-banking bisa menjadikan sebuah hambatan karena sisa saldo yang tidak mencukupi sehingga proses transaksi di depan mesin reader e-toll card terhambat yang tentunya akan menimbulkan antrean bagi para pengguna atau pengendara di belakangnya. Selain itu di sepanjang gerbang tol Surabaya-Gempol sendiri belum melayani fasilitas gerbang untuk melakukan top-up kartu elektronik. Permasalahan keempat adalah masih terdapatnya beberapa pengguna atau pengendara yang tidak bisa menjangkau mesin reader e-toll, fakta di lapangan peneliti menemukan beberapa pengguna atau

pengendara saat bertransaksi mengalami kesulitan saat proses input e-toll card ke sistem mesin reader e-toll dari kaca kendaraan, kebanyakan dari pengguna atau pengendara tersebut turun dari mobilnya untuk men scan e-toll card dengan mesin reader e-toll.

Berdasarkan pemaparan keempat permasalahan tersebut mengakibatkan antrean dan kemacetan di gerbang tol. Perjalanan pengguna atau pengendara terhambat sehingga menimbulkan ketidakpuasan tersendiri bagi para pengguna atau pengendara yang melintasi jalur tol Surabaya Gempol.

Pada penerapan program e-toll card yang sudah diwajibkan oleh pemerintah ini perlu adanya sebuah pengukuran terkait dengan tingkat kepuasan konsumen penggunaannya. Kepuasan adalah perasaan kesenangan atau kekecewaan seseorang dari hasil membandingkan sebuah produk atau kinerja layanan yang diharapkan . Kepuasan pelanggan digunakan untuk menilai suatu produk hingga pelayanan, berhubungan dengan apa yang diharapkan dengan realisasinya. Pada kepuasan pelanggan merupakan salah satu bentuk hasil suatu pelayanan publik dan dikategorikan sebagai tujuan tingkat tinggi dalam suatu sistem pengukuran kinerja, dan pada indikator kepuasan pelanggan dapat dibuktikan dengan banyaknya aduan atau complain.

Ketika konsumen merasakan kepuasan maka konsumen akan melakukan pembelian ulang (repeat order) sehingga nantinya loyalitas konsumen dapat terbentuk. Peningkatan kualitas pelayanan perlu dibenahi oleh PT. Jasa Marga agar dapat meningkatkan kepuasan pelanggan serta kebutuhan pengguna sesuai dengan harapan atau tujuan. Sehingga perlu adanya survey terkait kepuasan pengguna jalan tol terkait dengan penggunaan e-tool card. Metode survey kepuasan pelanggan menggunakan 1) pengukuran dapat dilakukan secara langsung dengan pertanyaan seperti "Ungkapkan seberapa puas saudara terhadap pelayanan yang diberikan Jasa Marga pada penerapan e-toll card pada saat ini dalam bentuk skala berikut: sangat tidak puas, tidak puas, netral, puas, sangat puas" (directly reported satisfaction), 2) responden diberi pertanyaan mengenai seberapa besar mereka mengharapkan suatu atribut tertentu dan seberapa besar yang mereka rasakan (derived dissatisfaction), 3) responden diminta untuk menuliskan masalah-masalah yang mereka hadapi berkaitan dengan bentuk pelayanan dari perusahaan. Di samping itu responden juga diminta untuk menuliskan perbaikan-perbaikan yang mereka sarankan (problem analysis) . Semua konsumen merasa jenuh dan malas untuk menunggu jika terjadi antrean yang panjang

PT. Jasa Marga sebagai perusahaan penyelenggara jalan tol di Indonesia yang memberikan pelayanan publik terkait dengan jalan tol harus mampu melakukan pengukuran kepuasan pelanggan secara periodik terkait dengan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat terutama bagi pengguna jalan tol. Tujuan utama pelayanan kepada para pengguna jalan tol tersebut adalah mempersingkat jarak dan waktu tempuh dari satu tempat ke tempat lain tanpa adanya suatu hambatan karena antrean.

Berdasarkan uraian di atas peneliti memandang perlu untuk mengetahui pengaruh efektivitas e-toll card. Hal ini sangat penting karena dari efektif atau tidaknya kualitas pelayanan yang diberikan oleh perusahaan menunjukkan peningkatan kepuasan pengguna atau pengendara di jalan tol yang pada akhirnya akan menjadi tolak ukur dalam mengelola sebuah pelayanan berbasis digital yang digunakan oleh seluruh pengguna jalan tol.

Efektivitas merupakan hubungan antara output dengan tujuan. Semakin besar output yang dikontribusikan untuk pencapaian tujuan, maka semakin efektif organisasi, program, atau kegiatan . Suatu organisasi atau program dinilai efektif apabila output yang dihasilkan bisa memenuhi tujuan yang diharapkan (spending wisely). Menurut efektivitas adalah tingkatan sejauh mana suatu organisasi dalam merealisasikan tujuannya, yang pada dasarnya semua konsep tersebut berakhir dan berujung pada pencapaian tujuan organisasi.

Menurut Sutrisno (2007), pengukuran mengenai pencapaian tujuan efektif atau tidak, berdasarkan pada:

1. Pemahaman program  
Pemahaman program dapat dilihat sejauh mana masyarakat dapat memahami pengetahuan program tersebut, kemampuan melakukan kegiatan atau program, serta pemanfaatan media yang ada dalam suatu organisasi
2. Tepat sasaran  
Mengukur sejauh mana lembaga dapat berhasil merealisasikan sasaran yang hendak dicapai. Penempatan sasaran ini bersifat menyeluruh dalam sistem informasinya serta memberikan informasi yang tepat agar tujuannya dapat diukur tingkat keberhasilannya.
3. Tepat waktu  
Faktor waktu berkaitan dengan apakah layanan tersebut dapat menjadi lebih cepat dan dan efisien. Dalam hal ini diperlukan pengoptimalan kinerja sistem dari suatu program baik dari sisi intern maupun ekstern agar pelayanan menjadi semakin lebih cepat, dan lebih efektif sesuai dengan yang diharapkan sebelumnya
4. Tercapainya tujuan  
Pencapaian tujuan merupakan keseluruhan upaya pencapaian tujuan dari suatu proses yang dilakukan. Hal yang paling penting adalah sebuah pelayanan dapat dilakukan dengan mudah. Layanan lebih mudah menjadikan tujuan lebih terorganisir sehingga tujuan akan semakin goal. Jika seseorang mendapati fasilitas pelayanan yang lebih mudah, maka akhirnya ia akan mendapatkan apa yang ia inginkan sehingga suatu program dapat berjalan efektif dan tercapai tujuan serta visi misinya
5. Perubahan nyata  
Perubahan nyata dikatakan efektif jika suatu program atau kegiatan dapat memberikan dampak dan perubahan nyata dengan mengetahui kondisi sebelum dan sesudah adanya program tersebut sehingga dapat diukur melalui sejauh mana kegiatan tersebut memberikan efek atau dampak perubahan nyata bagi masyarakat.

Sedangkan menurut untuk mengukur efektivitas suatu program dapat dilakukan dengan menggunakan variabel-variabel sebagai berikut 1) ketepatan suatu program, 2) sosialisasi program, 3) tujuan program, 4) pemantauan program.

Tujuan penelitian ini adalah mengetahui pengaruh efektivitas e-toll card terhadap kepuasan pelanggan pengguna jalan tol di gerbang tol Surabaya-Gempol.

## 2. Metode

Jenis penelitian ini adalah kuantitatif asosiatif. Penelitian asosiatif adalah penelitian yang menghubungkan dua variabel atau lebih yang memiliki sifat sebab-akibat pada variabel independen dan dependen. Pada penelitian ini terdapat hubungan variabel dua atau lebih yang memiliki sifat sebab-akibat yaitu pengaruh efektivitas e-toll card (variable independent) terhadap kepuasan konsumen (variable dependent) dengan melakukan studi pada pengguna jalan tol Surabaya Gempol.

Pada penelitian terdapat dua variabel yaitu efektivitas e-toll card sebagai variabel independent dan kepuasan konsumen sebagai variabel dependent. Efektivitas program e-toll card adalah sebuah program pelayanan yang dimiliki oleh PT Jasa Marga untuk memaksimalkan pelayanan kepada masyarakat dan juga yang menikmati atau menggunakannya. Adapun indikator efektivitas program e-toll card yaitu:

1. Pemahaman program, berhubungan dengan kemampuan pemahaman seseorang untuk mengoperasikan sebuah program. Melalui program e-toll card, maka segala bentuk pelayanan akan menjadi lebih terorganisir dan lebih mudah dioperasikan jika pengguna atau pengendara yang menggunakannya paham akan program tersebut
2. Tepat sasaran, berhubungan dengan pendekatan sasaran masyarakat pengguna jalan tol yang menikmati program e-toll card, dimana dalam pengukurannya mengidentifikasi sasaran lembaga dan mengukur tingkat keberhasilan lembaga dalam sasaran tersebut
3. Tepat waktu, ditujukan dengan memulainya perencanaan dengan beberapa tahap yang akan ditempuhnya itu pada integrasi system ruas jalan tol dan pembentukan konsorsium electronic toll collection demi mewujudkan system transaksi yang lebih cepat dan efisien tanpa perlu mengantri dalam waktu yang lama
4. Tercapainya tujuan, berhubungan dengan program e-toll card dapat dikatakan efektif jika pelaksanaan program dapat tercapai tujuan dari pihak PT Jasa Marga, masyarakat, serta pemerintah
5. Perubahan nyata, ditujukan dengan terciptanya program e-toll card agar terwujudnya system konsorsium electronic toll collection demi mewujudkan system transaksi yang lebih cepat dan efisien tanpa perlu mengantri lama bagi para pengguna jalan tol.

Sedangkan kepuasan pelanggan pengguna e-toll card adalah yang berhubungan pada proses atau respons pengguna yang menikmatinya dengan menilai suatu produk hingga pelayanan jasa, serta berhubungan dengan apa yang diharapkan dengan realisasinya, yang mana pengukurannya dilakukan secara langsung (directly reported satisfaction) dengan pernyataan "Ungkapkan seberapa puas saudara terhadap pelayanan yang diberikan Jasa Marga pada penerapan e-toll card pada saat ini" Populasi penelitian ini adalah pengguna jalan tol yang memiliki e-toll card yang pernah melakukan transaksi di gerbang tol jalur Surabaya-Gempol. Sampel yang digunakan pada penelitian ini adalah 400 responden dengan menggunakan teknik non-probability sampling dengan metode incidental sampling.

Teknik pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan kuesioner dan wawancara terstruktur dengan para pengguna jalan tol Surabaya Gempol. Teknik analisis data pada penelitian ini menggunakan analisis regresi sederhana. Persamaan regresi linier sederhana adalah sebagai berikut :  $Y = a + bX$

Variabel dependent pada penelitian ini adalah kepuasan pelanggan (Y) dari variabel independent adalah efektivitas program e-toll card (X).

## 3. Hasil dan Pembahasan

### 3.1. Hasil

Berdasarkan hasil penyebaran kuesioner kepada 400 orang responden (pengguna jalan tol Surabaya Gempol) maka karakteristik responden pada penelitian ini dapat dideskripsikan sebagai berikut:

1. Karakteristik berdasarkan domisili  
Sebagian besar jumlah pengguna jalan tol Surabaya-Gempol berdomisili di kota Surabaya, dimana persentasenya sebesar 67,3%, sedangkan 33,30% menunjukkan bahwa domisili pengguna jalan tol Surabaya-Gempol berasal dari luar kota Surabaya. Sehingga bisa disimpulkan bahwa mayoritas domisili pengendara atau pengguna jalan tol Surabaya-Gempol adalah kota Surabaya
2. Karakteristik berdasarkan jenis kelamin  
Berdasarkan jenis kelamin, pengguna jalan tol Surabaya-Gempol adalah mayoritas berjenis kelamin laki-laki dengan persentase sebesar 88,8% sedangkan pada pengguna jalan tol Surabaya Gempol berjenis kelamin perempuan memiliki presentase sebesar 11,3%. Sehingga bisa disimpulkan bahwa mayoritas pengendara atau pengguna jalan tol Surabaya-Gempol adalah berjenis kelamin laki-laki

Berdasarkan hasil jawaban dari responden yang telah ditabulasi dan dilakukan analisis terkait dengan pengaruh variabel efektivitas program e-toll card terhadap kepuasan konsumen, dengan menggunakan teknik analisis regresi sederhana diperoleh hasil yang disajikan pada tabel 3.

Berdasarkan pada tabel 3, hasil analisis regresi linier di atas, diperoleh nilai konstanta (a) 9,442, lalu koefisien efektivitas program e-toll card (b) sebesar 0,285, sehingga diperoleh rumus persamaan berikut :  $Y = 9,442 + 0,285X$ .

Persamaan tersebut dapat dijelaskan yakni 1) nilai konstanta (a) menunjukkan besarnya nilai variabel Y jika variabel X nya adalah 0. Hal tersebut dapat diartikan jika efektivitas program e-toll card diterapkan maupun tidak diterapkan maka tetap terjadi kepuasan pelanggan pengguna jalan tol dikarenakan jalan tol adalah bentuk pelayanan publik dari pemerintah yang menetapkan

perusahaan Jasa Marga sebagai perusahaan satu-satunya penyelenggara jalan tol di Indonesia yang tentunya layanan tersebut bisa dinikmati oleh semua masyarakat yang bertujuan untuk mempersingkat jarak dan waktu tempuh dari satu tempat ke tempat lain, 2) koefisien regresi efektivitas program (X) sebesar 0,285 dan bernilai positif, artinya variabel (X) memiliki hubungan searah dengan kepuasan pelanggan (Y) apabila efektivitas program (X) meningkat maka akan diikuti dengan meningkatnya kepuasan pelanggan (Y) sebesar 0,285. Artinya kepuasan pengguna jalan tol akan meningkat apabila program e-toll card semakin efektif kinerjanya, sehingga menciptakan kesan berkendara yang cepat dan efisien pada layanan jalan tol.

**Tabel 3.** Hasil Analisis Regresi Linier Sederhana

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	9,442	1,044		9,041	,000
	Efektivitas program	,285	,016	,668	17,901	,000

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

Hasil analisis koefisien determinasi pengaruh variabel efektivitas program e-toll card (X) terhadap kepuasan pelanggan (Y) disajikan pada tabel 4 berikut:

**Tabel 4.** Hasil Analisis Koefisien Determinasi

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,668a	,446	,445	2,53721

a. Predictors: (Constant), efektivitas program

Berdasarkan tabel 4 hasil uji Koefisien Determinasi di atas, diketahui bahwa (R<sup>2</sup>) yakni sebesar 0,445. Hasil tersebut menunjukkan besarnya kontribusi variabel efektivitas program e-toll card berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pengguna jalan tol di Surabaya-Gempol dengan nilai sebesar 0,445 atau 45%, sedangkan pada sisanya yakni sebesar 55% masih dipengaruhi faktor lain atau faktor diluar variabel penelitian ini.

Uji pengaruh parsial (uji-t) dilakukan untuk mengetahui pengaruh variabel bebas dalam hal ini efektivitas program e-toll card (X) terhadap variabel terikat yaitu kepuasan pelanggan (Y). Hasil uji pengaruh parsial disajikan pada tabel 5 dibawah ini:

**Tabel 5.** Hasil Uji Pengaruh Parsial

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(constant)	9,442	1,044		9,041	0,000
	Efektivitas Program	,285	,016	,668	17,901	0,000

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

Berdasarkan pada tabel 5 hasil uji signifikansi pengaruh parsial uji-t diatas menjelaskan bahwa variabel efektivitas program e-toll card memiliki t hitung sebesar 17,901 dengan nilai signifikan 0,000. Hasilnya diketahui bahwa nilai sig. 0,000 lebih kecil dari 0,05 yang artinya hipotesis diterima sehingga variabel efektivitas program e-toll card berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan pengguna jalan tol Surabaya-Gempol.

3.2. Pembahasan

Kepuasan pelanggan pengguna layanan publik, menjadi salah satu acuan terpenting dalam kegiatan operasionalnya. Pada sektor publik, pelanggan identik dengan pembeli, pengguna layanan, serta pemberi dana atau pemilih. Selain itu pelanggan dalam sektor publik tidak selalu mudah untuk diidentifikasi, maka dari itu perlu diadakan layanan survey kepuasan pelanggan untuk



mengetahui apa yang menjadi kebutuhan dan keinginan mereka.

Pengguna jalan tol di Surabaya-Gempol dalam penelitian menyatakan puas dengan adanya layanan yang telah diberikan oleh PT Jasa Marga. Munculnya kepuasan pelanggan pengguna jalan tol memiliki pengaruh besar diantaranya merasakan bentuk pelayanan kinerja dari Jasa Marga yang kini menerapkan program kewajiban penggunaan e-toll card. Semakin tahun ke tahun kendaraan semakin terus bertambah. Bertambahnya kendaraan tentu membuat jalanan semakin padat dan sesak, pilihan kendaraan beroda empat atau lebih menggunakan jalur bebas hambatan atau jalan tol merupakan alternatif utama untuk menghindari kemacetan lalu lintas. Tetapi meskipun bebas hambatan, masalah yang sering dan sudah umum terjadi adalah antrean yang panjang saat hendak transaksi di gerbang tol. Satu per satu kendaraan masuk gerbang untuk membayar tarif yang sudah disesuaikan jalur atau tujuannya masing-masing. Masalah dalam antrean di gerbang tol banyak penyebabnya. Antrean yang lama tentu akan merugikan waktu, uang, dan juga tenaga. Permasalahan serius harus diupayakan dengan baik agar nantinya semua dapat merasakan kenyamanan. Hal tersebut seperti pada masalah antrean jalan tol, akhirnya dapat diminimalisir oleh pihak pemerintah dan PT Jasa Marga yang menerapkan program wajib menggunakan e-toll card pada bulan Oktober 2017. Program tersebut diberlakukan kepada seluruh pengguna atau pengendara jalan tol untuk menggunakan e-toll card dalam bertransaksi di gerbang tol. Fungsi penggunaan kartu elektronik dalam transaksi adalah penemuan teknologi yang cukup canggih yang dimana dapat membantu proses transaksi lebih mudah, cepat, praktis, dan aman.

PT Jasa Marga sebagai penyedia pelayanan publik tentu selalu memberikan kualitas layanan yang baik bagi masyarakatnya. Maka dari itu perlu adanya peningkatan kualitas layanan agar terciptanya kepuasan bagi pengguna layanan publik. Kepuasan pelanggan merupakan salah satu bentuk hasil suatu pelayanan publik dan dikategorikan sebagai tujuan tingkat tinggi dalam suatu sistem pengukuran kinerja, dan pada indikator kepuasan pelanggan dapat dibuktikan dengan banyaknya aduan atau complain. Untuk membuktikannya, hal yang perlu dilakukan adalah melakukan survey pelanggan. Jika hasil akhir ternyata terdapat adanya ketidakcocokan antara outcome yang dihasilkan dari suatu pelayanan dengan kepuasan masyarakat menunjukkan masih adanya kesenjangan harapan/gap, maka organisasi perlu melakukan adanya penjarangan aspirasi pelanggan untuk mengetahui apa yang menjadi kebutuhan pelanggan. Upaya tersebut sudah dilakukan oleh PT Jasa Marga dalam menciptakan kepuasan bagi pengguna jalan tol. PT Jasa Marga selalu bersedia menanggapi keluhan dari para pengguna jalan tol.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel efektivitas program e-toll card (X) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan pengguna jalan tol Surabaya-Gempol. Berdasarkan hasil analisis regresi menunjukkan bahwa efektivitas program e-toll card diterapkan maupun tidak diterapkan maka tetap terjadi kepuasan pelanggan pengguna jalan tol dikarenakan jalan tol adalah bentuk pelayanan publik dari pemerintah yang menetapkan perusahaan Jasa Marga sebagai perusahaan satu-satunya penyelenggara jalan tol di Indonesia yang tentunya layanan tersebut bisa dinikmati oleh semua masyarakat yang bertujuan untuk mempersingkat jarak dan waktu tempuh dari satu tempat ke tempat lain. Selain itu kepuasan pengguna jalan tol akan meningkat apabila program e-toll card semakin efektif kerjanya, sehingga menciptakan kesan berkendara yang cepat dan efisien pada layanan jalan tol.

Berdasarkan hasil jawaban responden terkait efektivitas program e-toll card menunjukkan bahwa pengguna atau pengendara kendaraan di jalan tol dapat dengan mudah memanfaatkan media saat di perjalanan seperti radio dan media online untuk mendapatkan arus lalu lintas jalan tol serta informasi layanan seputar jalan tol secara update. Pengetahuan dan kemampuan tentang adanya program e-toll yang tujuannya untuk menginformasikan seputar arus lalu lintas jalan tol serta informasi layanan seputar jalan tol. Pengguna jalan tol Surabaya-Gempol didominasi oleh pengendara laki-laki yang biasanya mengupdate informasi terkait dengan arus lalu lintas di jalan tol melalui radio atau media social yang lain.

Informasi prosedur penggunaan e-toll card telah disosialisasikan dengan baik melalui berbagai media, sehingga para pengguna jalan tol dengan mudah mengetahui informasi layanan tersebut, sehingga dengan menggunakan e-toll card hanya membutuhkan waktu 4-5 detik e toll card terbaca di mesin reader. Jika seseorang sudah memahami suatu program dan menguasai program tersebut dengan mudah dan lancar, maka menghasilkan kepuasan tersendiri bagi pengguna tersebut. Pada indikator tepat sasaran, efektivitas program e-toll card harus menempatkan sasaran dengan baik, agar seluruh lapisan masyarakat dapat mengetahui adanya program e-toll card saat ini. Menempatkan sasaran dengan baik, artinya antara pemerintah dengan PT Jasa Marga sebagai pelaku utama pelayanan publik pengelola jalan tol atau jalan bebas hambatan harus bersinergi dalam menyebarkan informasi melalui media seperti media online maupun yang lain seperti radio, layanan iklan masyarakat, papan banner yang tersebar di jalanan, sosialisasi pegawai di tiap bank-bank daerah, serta dapat dilakukan promosi di minimarket yang terdekat sehingga semua lapisan masyarakat dapat mengetahui dengan mudah informasi terkait dengan system elektronifikasi di jalan tol dengan kewajiban penggunaan e-toll card di seluruh gerbang tol di Indonesia. Dalam penelitian ini, responden penelitian tidak hanya berdomisili di kota Surabaya tetapi juga berasal dari kota di lain selain Surabaya. Untuk itu sosialisasi melalui berbagai macam media promosi memang harus dilakukan secara periodik sehingga program dari pemerintah maupun PT Jasa Marga sendiri bisa tercapai dengan maksimal.

Terkait layanan lebih cepat dapat mempengaruhi efektivitas program e-toll card, karena pengguna jalan tol yang menggunakan e toll card yang transaksi di gerbang tol lebih menghemat waktu, hanya membutuhkan waktu 4-5 detik sistem e toll card sudah terbaca pada mesin reader e-toll card sehingga pengguna jalan tol merasakan transaksi lebih cepat dan tidak membuang waktu lama ke tempat tujuan. Bentuk lainnya adalah sikap petugas operator Jasa Marga yang dengan sigap dan cepat mengatasi masalah jika kartu pengguna jalan tol sedang mengalami trouble atau error. error dapat terjadi apabila kartu rusak atau patah sehingga dapat merusak chip yang berada di dalam kartu, masalah lain bisa juga karena saldo minim atau saldo tiba-tiba tidak mencukupi. Maka yang perlu dilakukan petugas operator adalah harus sigap dan cepat membantu untuk mengatasi masalah-masalah tersebut.

## 4. Kesimpulan dan Saran

### 4.1. Kesimpulan

Kesimpulan dari penelitian ini adalah efektivitas program e-toll card berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan pengguna jalan tol Surabaya-Gempol.

### 4.2. Saran

Sedangkan saran yang diberikan berdasarkan pembahasan yang telah dilakukan adalah perlu adanya penambahan fasilitas isi ulang (top up) e-toll card, terutama di sepanjang gerbang tol Surabaya-Gempol. Tujuannya adalah agar pengisian ulang kartu menjadi mudah terutama bagi pengendara atau pengguna yang tidak memiliki akses untuk e-banking atau m-banking pada saat saldo e-toll card mendadak tidak mencukupi atau kurang.

## Daftar Pustaka

- Budiani, N. W. (2005). Efektivitas Program Penanggulangan Pengangguran Karang Taruna “ EKA TARUNA BHAKTI ” Desa Sumerta Kelod Kecamatan Denpasar Timur Kota Denpasar. *Ekonomi Dan Sosial (Unud)*, 2(1), 49–57.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management*, 15th ed. New Jersey: Pearson Education Inc.
- Lovelock, C. H., & Wright, L. K. (2005). *Manajemen Pemasaran Jasa (Principle of Service Marketing and Management)*. Jakarta: PT Indeks Kelompok Gramedia.
- Mahmudi. (2015). *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta: Akademi Manajemen Perusahaan YKPN.
- Musanto, T. (2004). Faktor-Faktor Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan: Studi Kasus pada CV. Sarana Media Advertising Surabaya Trisno. *Jurnal Manajemen & Kewirausahaan*, 6(2), 123–136. <https://doi.org/10.9744/jmk.6.2.pp.123-136>.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sutrisno, E. (2007). *Budaya Organisasi*. Jakarta: Fajar Interpratama Mandiri.
- Tangkilisan, H. N. S. (2005). *Manajemen publik*. Grasindo.