

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Objek Penelitian

1.1.1 Bank Mandiri

Bank Mandiri adalah suatu bank yang didirikan pada 2 Oktober 1998. Bank Mandiri didirikan sebagai bagian dari program restrukturisasi perbankan yang dilaksanakan oleh pemerintah. Empat bank pemerintah dilebur menjadi Bank Mandiri pada Juli 1999. Keempat bank tersebut yaitu Bank Bumi Daya (BBD), Bank Dagang Negara (BDN), Bank Ekspor Impor Indonesia (Bank Exim) dan Bank Pembangunan Indonesia (Bapindo) yang sama-sama memiliki peran dalam pembangunan perekonomian Indonesia.

Bank Mandiri berkantor pusat di Jakarta. Saat ini Bank Mandiri juga memiliki cabang-cabang yang berada di luar negeri yaitu di Timor Leste, Cayman Island, Singapura, Hongkong, Cina, dan Inggris. Selain itu, Bank Mandiri memiliki 11 anak perusahaan yang berkedudukan di Indonesia dan di luar negeri yang bergerak di bidang perbankan, asuransi, kredit, investasi, dan pengiriman uang. (Bankmandiri.co.id)



Gambar 1.1. Logo Bank Mandiri

Sumber: *Bankmandiri.co.id*

1.1.2 Produk Bank Mandiri

Tabel 1.1 Produk Bank Mandiri

Kategori	Produk
Tabungan	Mandiri Tabungan Mandiri Tabungan Bisnis Mandiri Tabungan Rencana Mandiri Tabungan Investor Mandiri Tabungan Haji Mandiri Tabungan Valas
Debit	Mandiri Debit Mandiri Debit eCommerce/Online
e-Cash	Mandiri e-cash
e-Money	Mandiri e-money Mandiri e-Tollpass
Rekening Giro	Mandiri Giro
Kartu Kredit	Mandiri Visa Mandiri MasterCard
Deposito	Mandiri Deposito Mandiri Deposito Valas
Kredit Konsumer	Mandiri KPR Mandiri KPR Multiguna Mandiri Kredit Tanpa Agunan Mandiri Mitrakarya Mandiri Tunas Finance
Layanan Prioritas	Mandiri Prioritas
Investasi	Reksadana Obligasi Negara Ritel
Asuransi	AXA Mandiri Financial Services Mandiri Investasi Sejahtera Mandiri Jiwa Sejahtera

Sumber: *Bank Mandiri (2017)*

1.1.3 E-Tollpass Mandiri

Bank Mandiri mengeluarkan alat pembayaran berama e-Tollpass. E-Tollpass merupakan sebuah teknologi yang digunakan khusus untuk pembayaran tol dengan menggunakan sistem sesor. E-Tollpass adalah uang elektronik dengan perangkat *On Board Unit* (OBU). E-Tollpass bekerja menggunakan gelombang inframerah yang ditangkap oleh alat penerima sinyal di GTO. Dengan bertransaksi menggunakan e-Tollpass, pengemudi tidak perlu berhenti untuk melakukan transaksi, hanya dengan melaju sekitar 10 km/jam, palang tol akan terbuka dan saldo dalam *e-money* akan berkurang, sehingga pengemudi dapat terus melaju ketika melewati gerbang tol otomatis bertanda e-Tollpass.



Gambar 1.2. e-Toll Pass

Sumber: *Bankmandiri.co.id*

Untuk transaksi menggunakan metode pembayaran e-Tollpass, diperlukan alat *On Board Unit* (OBU) untuk memancarkan sensor dan uang elektronik untuk menyimpan saldo yang keduanya dikeluarkan Bank Mandiri.

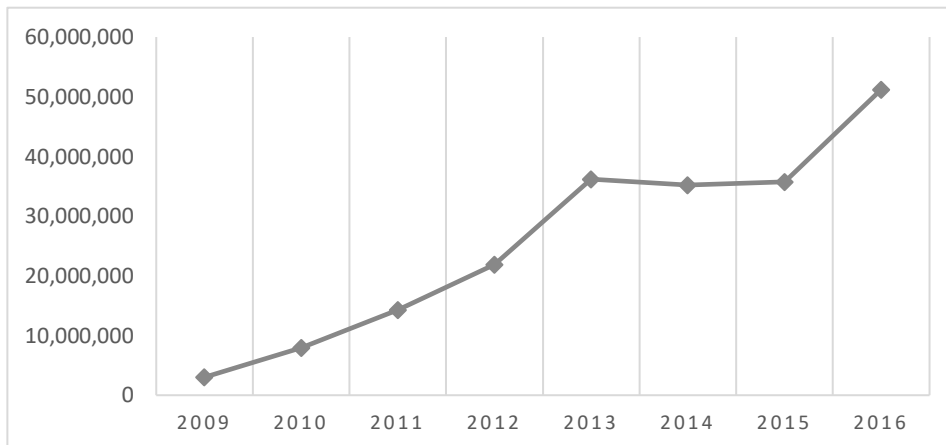
E-Tollpass dapat dimiliki dengan cara membeli kartu perdana di cabang Bank Mandiri tertentu dan beberapa situs belanja *online*. (Bankmandiri.co.id)

1.2 Latar Belakang

Kemajuan teknologi dan komunikasi saat ini telah menciptakan berbagai inovasi di masyarakat, salah satunya sistem pembayaran yang semakin berkembang. Perkembangan dari sistem pembayaran menciptakan sebuah alat pembayaran baru yang diharapkan dapat menjadi alat pembayaran yang lebih cepat, lebih mudah, dan lebih aman tanpa biaya tambahan, yaitu uang elektronik atau *electronic money (e-money)*. Kemunculan uang elektronik merupakan salah satu instrumen yang mendukung *Less Cash Society*, dimana masyarakat biasa melakukan transaksi tanpa menggunakan uang tunai. Munculnya *Less Cash Society* dapat menjadi alternatif selain menggunakan uang tunai dalam berbagai macam transaksi.

Menurut Bank Indonesia, transaksi dengan uang elektronik memberikan berbagai manfaat bagi berbagai pihak. Transaksi non tunai dapat menekan biaya produksi, distribusi, dan pengelolaan uang tunai. Transaksi non tunai juga mengurangi kecurangan dan kriminalitas seperti peredaran uang palsu, pencurian uang, serta korupsi dan kolusi yang mungkin dilakukan pihak-pihak yang bertransaksi. Selain itu, transaksi non tunai juga membantu suatu negara untuk lebih mudah mengetahui aktivitas ekonomi negaranya, dimana dalam transaksi secara elektronik, setiap transaksi akan otomatis tercatat sehingga memudahkan pemerintah dalam mengetahui, mengelola, dan mengawasi transaksi-transaksi dengan adanya laporan-laporan elektronik. Penggunaan alat transaksi non tunai seperti uang elektronik akan mengubah fungsi permintaan uang terhadap kecepatan perputaran uang (gnnt.netcj.co.id).

Tabel 1.2. Data Jumlah Uang Elektronik Beredar



Sumber: *Bank Indonesia (2017)*

Berdasarkan data Bank Indonesia, hingga tahun 2016 jumlah pengguna keseluruhan uang elektronik cenderung meningkat dari tahun ke tahun. Perusahaan-perusahaan menyediakan berbagai instrumen pembayaran non tunai seperti uang elektronik dengan tujuan dan bentuk berbeda baik berbentuk kartu (*chip based*) maupun berbasis server dalam telepon genggam (*server based*). (Bank Indonesia, 2017)

Dalam menuju *Less Cash Society*, Bank Indonesia telah resmi mencanangkan program Gerakan Nasional Non Tunai (GNNT) pada 14 Agustus 2014 dengan tujuan untuk meningkatkan kesadaran masyarakat, pelaku bisnis, dan juga lembaga-lembaga pemerintah untuk menggunakan sarana pembayaran non tunai. Dengan adanya program tersebut, diharapkan masyarakat Indonesia mau beralih menggunakan transaksi tanpa uang tunai (*cashless*) sehingga berangsur-angsur terbentuk suatu komunitas masyarakat yang bertransaksi non tunai dalam kegiatan ekonominya (*less cash society*). Penerapan program tersebut dapat dilihat dari elektronifikasi pada berbagai transaksi pembayaran dan penerimaan yang dilakukan oleh masyarakat, pelaku bisnis, atau pemerintah. Salah satunya elektronifikasi pada pembayaran tarif jalan tol. Pemerintah ingin meningkatkan penetrasi penggunaan transaksi non tunai di jalan tol tahun 2017 sebagai upaya mendukung Gerakan Nasional Non Tunai (GNNT). Salah satu

caranya dengan menutup layanan untuk transaksi tunai di jalan tol. Pemerintah menargetkan seluruh ruas jalan tol di Indonesia tidak lagi menerima pembayaran tunai pada Oktober 2017 (Setiawan, 2014).

Tabel 1.3. Jumlah Kendaraan (*Traffic*) Jalan Tol Tahun 2017

No.	Ruas Tol	Jumlah Kendaraan
1.	Jagorawi	151,529,852
2.	Jakarta – Cikampek	156,335,806
3.	Jakarta – Tangerang	98,681,758
4.	Cawang – Tomang – Cengkareng	224,101,382
5.	Purbaleunyi	51,734,312
6.	Palikanci	11,069,571
7.	Semarang	44,045,457
8.	Surabaya – Gempol	71,620,172
9.	Belmera	20,944,553
10.	JLI	108,537,425
11.	Bogor Outer Ring Road	11,917,002
12.	Surabaya – Mojokerto	12,662,757
13.	Semarang – Solo	10,234,915
14.	Nusa Dua – Ngurah Rai – Bena	14,634,576
15.	JORR W2N	22,671,381
16.	Gempol – Pandaan	5,055,021
17.	Gempol – Pasuruan	173,317
Jumlah Total		1,015,949,257

Sumber: *Jasa Marga* (www.jasamarga.com)

Elektronifikasi jalan tol bertujuan untuk peningkatan pelayanan pengguna tol. Transaksi non-tunai lebih mudah dan lebih cepat sehingga mengurangi kemacetan di gerbang tol. Selain itu, pencatatan transaksi yang otomatis akan mencegah ekonomi non formal yang tidak tercatat, memudahkan dalam

pengawasan dan perhitungan aktivitas ekonomi serta volume kendaraan yang melintas (Eduardo, 2017).

Penggunaan uang elektronik oleh pengguna jalan tol tidak lepas dari promosi yang dilakukan oleh pihak penerbit uang elektronik serta edukasi dan sosialisasi yang dilakukan oleh pemerintah dan Jasa Marga selaku pihak pengelola jalan tol di Indonesia. Pengembangan infrastruktur dan peningkatan layanan juga terus dilakukan untuk meningkatkan jumlah pengguna. Jasa Marga terus menambah jumlah GTO (Gardu Tol Otomatis) di berbagai gerbang tol. Meskipun demikian, inovasi pembayaran non-tunai pada transaksi tol masih tergolong teknologi baru dimana penggunaannya pada akhir Maret 2017 baru mencapai 25% di Jabodetabek dan 23% secara nasional dari target 100% di akhir tahun 2017 (Ariyanti, 2017).

Tabel 1.4. Penetrasi Transaksi Non-tunai Tol Hingga Maret 2017

No.	Ruas Tol	Penetrasi Transaksi Non-tunai
1.	Belawan – Medan - Tanjung Morawa	17 %
2.	Tangerang – Merak	10 %
3.	Jakarta – Tangerang	34 %
4.	JORR W1 (Kebon Jeruk - Penjaringan)	32 %
5.	JORR W2 Utara (Kebon Jeruk - Ulujami)	31 %
6.	Pondok Aren - Bintaro Viaduct -Ulujami	30 %
7.	JORR S	26 %
8.	Pondok Aren – Serpong	35 %
9.	Cawang - Tanjung Priok - Ancol Timur - Jembatan Tiga/Pluit (Wiyoto Wiyono)	28 %
10.	Prof. Dr. Ir. Seodijatmo	33 %
11.	Jakarta – Bogor – Ciawi	19 %
12.	Cinere - Jagorawi Seksi I	17 %
13.	Bogor Ring Road Seksi I dan IIA	23 %

14.	Jakarta – Cikampek	17 %
15.	Padalarang – Cileunyi	18 %
16.	Palimanan – Kanci	14 %
17.	Kanci – Pejagan	3 %
18.	Semarang	19 %
19.	Semarang - Solo	20 %
20.	Surabaya - Gempol	12 %
21.	Surabaya – Gresik	5 %
22.	Simpang Susun Waru - Bandara Juanda	3 %
23.	Nusa Dua - Ngurah Rai – Benoa	11 %
24.	Makassar	5 %
25.	Ujung Pandang	5 %
26.	Pejagan – Pemalang	7 %

Sumber: Fiki Ariyanti, liputan6.com

Gubernur Bank Indonesia mengatakan bahwa pemerintah juga menargetkan penerapan pembayaran tol tanpa henti atau *Multi Lane Free Flow* (MLFF). Penerapan MLFF ditargetkan terealisasi pada tahun 2018. BI dan Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat (PUPR) membagi tiga tahapan elektronifikasi non-tunai menuju MLFF. Tahap pertama, elektronifikasi pembayaran yang diterapkan di seluruh jalan tol pada Oktober 2017. Tahap kedua adalah integrasi ruas jalan tol. Tahap terakhir menuju MLFF adalah integrasi jalan tol dengan konsorsium *Electronic Toll Collection* (ETC) pada Desember 2017 sebagai penyempurnaan model bisnis sebelumnya dengan GTO untuk mengatur sistem pembayaran non tunai di jalan tol dan mengintegrasikan informasi data transaksi dan tarif ruas jalan tol supaya seluruh bank dapat menyediakan uang elektronik untuk alat pembayaran tarif tol. (Vindry, 2017)

Pemerintah bersama dengan Badan Usaha Jalan Tol (BUJT), Bank Indonesia (BI), dan perbankan saat ini membahas dan menyiapkan tahapan sistem pembayaran dari tunai menjadi non tunai dan kemudian menerapkan MLFF. Program ini dimulai dari penggunaan uang elektronik di seluruh gerbang tol. Jika

seluruh gerbang tol sudah seluruhnya otomatis dan tidak lagi melayani pembayaran tunai, maka jumlah pengguna *On Board Unit* (OBU) untuk menerapkan sistem MLFF dimungkinkan bisa meningkat. OBU berfungsi untuk memancarkan gelombang ketika melewati gerbang tol. Dengan meningkatnya jumlah pengguna perangkat OBU, Jasa Marga dapat menambah jumlah gerbang tol yang bisa melayani transaksi dengan OBU dan program selanjutnya menerapkan sistem pembayaran tanpa henti (MLFF) di jalan tol mengingat Indonesia dinilai sangat terlambat mengimplementasikan pembayaran tol secara elektronik dibanding negara lainnya dimana MLFF sudah diterapkan hampir 100 persen (Ariyanti, 2017).

BPJT dan Jasa Marga sudah mengenalkan OBU atau saat ini lebih dikenal dengan e-Tollpass pada tahun 2015 (Praditya, 2017). Demi meningkatkan kenyamanan, kemudahan, dan mendukung program GNNT, Bank Mandiri selaku salah satu perusahaan perbankan di Indonesia mengeluarkan sebuah alat pembayaran bernama Mandiri e-Tollpass. Bank Mandiri bekerjasama dengan Jasa Marga dalam penyelenggaraan metode pembayaran Mandiri e-Tollpass untuk mendukung program pemerintah. Mandiri E-Tollpass merupakan sebuah teknologi yang digunakan untuk pembayaran tol dengan menggunakan sistem sensor. Perangkat OBU e-Tollpass akan memancarkan sinyal gelombang inframerah yang ditangkap oleh alat penerima sinyal di GTO. Dengan sistem transaksi e-Tollpass, pengemudi tidak perlu berhenti dan membuka kaca jendela kendaraan untuk melakukan transaksi fisik, hanya dengan melaju sekitar 10 km/jam, dan palang tol akan terbuka dan saldo dalam uang elektronik akan berkurang karena penggunaan sensor pada e-Tollpass, sehingga pengemudi dapat terus melaju ketika melewati gerbang tol otomatis bertanda e-Tollpass. (Bank Mandiri, 2017)

Untuk transaksi menggunakan metode pembayaran Mandiri e-Tollpass, diperlukan uang elektronik dengan perangkat *On Board Unit* (OBU) yang dipasang pada kaca kendaraan untuk memancarkan sinyal gelombang inframerah. Mandiri e-Tollpass sama-sama menggunakan Mandiri e-Money, yaitu uang

elektronik yang dikeluarkan Bank Mandiri dalam bentuk kartu yang dapat diisi ulang. OBU Mandiri e-Tollpass dijual di beberapa kantor cabang Bank Mandiri dan juga situs belanja *online*. OBU Mandiri e-Tollpass dipasang pada kaca depan kendaraan kemudian masukkan kartu Mandiri e-Money pada e-Tollpass. Saat ini, penggunaan OBU belum bisa digunakan untuk semua bank dikarenakan alat OBU hanya dikeluarkan oleh Bank Mandiri, sehingga hanya bisa digunakan untuk uang elektronik yang dikeluarkan Bank Mandiri. (Aszhari, 2012)

Mandiri e-Tollpass dapat menjadi pilihan bagi para pengguna jalan tol. Transaksi menggunakan Mandiri e-Tollpass sama-sama menggunakan Mandiri e-money, yaitu uang elektronik yang dikeluarkan Bank Mandiri dalam bentuk kartu yang dapat diisi ulang. Hanya saja dengan Mandiri e-Tollpass, uang elektronik menggunakan perangkat tambahan berupa OBU. Namun, e-Tollpass merupakan teknologi yang tergolong baru, sehingga jumlah pengguna e-Tollpass pun masih sebesar 3% (Pratomo, 2017).

Salah satu penyebab penetrasi pengguna yang sedikit dikarenakan alat *On Board Unit* e-Tollpass harus dibeli dengan harga yang cukup tinggi. *On Board Unit* e-Tollpass saat ini dijual oleh Bank Mandiri dengan harga sekitar Rp. 600.000. Mahalnya alat *On Board Unit* menjadikan para pengguna tol lebih memilih melalui Gerbang Tol Otomatis (GTO) yang hanya menggunakan e-money (Praditya, 2017). Selain itu, penggunaan uang elektronik juga tidak lepas dari risiko-risiko yang mungkin terjadi seperti pencurian data melalui alat pembaca kartu (*skimming*). Pengguna uang elektronik juga tidak mendapat jaminan pengembalian saldo apabila perusahaan penerbit mengalami kebangkrutan tiba-tiba, sebab uang elektronik bukan merupakan dana yang dijamin LPS (Lembaga Penjamin Simpanan). Menggunakan uang elektronik juga sama dengan menggunakan uang tunai dimana jika kartu hilang, maka siapapun yang menemukan dapat menggunakannya untuk bertransaksi, karena uang elektronik tidak memerlukan verifikasi transaksi seperti PIN dan tanda tangan (Nugroho, 2017). Kendala lain dari penggunaan e-Tollpass saat ini yaitu jumlah

gerbang tol yang dapat melayani transaksi dengan menggunakan e-Tollpass masih terbatas.

Tabel 1.5 Lokasi GTO Bertanda e-Tollpass

No.	Lokasi Gerbang	No.	Lokasi Gerbang
1	Cililitan	10	Pondok Ranji
2	Halim	11	Veteran Utama
3	Kapuk	12	Pasar Rebi
4	Cengkareng	13	Cikunir 2
5	Kamal 1	14	Dukuh 3
6	Pluit 3	15	Pondok Gede Timur
7	Senayan	16	Bekasi Barat
8	Taman Mini	17	Cikarang Barat
9	Cibubur	18	Karang Tengah

Sumber: *Bank Mandiri* (www.bankmandiri.co.id)

Untuk saat ini belum seluruh gerbang tol di Indonesia dapat melayani transaksi dengan e-Tollpass. Hal tersebut dikarenakan GTO bertanda e-Tollpass hanya terdapat di beberapa lokasi di Jabodetabek. Pengguna hanya dapat melakukan pembayaran tol dengan e-Tollpass di GTO tersebut. Sehingga, untuk saat ini hanya masyarakat Jabodetabek yang dianggap berpotensi untuk menggunakan e-Tollpass.

Minat seseorang untuk mengadopsi suatu sistem atau teknologi dipengaruhi oleh faktor-faktor tertentu. Faktor-faktor tersebut penting untuk perusahaan penyedia layanan dan teknologi uang elektronik untuk meningkatkan penggunaan uang elektronik di masyarakat dalam rangka mendukung program-program pemerintah. Terdapat beberapa model yang membahas faktor-faktor yang mempengaruhi adopsi teknologi, salah satunya UTAUT. Menurut Venkatesh *et al.*, 2003 dalam Indrawati (2015) Model UTAUT memiliki tingkat tertinggi

dalam memprediksi niat perilaku seseorang untuk menggunakan teknologi informasi.

UTAUT dikembangkan pada tahun 2003 oleh Venkatesh, Thong, dan Xu. Teori dari model UTAUT telah banyak digunakan untuk meneliti berbagai inovasi teknologi di seluruh dunia. UTAUT adalah pengembangan dari 8 teori tentang perilaku penerimaan teknologi sebelumnya yaitu, *Theory of Reasoned Action* (TRA), *Technology Acceptance Model* (TAM), *Motivational Model* (MM), *Theory of Planned Behavior* (TPB), *Decomposed Theory of Planned Behavior* atau *Combined TAM-TPB*, *Model of PC Utilization* (MPCU), *Innovation Diffusion Theory* (IDT), dan *Social Cognitive Theory* (SCT) (Winarko dan Mahadewi, 2013).

UTAUT dianggap sebagai alat yang ampuh untuk menyelidiki adopsi teknologi dalam berbagai konteks baik organisasi (Madigan *et al.*, 2016) maupun individu seperti *mobile wallet* (Madan dan Yadav, 2016) dan layanan *internet banking* dalam penelitian Alalwan *et al.* (2017), Abrahão *et al.* (2016), Al-qeisi dan Hegazy (2015) dan Martins *et al.* (2013).

Beberapa penelitian yang telah disebutkan di atas mendorong peneliti untuk memfokuskan analisis adopsi teknologi menggunakan model UTAUT. Variabel yang terdapat pada UTAUT antara lain variabel bebas atau X (*performance Expectation, effort Expectation, social influence, dan facilitating condition*), variabel antara atau Y (*behavioral intention*), dan variabel terikat atau Z (*behavioral intention*), serta variabel moderasi yaitu *gender, age, voluntariness of use* (Venkatesh *et al.*, 2003).

Dari uraian latar belakang penelitian tersebut maka peneliti mengambil judul penelitian **“ANALISIS MINAT MASYARAKAT TERHADAP PENGGUNAAN E-TOLLPASS DI JABODETABEK DENGAN MODIFIED UNIFIED THEORY OF ACCEPTANCE AND USE OF TECHNOLOGY (MODIFIED UTAUT)”**.

1.3 Perumusan Masalah

Dalam mendukung Gerakan Nasional Non Tunai, baik pemerintah maupun perusahaan-perusahaan penyedia uang elektronik telah berupaya mengenalkan dan mengaplikasikan penggunaan uang elektronik kepada masyarakat dengan harapan masyarakat dapat secara aktif menggunakan uang elektronik dalam melakukan beragam transaksi salah satunya transaksi tol. Pemerintah mulai memberlakukan transaksi otomatis dengan menggunakan uang elektronik di seluruh gerbang tol sejak Oktober 2017 (Vindry, 2017).

Bersamaan dengan ini, pemerintah juga merencanakan penerapan pembayaran tol tanpa henti atau *Multi Lane Free Flow* (MLFF) yang ditargetkan terealisasi pada tahun 2018. Sistem pembayaran tanpa henti (MLFF) di jalan tol perlu diterapkan mengingat Indonesia dinilai terlambat mengimplementasikan pembayaran tol secara elektronik dibanding negara lainnya dimana MLFF sudah diterapkan hampir 100 persen (Ariyanti, 2017). Untuk dapat menerapkan sistem MLFF, diperlukan uang elektronik dengan perangkat *On Board Unit* (OBU) yang berfungsi untuk memancarkan gelombang ketika kendaraan melewati gerbang tol (Vindry, 2017).

OBU atau saat ini lebih dikenal dengan e-Tollpass sudah mulai dikenalkan pada tahun 2015. Namun pada praktiknya, penggunaan e-Tollpass sebagai bentuk dukungan masyarakat terhadap penerapan sistem MLFF belum sesuai dengan harapan tersebut. Hal tersebut terlihat dari penetrasi pengguna e-Tollpass yang baru mencapai 3% dan jumlah gerbang tol yang dapat melayani pembayaran dengan e-Tollpass (Pratomo, 2017).

Salah satu penyebab penetrasi pengguna yang sedikit dikarenakan alat *On Board Unit* e-Tollpass harus dibeli dengan harga yang cukup tinggi. *On Board Unit* e-Tollpass saat ini dijual oleh Bank Mandiri dengan harga sekitar Rp. 600.000. Mahalnya alat *On Board Unit* menjadikan para pengguna tol lebih memilih melalui Gerbang Tol Otomatis (GTO) yang hanya menggunakan e-money (Praditya, 2017). Selain itu, penggunaan uang elektronik juga tidak lepas

dari risiko-risiko yang mungkin terjadi seperti pencurian data melalui alat pembaca kartu (*skimming*). Pengguna uang elektronik juga tidak mendapat jaminan pengembalian saldo apabila perusahaan penerbit mengalami kebangkrutan tiba-tiba, sebab uang elektronik bukan merupakan dana yang dijamin LPS (Lembaga Penjamin Simpanan). Menggunakan uang elektronik juga sama dengan menggunakan uang tunai dimana jika kartu hilang, maka siapapun yang menemukan dapat menggunakannya untuk bertransaksi, karena uang elektronik tidak memerlukan verifikasi transaksi seperti PIN dan tanda tangan (Nugroho, 2017). Kendala lain dari penggunaan e-Tollpass saat ini yaitu jumlah gerbang tol yang dapat melayani transaksi dengan menggunakan e-Tollpass masih terbatas.

Agar sebuah teknologi dapat diterima dengan baik oleh pemakainya, diperlukan sebuah pendekatan agar teknologi tersebut dapat diterima, untuk mengetahui pengaruh penggunaan e-Tollpass, penelitian ini menggunakan pendekatan *Unified Theory Of Acceptance and Use of Technology* (UTAUT) yang dikembangkan oleh Venkatesh *et al.*, (2003).

1.4 Pertanyaan Penelitian

1. Apakah *Performance Expectation* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Behavioral Intention* masyarakat Jabotabek untuk menggunakan e-Tollpass Mandiri
2. Apakah *Effort Expectation* berpengaruh positif dan signifikan positif terhadap *Behavioral Intention* masyarakat Jabotabek untuk menggunakan e-Tollpass Mandiri?
3. Apakah *Social Influence* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Behavioral Intention* masyarakat Jabotabek untuk menggunakan e-Tollpass Mandiri?
4. Apakah *Perceived Risk* berpengaruh negatif dan signifikan terhadap *Behavioral Intention* masyarakat Jabotabek untuk menggunakan e-Tollpass Mandiri?

5. Apakah *Perceived Cost* berpengaruh negatif dan signifikan terhadap *Behavioral Intention* masyarakat Jabotabek untuk menggunakan e-Tollpass Mandiri?

1.5 Tujuan Penelitian

1. Mengetahui apakah *Performance Expectation* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Behavioral Intention* masyarakat Jabotabek untuk menggunakan e-Tollpass Mandiri.
2. Mengetahui apakah *Effort Expectation* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Behavioral Intention* masyarakat Jabotabek untuk menggunakan e-Tollpass Mandiri.
3. Mengetahui apakah *Social Influence* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Behavioral Intention* masyarakat Jabotabek untuk menggunakan e-Tollpass Mandiri.
4. Mengetahui apakah *Perceived Risk* berpengaruh negatif dan signifikan terhadap *Behavioral Intention* masyarakat Jabotabek untuk menggunakan e-Tollpass Mandiri.
5. Mengetahui apakah *Perceived Cost* berpengaruh negatif dan signifikan terhadap *Behavioral Intention* masyarakat Jabotabek untuk menggunakan e-Tollpass Mandiri.

1.6 Manfaat Penelitian

1.6.1 Manfaat Praktis

Penelitian ini dapat digunakan untuk memahami kecenderungan masyarakat dalam penggunaan uang elektronik dengan perangkat *On Board Unit* yaitu e-Tollpass Mandiri serta menjadi masukan bagi Bank Mandiri dan perusahaan perbankan lain dalam menyusun strategi bisnisnya dimana pihak perusahaan dapat mengetahui faktor-faktor dominan besar dalam mempromosikan uang elektronik dengan perangkat *On Board Unit*.

1.6.2 Manfaat Akademis

Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan pemahaman yang lebih mengenai penggunaan e-Tollpass Mandiri.

1.7 Ruang Lingkup Penelitian

Untuk mengetahui faktor-faktor dominan dalam penggunaan e-Tollpass Mandiri harus berdasarkan persepsi dari para pengguna e-Tollpass Mandiri. Untuk itu penelitian dilakukan pada pengguna tol di Jakarta dan sekitarnya yang menggunakan e-Tollpass Mandiri. Hal tersebut juga dikarenakan untuk saat ini e-Tollpass Mandiri baru bisa digunakan di gerbang tol di Jakarta dan sekitarnya.

1.8 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan disusun untuk memberikan gambaran umum tentang penelitian yang dilakukan, terdiri dari lima bab dan terbagi ke dalam beberapa sub bab. Secara sistematis penulisan tugas akhir ini disusun sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini menguraikan latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan dan kegunaan penelitian, serta sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN LINGKUP PENELITIAN

Bab ini menguraikan hasil kajian kepustakaan tentang teori-teori yang digunakan sebagai landasan terkait dengan masalah yang diteliti yang terdiri dari teori umum dan pembahasan mengenai hasil-hasil penelitian sejenis yang dilakukan oleh peneliti sebelumnya. Juga terdapat kerangka pemikiran yang akan menjadi dasar dalam penyusunan tugas akhir ini.

BAB III METODE PENELITIAN

Metode penelitian membahas langkah-langkah yang dilakukan pada penelitian ini. Langkah yang akan dilakukan meliputi uraian tentang pendekatan, metode, dan teknik yang akan digunakan untuk mengumpulkan dan menganalisis data.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini menjelaskan hasil analisis dan pengolahan data beserta pembahasannya, yang diuraikan secara kronologis dan sistematis sesuai dengan perumusan masalah dan tujuan penelitian.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisi rangkuman hasil penelitian secara keseluruhan yang merupakan jawaban dari tujuan penelitian yang berupa kesimpulan dan disertai dengan saran.