

EVALUASI KEBIJAKAN SISTEM PEMBAYARAN NON TUNAI DI GERBANG TOL SENTUL UTARA RUAS JAGORAWI (ANALISIS PERMENPUPR NOMOR 16/PRT/M/2017)

Nandhyfa Desra Syafira¹

¹Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Sandikta, Jl. Raya Hankam No.213, Bekasi, Jawa Barat, Indonesia

Email: nandhyd.syafira01@gmail.com

Article History

Received: 11-02-2023

Revision: 20-03-2023

Accepted: 05-04-2023

Published: 28-04-2023

Abstract. Toll road users often complain about congestion problems that occur at entrance toll gates and exit toll gates due to the queue of toll road users in paying tickets using cash takes a long time, queues of congestion on toll roads cause losses for consumers in the form of wasted time, energy and vehicle fuel. This study aims to determine the results of the evaluation of the non-cash payment system policy at the North Sentul toll gate of Jagorawi Section (analysis from the point of view of PermenPUPR Number 16/Prt/M/2017 concerning non-cash transactions). This research is a descriptive research using qualitative methods. The collection of 10 informants using Non Probabilita sampling techniques, the type is judgment sampling. Data were collected by triangulation techniques, namely observation, interviews and documentation. The informants in the study were North Sentul toll road users and North Sentul toll gate employees. Based on the results of research on the evaluation of cashless payment system policies at the North Sentul toll gate, it has not been able to overcome the existing problems. This cashless payment system policy is effective because it is considered safe, convenient and fast. However, on the other hand, this policy is said to be still ineffective because rider machines or payment machines often occur human errors while technicians to repair the machine are not standby

Keywords: Effectiveness, Policy, Non-Cash Payment System

Abstrak. Pengguna jalan tol sering mengeluh mengenai masalah kemacetan yang terjadi di gerbang tol masuk maupun gerbang tol keluar akibat antrian para pengguna jalan tol dalam membayar tiket dengan memakai uang tunai membutuhkan waktu yang cukup lama, antrian kemacetan di jalan tol menimbulkan kerugian bagi konsumen dalam bentuk waktu, tenaga dan bahan bakar kendaraan yang terbuang. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hasil evaluasi kebijakan sistem pembayaran non tunai di gerbang tol Sentul Utara Ruas Jagorawi (analisis dari sudut pandang PermenPUPR Nomor 16/Prt/M/2017 tentang transaksi non tunai). Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan menggunakan metode kualitatif. Pengambilan 10 informan menggunakan teknik *Non Probabilita sampling*, Jenisnya adalah *judgment sampling*. Data dikumpulkan dengan teknik triangulasi, yaitu observasi, wawancara dan dokumentasi. Informan dalam penelitian yaitu masyarakat pengguna jalan tol Sentul Utara dan karyawan gerbang tol Sentul Utara. Berdasarkan hasil penelitian mengenai evaluasi kebijakan sistem pembayaran non tunai di gerbang tol Sentul Utara belum dapat mengatasi permasalahan yang ada. Kebijakan sistem pembayaran non tunai ini efektif karena dinilai aman, nyaman dan cepat. Akan tetapi di sisi lain, kebijakan ini dikatakan masih kurang efektif karena mesin *rider* atau mesin pembayaran sering terjadi human eror sementara teknisi untuk memperbaiki mesin tersebut tidak *standby*.

Kata Kunci: Efektivitas, Kebijakan, Sistem Pembayaran Non Tunai

How to Cite: Syafira, N, D. (2023). Evaluasi Kebijakan Sistem Pembayaran Non Tunai Di Gerbang Tol Sentul Utara Ruas Jagorawi (Analisis PERMENPUPR Nomor 16/PRT/M/2017). *Indo-Fintech Intellectuals: Journal of Economics and Business*, 3 (1), 49-62. <http://doi.org/10.54373/ifijeb.v3i1.86>

PENDAHULUAN

Transaksi pembayaran menggunakan *cashless society* (masyarakat tanpa uang tunai) merupakan salah satu perkembangan teknologi yang tidak mungkin dihindari (Widyayanti, 2020). Pemerintah menunjuk Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang bergerak di bidang penyedia layanan jalan tol berusaha memberikan pelayanan yang baik agar menyediakan layanan jalan tol yang dapat mendukung kegiatan transportasi masyarakat (Sari & Setiawati, 2020). Sebagai wujud usaha pemerintah untuk meningkatkan pertumbuhan ekonomi, pemerintah telah mewajibkan transaksi non tunai di jalan tol sebagai mana tertera di dalam Peraturan Menteri Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat No 16/ PRT/M/2017 tentang Transaksi Non Tunai. Dengan adanya pelayanan jalan tol yang baik hingga bisa memberikan keuntungan bagi masyarakat dalam bentuk pengurangan waktu dan biaya transportasi, dan juga keuntungan bagi penyedia layanan jalan tol tersebut dalam bentuk pendapatan serta tingkat kepercayaan masyarakat yang semakin meningkat (Putra et al., 2020; Winarto & Sahetapy, 2019).

PT. JasaMarga merupakan perusahaan BUMN yang bergerak pada jasa penyedia layanan jalan tol untuk membangun, mengoperasikan, memelihara jalan tol yang telah dikuasakan, dan mengembangkan potensi daerah yang dilalui oleh jalan tol tersebut. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 38 Tahun 2004 tentang Jalan pada pasal 1 angka 7 menjelaskan bahwa jalan tol adalah jalan umum yang merupakan bagian sistem jaringan jalan dan sebagai jalan nasional yang penggunaannya diwajibkan membayar tol. Bisnis badan usaha ini mengarah kepada jasa pelayanan dengan memberikan sejumlah biaya bagi para pengendara roda empat atau lebih seperti mobil, truk tronton atau bis yang melalui jalan tol berupa transaksi yang dilakukan di gerbang tol masuk maupun gerbang tol keluar (Ulf, 2020).

Hasil observasi menunjukkan bahwa fenomena yang terjadi seiring dengan meningkatnya pertumbuhan ekonomi dan jumlah pengguna jalan yang terus meningkat seperti dari hasil survai volume lalu lintas berdasarkan data yang diambil dalam laporan bulanan di gerbang tol Sentul utara dari bulan Januari sampai bulan Mei 2022 mencapai 2.949.188 kendaraan yang melintas masuk maupun keluar. Pengguna jalan tol sering mengeluh mengenai masalah kemacetan yang terjadi di gerbang tol masuk maupun gerbang tol keluar akibat antrian para pengguna jalan tol dalam membayar tiket dengan memakai uang tunai membutuhkan waktu yang cukup lama. Selain itu antrian kemacetan di gerbang tol akan menimbulkan kerugian bagi konsumen dalam bentuk waktu dan bahan bakar kendaraan

yang terbuang saat mengalami antrian kemacetan. Pembayaran menggunakan tunai juga dapat menimbulkan perilaku tidak menyenangkan terhadap petugas, karena petugas dan pengguna jalan berhadapan langsung. Seperti uang yang dilempar saat pembayaran karena pengguna jalan merasa petugas lambat dalam bekerja, atau kadang petugas di marahi oleh pengguna jalan dengan kata-kata yang tidak semestinya.

Oleh karena itu PT. JasaMarga selaku Badan Usaha Milik Negara penyedia jalan tol dengan meluncurkan inovasi produk berupa *e-toll card* sebagai pengganti transaksi uang tunai berdasarkan Peraturan Bank Indonesia No 11/12/PBI/2009 tentang Uang Elektronik, Surat edaran Bank Indonesia No/11/11/DASP tentang Uang Elektronik, dimana dengan layanan tersebut pengguna jalan tol dapat membayar tol dengan hanya menggunakan kartu *e-Toll Card*. Sesuai dengan keputusan Menteri Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat (PUPR) No. 16/PRT/M/2017 tanggal 12 September 2017, yang menginstruksikan penggunaan uang elektronik wajib di seluruh ruas tol di Indonesia mulai 31 Oktober 2017. Hal ini diwujudkan dengan kerjasama antara sektor perbankan dengan jalan tol yang dikelola oleh PT JasaMarga (Persero) dalam jalur pembayaran, di antaranya dengan Bank BCA dan Bank yang tergabung dalam Himpunan Bank Negara yaitu BRI, Bank Mandiri, Bank BNI, Bank DKI dengan mengeluarkan kartu prabayar atau kartu *e-Toll Card* untuk mengembangkan layanan transaksi pembayaran jalan Tol (Perwiranegara et al., 2018). Namun pemberlakuan kebijakan penggunaan *e-toll card* sebagai alat pembayaran nontunai khususnya di gerbang tol Sentul Utara belum sepenuhnya efektif karena mesin EDC (*Electronic Data Capture*) untuk *top-up* atau untuk pengisian ulang saldo tidak disediakan di setiap gerbang (Perwiranegara et al., 2018).

Adanya mesin *error* yang sering terjadi pada setiap gerbang toll yang membuat salah satu gardu harus ditutup. Hal tersebut dapat menimbulkan kemacetan yang sangat panjang, selain itu petugas teknisi (Delameta) yang bekerja tidak menetap di setiap gerbang, sehingga hal tersebut memakan waktu yang lama dan menimbulkan kemacetan karena harus menunggu teknisi datang. Padahal kebijakan ini bertujuan untuk meningkatkan pelayanan kepada pengguna tol, sehingga transaksi menjadi lebih mudah, efektif, efisien, aman, dan nyaman (Nursari et al., 2019). Jasa Marga pun terus berupaya menyiapkan petugas operasional untuk membantu kelancaran di setiap gerbang toll. Para petugas juga dikerahkan guna melakukan sosialisasi dan edukasi kepada pengguna jalan toll terkait sistem pembayaran non-tunai serta membantu kepada pengguna jalan tol yang masih mengalami kendala saat melakukan *tapping* uang elektronik.

METODE

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif kualitatif Data dalam penelitian ini akan dianalisis secara kualitatif. Penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat postpositivisme, digunakan untuk meneliti pada kondisi objek yang alamiah, (sebagai lawannya adalah eksperimen) dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif/kualitatif, dan hasil penelitian lebih menekankan makna generalisasi (Sugiono, 2018). Jenis data yang dikumpulkan pada penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Data dan sumber data yang diperoleh diambil secara langsung dari orang-orang atau informan yang secara sengaja dipilih dan bersedia untuk memperoleh data-data atau informasi yang ada relevansinya dengan permasalahan penelitian. Teknik pengambilan sampel kualitatif adalah *Judgment Sampling* (Djauhari, 2020), yaitu responden yang dijadikan informan penelitian yang diyakini pengguna rutin tol, memahami perbedaan pembayaran tunai dan E-money.

Populasi dalam penelitian ini yaitu karyawan dan masyarakat yang sering menggunakan jalan tol Sentul Utara berdasarkan data dari bulan Januari dan bulai Mei 2022 dengan jumlah populasi sebanyak 2.949.188 pengguna jalan tol yang masuk dan keluar gerbang tol Sentul Utara. Metode yang digunakan dalam menentukan informan menggunakan teknik *Non Probabilita Sampling*, Jenisnya adalah *judgment sampling*, yaitu jenis penarikan sampel menggunakan penilaian subyektif peneliti karena diyakini, narasumber/informan menguasai permasalahan untuk menjawab rumusan masalah dan memenuhi tujuan penelitian. Informan dalam penelitian ini adalah petugas toll, *supervisor customer service*, dan masyarakat di sekitar gerbang tol sentul utara (Sugiono, 2018). Masyarakat yang peneliti jadikan informan adalah masyarakat yang melalui atau menggunakan gerbang tol Sentul Utara minimal 5x dalam seminggu.

Teknik pengumpulan data yang digunakan pada penelitian ini adalah metode kualitatif. Dalam Penelitian kualitatif sendiri, kualitas penelitian didasarkan dari kelengkapan data yang didapat. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu observasi, wawancara dan dokumentasi. Penelitian kualitatif merupakan penelitian yang digunakan untuk menyelidiki, menemukan, menggambarkan, dan menjelaskan kualitas atau keistimewaan dari pengaruh sosial yang tidak dapat dijelaskan, diukur atau digambarkan oleh pendekatan kuantitatif. Untuk mendapatkan data yang memiliki kredibilitas tinggi, maka dalam penelitian ini digunakan teknik triangulasi. Teknik triangulasi dalam pengujian

kredibilitas ini diartikan sebagai pengecekan data dari berbagai sumber dengan berbagai cara dan berbagai waktu.

Teknik triangulasi yang digunakan adalah triangulasi sumber yang membandingkan dan mengecek balik derajat kepercayaan suatu informasi yang diperoleh melalui waktu dan alat berbeda dalam metode kualitatif. Triangulasi sumber yang digunakan dalam penelitian ini adalah (1). Membandingkan data hasil pengamatan dengan data hasil wawancara, (2). Membandingkan apa yang dikatakan orang di depan umum dengan apa yang dikatakan secara pribadi, (3). Membandingkan apa yang dikatakan oleh seseorang sewaktu diteliti dengan sepanjang waktu, (4). Membandingkan keadaan & perspektif seseorang dengan berbagai pendapat dan pandangan orang seperti orang lain, (5). Membandingkan hasil wawancara dengan isi suatu dokumen yang berkaitan dengan evaluasi kebijakan. Analisis data yang digunakan merujuk pada Miles dan Huberman (1984) mengemukakan bahwa aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas, sampai datanya sudah jenuh. Aktivitas dalam analisis data, yaitu *data reduction* (reduksi data), *data display* (penyajian data) dan *conclusion drawing verification* (Penarikan Kesimpulan dan verifikasi) (Sugiono, 2018).

HASIL

William N Dunn mengemukakan bahwa untuk mengeluarkan suatu kebijakan, maka ada 6 indikator yang digunakan yaitu efektifitas, evaluasi, kecukupan, pemerataan, responsivitas, dan ketepatan. Secara lebih rinci masing-masing indikator tersebut dapat dilihat pada bagian berikut.

Efektifitas

Berdasarkan wawancara yang dilakukan kepada Supervisor Customer Service mengenai ke efektifan sistem pembayaran non tunai di gerbang tol Sentul Utara dan dijelaskan bahwa:

“Kebijakan tersebut sudah efektif karena aliran transaksi itu langsung ke vendor/bank yang sudah ditunjuk langsung oleh perusahaan jadi kita ga perlu lagi menghitung uang secara manual sesuai dengan penghasilan tiap shift”.

Namun ada pendapat lain dari Staff Pengumpul Toll, beliau menjelaskan bahwa:

“Kebijakan ini kurang efektif untuk tingkat kecepatan, menurut saya lebih enak pakai cash karena kecepatan bisa kita atur sementara kalau mesin tergantung aturan mesin, kalau manusia masih mengejar kalo mesin, tidak. Dia pasti ada eror nya”.

Hal senada juga disampaikan oleh pengumpul tol menjelaskan bahwa :

“Belum efektif, karena masih ada *trouble human eror* mesin. Contohnya pada saat hujan, mesin suka tiba-tiba ngeblank dan harus di perbaiki oleh teknisi sedangkan teknisi tidak *stand-by* di gerbang jadi tetap saja mengundang kemacetan karena harus tutupgardu sementara”.

Berdasarkan hasil wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa kebijakan sistem pembayaran non tunai, khususnya di gerbang tol Sentul Utara belum sepenuhnya dapat mengatasi permasalahan yang ada. Di satu sisi, kebijakan pembayaran non tunai ini efektif karena petugas pengumpul tol tidak perlu menghitung uang secara manual sehingga hal tersebut dapat meminimalisasi kesalahan pendapatan per-shift. Akan tetapi di sisi lain, kebijakan ini dikatakan masih kurang efektif karena pembayaran tol yang menggunakan mesin dimana kadang-tadang mesin ini mengalami eror atau kerusakan, sementara teknisi yang bertugas untuk memperbaiki mesin tersebut tidak *stand by*. Dan hal ini juga menjadi salah satu permasalahan yang menjadi fokus perhatian pada penelitian ini. Hal tersebut harus menjadi evaluasi bagi pemerintah/ lembaga yang ditunjuk sebagai pemberi layanan jalan tol untuk meningkatkan tingkat ke efektifannya.

Efisiensi

Berdasarkan wawancara yang dilakukan di gerbang tol Sentul Utara mengenai efisiensi kebijakan sistem pembayaran non tunai kepada *Supervisor Customer Service* bahwa:

“Sudah, karena alat juga sudah terpenuhi dan kebijakan ini juga sudah berjalan dan masyarakat pun sudah 100% mengikuti kebijakan tersebut”

Hal senada juga disampaikan oleh pengumpul tol sebagai berikut:

“Sudah efisien. Dalam menangani kemacetan gerbang tol Sentul Utara memiliki mesin cadangan seperti *mobile rider*, tetapi memang hanya tersedia di gerbang tol Sentul 2 saja di gerbang tol Sentul 1 tidak ada”.

Hal senada juga disampaikan oleh salah satu masyarakat menjelaskan bahwa :

“Kebijakan ini sudah tepat menurut saya, karena selain mengurangi macet kebijakan sistem pembayaran non tunai ini lebih aman dan cepat”

Berdasarkan hasil wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa kebijakan sistem pembayaran non tunai sudah cukup efisien dan manfaatnya juga dapat dirasakan oleh masyarakat. Hal ini terlihat pada jawaban informan yang mengatakan bahwa dengan adanya mesin *riders* dapat mengurangi kemacetan dan lebih aman juga cepat karena pengguna jalan

tol tidak perlu mengantri untuk membayar dan menunggu kembalian pembayaran karena pengguna tol tinggal meng-Tap lalu sudah bisa jalan.

Kecukupan

Berdasarkan wawancara yang dilakukan di gerbang tol Sentul Utara mengenai indikator kecukupan tentang evaluasi kebijakan sistem pembayaran non tunai yang dilakukan kepada salah satu masyarakat bapak Soni Simatupang bahwa:

“Perubahan kebijakan pembayaran dari tunai ke non tunai, mengurangi kemacetan sih yang utama, yang kedua menghemat waktu, yang ketiga lebih aman”.

Lebih lanjut Informan menjawab:

“90% sih, yang pernah saya alami waktu habis saldo di sini harus minjem ke pengguna jalan yang lain, belum adanya mesin *top-up*, itu yang pertama pasti kan makan waktu beberapa menit dan menimbulkan kemacetan. Yang ke dua kalau mesin *tapping* nya susah ngedeteksi juga bikin makan waktu. Tapi dibanding dengan sistem pembayaran sebelumnya lebih efektif yang sekarang”.

Berdasarkan hasil wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa indikator kecukupan tentang evaluasi kebijakan sistem pembayaran non tunai sudah berjalan dengan baik. Masyarakat pengguna jalan tol sudah merasakan perbedaan antara saat menggunakan pembayaran tunai dan juga secara non tunai. Dengan pembayaran secara non tunai, dapat mengurangi kemacetan, menghemat waktu, dan juga lebih aman. Walaupun tidak semua mesin *top-up* tersedia di semua ruas jalan tol, ataupun terkadang mesin *top-up* lambat mendeteksi kartu *e-toll*, menurut masyarakat sudah sangat membantumereka.

Pemerataan

Berdasarkan wawancara yang dilakukan oleh penulis pada 11 Juni 2022 di gerbang tol Sentul Utara mengenai indikator pemerataan tentang evaluasi kebijakan sistem pembayaran non tunai yang dilakukan kepada salah satu masyarakat yaitu bapak Abi, dengan pertanyaan wawancara sebagai berikut:

“Kalau untuk biaya seluruh gerbang tol Se JAGORAWI itu sama, yang membedakan hanya di golongan saja. Seperti golongan 1 harganya Rp.7000, golongan 2 dan 3 Rp.11.500, golongan 4 dan 5 Rp.16.000”.

Berdasarkan hasil wawancara di atas mengenai indikator pemerataan tentang evaluasi kebijakan dapat disimpulkan bahwa indikator pemerataan dalam kebijakan sistem pembayaran non tunai sudah merata dengan baik. Hal ini terlihat pada jawaban masyarakat

yang mengatakan bahwa mereka mengetahui tentang kebijakan pembayaran non tunai di gerbang tol dari berita yang ditayangkan oleh media elektronik. Dengan kata lain, pemerintah berusaha memberikan informasi yang luas dan merata mengenai sistem pembayaran ini, sehingga masyarakat dapat segera beralih dari sistem pembayaran tunai ke non tunai. Selain itu, pembayaran tol juga hanya dibedakan berdasarkan jenis mobil per golongan, misalnya mobil golongan 1 yaitu jenis mobil sedan atau mobil pribadi berbeda dengan kendaraan golongan 5, seperti mobil kontainer. Sementara untuk kebijakan lainnya diberlakukan sama.

Responsivitas

Berdasarkan wawancara yang dilakukan oleh penulis pada 11 Juni 2022 di gerbang tol Sentul Utara mengenai indikator responsivitas tentang evaluasi kebijakan sistem pembayaran non tunai dengan pertanyaan diungkapkan bahwa:

“Sudah, sudah ini sudah cukup memuaskan karena kebijakan tersebut gardu jadi tertutup makanya kita sudah ga perlu tatap muka sama customer dan ngga lagi kena asap”

Berdasarkan hasil wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa dalam kebijakan sistem pembayaran non tunai di gerbang tol Sentul Utara mendapatkan respon yang positif, baik dari karyawan maupun dari masyarakat atau pengguna jalan tol. Karyawan menilai positif dengan adanya kebijakan ini karena mereka dapat mengurangi intensitas tatap muka dengan *customer* dan hal ini juga mengurangi perilaku tidak sopan yang diberikan oleh *customer* kepada para karyawan, seperti yang menjadi salah satu permasalahan yang peneliti kemukakan dalam penelitian ini. Selain itu, masyarakat juga menilai positif adanya kebijakan ini. Mereka merespon bahwa dengan adanya kebijakan ini, pembayaran tol jadi lebih mudah, aman dan juga nyaman, walaupun masih perlu adanya perbaikan pada mesin *rider*/mesin pembayaran di ruas tol.

Ketepatan

Berdasarkan wawancara yang dilakukan oleh penulis pada 11 Juni 2022 di gerbang tol Sentul Utara mengenai indikator ketepatan tentang evaluasi kebijakan sistem pembayaran non tunai dengan pertanyaan:

“Sudah tepatkah kebijakan sistem pembayaran non tunai di gerbang tol Sentul Utara diterapkan?”.

Informan 1, yaitu *Supervisor Customer* menjawab:

“Sudah, bagi karyawan sudah sangat tepat karena selain mengurangi tenaga juga memudahkan pekerjaan”.

Hal senada juga disampaikan oleh salah satu informan yaitu, bapak Usman selaku masyarakat sekaligus pengguna jalan tol Sentul Utara, menjawab :

“Sangat tepat dan sangat berguna, karena mengurangi waktu antrian, sehingga lebih cepat sampai tujuan”.

Berdasarkan hasil wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa indikator ketepatan mengenai evaluasi kebijakan sistem pembayaran non tunai sudah sangat tepat dan berguna dengan baik. Tepat karena dengan adanya kebijakan sistem pembayaran non tunai ini, dapat mengurangi beban tenaga bagi karyawan dan juga memudahkan pekerjaan mereka. Masyarakat pengguna jalan tol pun terbantu karena dengan sistem ini dapat mengurangi kemacetan, mempercepat waktu tempuh sampai tujuan.

Pembuktian Asumsi Evaluasi Kebijakan Sistem Pembayaran Non Tunai

Asumsi ini untuk membuktikan penelitian dengan mengevaluasi kebijakan sistem pembayaran non tunai di gerbang tol sentul utara sesuai dengan PERMEN PUPR No 16/PRT/M/2017 tentang sistem pembayaran non tunai. Sebelum di keluarkannya kebijakan tersebut ada beberapa permasalahan yang muncul pada pengguna jalan tol. Pengguna jalan tol sering mengeluh mengenai masalah kemacetan yang terjadi di gerbang tol masuk maupun gerbang tol keluar akibat antrian para pengguna jalan tol dalam membayar tiket dengan memakai uang tunai membutuhkan waktu yang cukup lama. Selain itu antrian kemacetan di gerbang tol akan menimbulkan kerugian bagi konsumen dalam bentuk waktu dan bahan bakar kendaraan yang terbuang saat mengalami antrian kemacetan. Pembayaran menggunakan tunai juga dapat menimbulkan perilaku tidak menyenangkan terhadap petugas, karena petugas dan pengguna jalan berhadapan langsung. Seperti uang yang dilempar saat pembayaran karena pengguna jalan merasa petugas lambat dalam bekerja, atau kadang petugas di marahi oleh pengguna jalan dengan kata-kata yang tidak semestinya.

Namun kebijakan tersebut belum sepenuhnya dapat mengatasi permasalahan yang ada. Di satu sisi, kebijakan pembayaran non tunai ini efektif karena petugas pengumpul tol tidak perlu menghitung uang secara manual sehingga hal tersebut dapat meminimalisasi kesalahan pendapatan per-shift dan tidak lagi berhadapan langsung oleh pengguna jalan. Akan tetapi di sisi lain, kebijakan ini dikatakan masih kurang efektif karena pembayaran tol yang

menggunakan mesin dimana kadang-kadang mesin ini mengalami eror atau kerusakan, sementara teknisi yang bertugas untuk memperbaiki mesin tersebut tidak *stand-by*.

DISKUSI

Efektifitas merupakan suatu alternatif untuk mencapai hasil yang diinginkan, atau mencapai tujuan dari diadakannya tindakan (Kurniawati et al., 2021). Berdasarkan hasil temuan di lapangan evaluasi kebijakan sistem pembayaran non tunai di gerbang tol Sentul Utara mengenai efektifitas belum sepenuhnya efektif karena masih adanya *mesin eror* pada mesin *riders*, dan belum tersedianya mesin *top-up* atau pengisian ulang saldo di gerbang tol Sentul Utara 1 sehingga hal tersebut dapat menimbulkan kemacetan (Mansur, 2021). Kebijakan pembayaran non tunai sudah efektif walaupun masih diperlukan perbaikan seperti penambahan mesin *rider* dan mesin *top-up* di setiap ruas pintu jalan tol agar memudahkan masyarakat yang sewaktu-waktu kehabisan saldo (Kurniawati et al., 2021; Putra et al., 2020; Winarto & Sahetapy, 2019)

Efisiensi berkenaan dengan jumlah usaha yang diperlukan untuk menghasilkan tingkat efektivitas tertentu (Fatmawati & Yuliana, 2019). Berdasarkan hasil temuan di lapangan evaluasi kebijakan sistem pembayaran non tunai di gerbang tol Sentul Utara mengenai efisiensi sudah cukup memenuhi dan manfaatnya juga dapat dirasakan oleh masyarakat. Hasil penelitian ini juga diperkuat oleh maksud dan tujuan PERMEN PUPR Nomor 16/PRT/M/2017) tentang Transaksi Non Tunai) pada pasal 2 ayat (2), yang berbunyi “Peraturan Menteri ini bertujuan untuk meningkatkan pelayanan kepada pengguna tol sehingga transaksi tol menjadi lebih efektif, efisien, aman dan nyaman”. Hal sudah dapat dibuktikan dari hasil penelitian peulis, hasil penelitian terdahulu dan diperkuat oleh maksud dan tujuan Permen PUPR Nomor 16/PRT/M/2017 bahwa indikator efisiensi tentang evaluasi kebijakan sistem pembayaran tol sudah dapat di katakan efisien karena dengan kebijakan sistem pembayaran non tunai (Desrinelti et al., 2021) dapat mengurangi masalah seperti kemacetan karena masyarakat atau pengguna jalan tol tidak perlu mengantri atau menyiapkan uang pass untuk membayar tol (Lintangsari et al., 2018; Safitri & Ariza, 2021).

Kecukupan masih berhubungan dengan efektivitas yang mengukur seberapa jauh alternatif yang ada dapat memuaskan kebutuhan, nilai, atau kesempatan dalam menyelesaikan masalah yang ada. Berdasarkan hasil temuan di lapangan evaluasi kebijakan sistem pembayaran non tunai di gerbang tol Sentul Utara mengenai kecukupan sudah berjalan dengan baik. Penerapan kebijakan pembayaran non tunai jalan tol pada pelanggan pengguna

jalan tol di Pulau Jawa telah dilaksanakan cukup baik (Ginting et al., 2019; Kusumastuti & Tinangon, 2019). Dari hasil penelitian ini sudah menunjukkan bahwa sebagian masyarakat memberikan penilaian positif dan puas terhadap kebijakan sistem pembayaran non tunai.

Kebijakan yang berorientasi pada pemerataan adalah kebijakan yang usahanya didistribusikan secara adil (Putra et al., 2020). Suatu program tertentu mungkin dapat efektif dan mencukupi apabila biaya manfaat merata (Sari & Setiawati, 2020). Berdasarkan hasil temuan dilapangan evaluasi kebijakan sistem pembayaran non tunai di gerbang tol Sentul Utara mengenai pemerataan sudah merata dengan baik sesuai dengan kebijakan. Hasil penelitian ini juga diperkuat oleh kebijakan yang telah dibuat dalam Permen PUPR Nomor 16/PRT/M/2017 tentang Transaksi Non Tunai pada pasal 6 ayat (1) huruf a, yang berbunyi “Penerapan transaksi tol nontunai sepenuhnya di seluruh jalan tol per 31 Oktober 2017” dan dalam pasal 6 ayat (2), yang berbunyi “Pada saat penerapan transaksi tol nontunai sepenuhnya sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a diberlakukan, seluruh ruas jalan tol tidak menerima transaksi tunai”. Hal ini sesuai dengan hasil penelitian penulis yang diperkuat oleh PERMEN PUPR Nomor 16/PRT/M/2017 yang telah dijelaskan dalam peraturannya tersebut bahwa pemerintah telah berusaha memberikan informasi mengenai kebijakan sistem pembayaran non-tunai yang luas dan merata sehingga masyarakat dapat segera beralih ke sistem pembayaran non-tunai untuk penggunaan jalan tol (Perwiranegara et al., 2018; Winarto & Sahetapy, 2019).

Keberhasilan kebijakan dapat diukur melalui tanggapan masyarakat atas pelaksanaannya setelah terlebih dahulu memprediksi pengaruh apa yang akan terjadi jika suatu kebijakan dilaksanakan (Ginting et al., 2019). Berdasarkan hasil temuan dilapangan evaluasi kebijakan sistem pembayaran non tunai di gerbang tol Sentul Utara mengenai responsivitas sudah dinilai baik oleh masyarakat. Kepuasan pelanggan terhadap pembayaran non tunai jalan tol yang didasarkan dari hasil analisis deskriptif menunjukkan bahwa sebagian masyarakat memberikan penilaian positif dan puas terhadap sistem tersebut (Perwiranegara et al., 2018). Sama seperti hasil penelitian penulis bahwa masyarakat dan juga karyawan memberikan respon positif dengan adanya sistem pembayaran non tunai ini karena dinilai lebih aman, nyaman dan mudah.

Ketepatan adalah kriteria yang dipakai untuk menseleksi sejumlah alternatif untuk dijadikan rekomendasi dengan menilai apakah hasil dari alternatif yang direkomendasi tersebut merupakan pilihan tujuan yang layak. Berdasarkan hasil temuan dilapangan evaluasi

kebijakan sistem pembayaran non tunai di gerbang tol Sentul Utara mengenai ketepatan sudah sangat tepat dan berguna dengan baik. Implementasi Kebijakan pembayaran non tunai dan manajemen pemasaran jasa memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan pengguna jalan tol (Ulf, 2020). Puas karena dengan adanya kebijakansistem pembayaran non tunai ini dapat mengurangi tenaga karyawan dan dapat mempercepat transaksi (Lintangsari et al., 2018).

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan sebelumnya maka penulis dapat menarik beberapa kesimpulan bahwa kebijakan sistem pembayaran non tunai, khususnya di gerbang tol Sentul Utara belum sepenuhnya dapat mengatasi permasalahan yang ada. Di satu sisi, kebijakan pembayaran non tunai ini efektif karena petugas pengumpul tol tidak perlu menghitung uang secara manual sehingga hal tersebut dapat meminimalisasi kesalahan pendapatan per-shift. Akan tetapi di sisi lain, kebijakan ini dikatakan masih kurang efektif karena pembayaran tol yang menggunakan mesin dimana kadang-tadang mesin ini mengalami eror atau kerusakan, sementara teknisi yang bertugas untuk memperbaiki mesin tersebut tidak *stand by*. Efisiensi mengenai evaluasi kebijakan sistem pembayaran nontunai di gerbang tol Sentul Utara sudah dapat dikatakan efisien karena kebijakan ini dinilai lebih simple, aman, nyaman dan cepat. Kebijakan ini sudah berjalan sesuai dengan fungsinya, dan manfaatnya juga dirasakan oleh masyarakat. Evaluasi kebijakan sistem pembayaran non tunai di gerbang tol Sentul Utara dinilai sudah cukup berjalan dengan baik. Pemerataan dalam bentuk sosialisasi sudah di jalankan oleh PT Jasamarga Tbk yang disebarluaskan pada akun sosial media @official.jasamarga maupun saluran berita televisi. Pemerataan dalam bentuk biaya dan mesin sudah sesuai aturan dan kebijakan yang telah ditetapkan oleh PERMEN PUPR (Nomor 16/PRT/M/2017) tentang Transaksi Non Tunai.

REKOMENDASI

Berdasarkan dari hasil kesimpulan diatas, penulis memberikan saran kepada perusahaan yang mungkin dapat membantu dalam kebijakan sistem pembayraan non tunai di gerbang tol Sentul Utara yang belum terlaksana dengan baik. Adapun saran yang penulis sampaikan yaitu (1) Perlu adanya pengecekan kesehatan mesin secara berkala untuk menghindari terjadinya *mesin eror*, (2) Fasilitas mesin top-up lebih diperhatikan lagi oleh lembaga jalan jol. Hal ini menjadi faktor terjadinya kemacetan. Agar setiap pengguna jalan yang kehabisan

saldo dapat mengisi terdahulu tanpa harus mengganggu pengguna jalan lain untuk meminjamkan kartunya, (3) Sumber daya manusia dalam bidang teknis juga lebih diperhatikan lagi. Dengan kurangnya tenaga teknis dapat menghambat layanan jalanan tol karena harus menunggu teknis yang datang, dan (4) Ditingkatkan lagi sosialisasinya yang harus disampaikan kepada seluruh masyarakat dan lebih dijelaskan lagi mengenai detail aturan dan perubahan kebijakan sistem pembayaran non tunai tersebut.

REFERENSI

- Desrinelti, D., Afifah, M., & Gistituati, N. (2021). Kebijakan publik: konsep pelaksanaan. *JRTI (Jurnal Riset Tindakan Indonesia)*, 6(1), 83. <https://doi.org/10.29210/3003906000>
- Djauhari, M. A. (2020). *Ukuran Sampel: Formula Generik Bagi Praktisi Sains Sosial*. ITB press.
- FATMAWATI, M. N. R., & Yuliana, I. (2019). Pengaruh Transaksi Non Tunai Terhadap Jumlah Uang Beredar Di Indonesia Tahun 2015- 2018 Dengan Inflasi Sebagai Variabel Moderasi. *Eksposisi: Jurnal Ekonomi, Keuangan, Perbankan Dan Akuntansi*, 11(2), 269–283. <https://doi.org/10.35313/ekspansi.v11i2.1608>
- Ginting, Z., Djambak, S., & Mukhlis, M. (2019). Dampak transaksi non tunai terhadap perputaran uang di Indonesia. *Jurnal Ekonomi Pembangunan*, 16(2), 44–55. <https://doi.org/10.29259/jep.v16i2.8877>
- Kurniawati, E. T., Zuhroh, I., & Malik, N. (2021). Literasi dan Edukasi Pembayaran Non Tunai Melalui Aplikasi QR Code Indonesian Standard (QRIS) Pada Kelompok Milenial. *Studi Kasus Inovasi Ekonomi*, 05(01), 23–30.
- Kusumastuti, A. D., & Tinangon, J. R. (2019). Penerapan Sistem Gpn (Gerbang Pembayaran Nasional) Dalam Menunjang Transaksi Daring. *Jurnal Bisnis Dan Manajemen*, 6(1), 56–64. <https://doi.org/10.26905/jbm.v6i1.3035>
- Lintangsari, N. N., Hidayati, N., Purnamasari, Y., Carolina, H., & Ramadhan, W. F. (2018). Analisis Pengaruh Instrumen Pembayaran Non-Tunai Terhadap Stabilitas Sistem Keuangan Di Indonesia. *Jurnal Dinamika Ekonomi Pembangunan*, 1(1), 47. <https://doi.org/10.14710/jdep.1.1.47-62>
- Mansur, J. (2021). Implementasi Konsep Pelaksanaan Kebijakan Dalam Publik. *AT-TAWASSUTH: Jurnal Ekonomi Islam*, 6(2), 324–334.
- Nursari, A., Suparta, I. W., & Moelgini, Y. (2019). Pengaruh Pembayaran Non Tunai Terhadap Jumlah Uang Yang Diminta Masyarakat (M1) Dan Perekonomian. *JEP*, 8(3), 285–306.
- Perwiranegara, A. A., Kusumadewi, R., & Gojali, D. (2018). Pengaruh Penerapan Kebijakan Pembayaran Non Tunai Jalan Tol Dan Manajemen Pemasaran Jasa Terhadap Kepuasan Pelanggan. *J-Ensitem*, 5(01), 240–245. <https://doi.org/10.31949/j-ensitem.v5i01.1211>
- Putra, A. P., Kadir, A. G., & Nurlinah, N. (2020). Studi Persepsi Masyarakat atas Pelayanan e-Toll di Kota Makassar. *JAKPP (Jurnal Analisis Kebijakan & Pelayanan Publik)*, 6(1), 86–100. <https://doi.org/10.31947/jakpp.v6i1.7235>
- Safitri, A., & Ariza, A. (2021). Pengaruh Pembayaran Non Tunai, Velocity of Money dan Suku Bunga Terhadap Inflasi di Indonesia. *Prosiding Seminar Nasional SATIESP*, 978–602.

- Sari, D. K., & Setiawati, R. I. S. (2020). Analisis Pengaruh Transaksi Pembayaran Non Tunai Terhadap Jumlah Uang Beredar Di Indonesia. *Journal of Economics Development Issues*, 3(2), 361–376. <https://doi.org/10.33005/jedi.v3i2.68>
- Sugiono. (2018). *Metode Penelitian*. Alfabeta.
- Ulf, I. (2020). Tantangan dan Peluang Kebijakan Non-Tunai: Sebuah Studi Literatur. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Bisnis*, 25(1), 55–65. <https://doi.org/10.35760/eb.2020.v25i1.2379>
- Widyayanti, E. R. (2020). Analisis pengaruh kecenderungan pergeseran sistem pembayaran dari tunai ke non-tunai/online payment terhadap peningkatan pendapatan usaha (studi pada UMKM di Yogyakarta). *Seminar Nasional Dan Call For Paper Paradigma Pengembangan Ekonomi Kreatif Di Era 4.0*, 187–200.
- Winarto, C. I., & Sahetapy, W. L. (2019). Pengaruh E-Toll Card Mandiri Dan Efektivitasnya Terhadap Kepuasan Pelanggan E-Toll Card Mandiri Di Surabaya. *Agora*, 7(1).