

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Penelitian

Badan Usaha Milik Negara PT. JASA MARGA Cabang Purbaleunyi diberikan kewenangan oleh Pemerintah Indonesia untuk memelihara, membangun, serta mengoperasikan jalan tol yang telah dikuasakan untuk mengembangkan potensi di beberapa daerah yang dilewati oleh jalan tol tersebut. Bisnis yang dilakoni oleh badan usaha ini memberikan sejumlah pengeluaran berupa uang bagi para pengendara bus, truk dan juga mobil yang menggunakan sarana jalan tol ini dengan bentuk transaksi saat memasuki gerbang tol dan saat mereka keluar gerbang tol.

PT. JASA MARGA memiliki Standar Operating Prosedur (SOP) yang menjelaskan tentang Standar Pelayanan Minimal (SPM) di ruas jalan tol. SPM ini tercantum dalam Peraturan Menteri Pekerjaan Umum no. 392/PRT/2005 tanggal 31 Agustus 2005 mengenai Standar Pelayanan Minimal di Jalan Tol merupakan tolak ukur yang harus di dapatkan oleh Badan Usaha Jalan Tol yang berfungsi untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang nantinya dirasakan oleh masyarakat pengguna jalan tol.

Dalam hal pedanaan, pemerintah menjadi pemilik kewenangan saat menjalankan ataupun menyelenggarakan jalan tol harus menyertakan komponen penduduk. Penyelenggaraan jalan tol bertujuan untuk mewujudkan berkembangnya antar daerah dengan merata dan seimbang untuk pembangunan di Indonesia melalui peran jalan tol dalam membentuk struktur wilayah.

Teknologi berkembang pesat saat ini, karena itulah bukan hanya berdampak pada satu sektor saja, akan tetapi pada banyak sektor lain, seperti sektor transportasi. Berkembangnya teknologi di bidang transportasi memberi dampak berupa berbagai kendala yang harus dihadapi serta harus dengan sigap dicari solusi untuk penyelesaiannya. Salah satu kendala yang ada yaitu kemacetan yang dimana-mana. Kemacetan terjadi bukan hanya di jalan raya biasa saja, tetapi di jalan tol pun terjadi kemacetan yang seharusnya jalan tol merupakan jalan bebas hambatan. Fungsi jalan tol untuk mengurangi kemacetan kendaraan roda empat atau lebih dan sebagai jalur alternatif dengan mempersingkat waktu tempuh dibandingkan dengan melewati jalan raya biasa yang terjadi penumpukan kendaraan tidak terselenggara.

Kemacetan yang terjadi di jalan tol ini muncul akibat terus meningkatnya kendaraan yang tidak diseimbangi oleh pembangunan jalan yang kurang memadai. Dengan adanya ketidakseimbangan ini menjadi penyebab ruas jalan raya non tol menjadi padat. Hal ini menyebabkan penumpukan kendaraan yang masuk ke jalan tol terutama di gerbang tol ketika sistem pembayaran yang digunakan. Penumpukan kendaraan yang terjadi di setiap pintu atau gerbang tol membuat pemerintah mencari solusi untuk menyelesaikan masalah ini dengan memudahkan proses transaksi bagi pengguna jalan tol.

Seperti yang dilihat dalam keterangan yang terjadi ini, para konsumen jalan tol mengeluhkan kepadatan yang biasa dijumpai saat keluar gerbang tol sebab penumpukan antrian kendaraan terutama saat jam kerja yang disebabkan oleh pembayaran tol dengan uang tunai. Badan Usaha Milik Negara PT. JASAMARGA

sebagai pengelola jalan tol memberikan inovasi berupa *Financial Technology (Fintech)* yang biasa dikenal sebagai sebuah inovasi yang mentransformasi suatu pasar atau sistem eksisting, dengan mempromosikan mudahnya akses, kepraktisan, anggaran yang realistis, dan kenyamanan yang diketahui sebagai *inovasi disruptif* (Hadad, 2017). *Financial Technology* yang digunakan yaitu produk *E-Toll*.

E-Toll merupakan kartu prabayar *contactless smartcard* yang memiliki kerjasama antara bank dan teknisi jalan tol. Produk ini bisa membantu masyarakat yang menggunakan jalan tol agar bertambah mudah saat melakukan transaksi di jalan tol. Transaksi yang dilakukan akan menjadi praktis, mudah diakses, karena digunakan tanpa adanya uang tunai berupa kembalian yang biasanya menjadi salah satu masalah waktu dalam pembayaran sehingga dapat menjadikan pembayaran ini menjadi efektif dan efisien untuk menghemat waktu. Penggunaannya pun termasuk sangat mudah karena hanya perlu menempelkan kartu dan saldo yang ada di kartu ini akan berkurang otomatis sesuai tarif yang ada. Estimasi waktu yang dibutuhkan dalam transaksi ini hanya sekitar 3-4 detik saja dan ini lebih cepat ketimbang membayar tunai yang memerlukan waktu sekita 8-10 detik. Selain menghemat waktu, penggunaan *E-Toll* juga menghemat biaya operasional karena yang dibutuhkan hanya biaya pengumpulan, penyetoran dan pemindahan uang tunai ke bank. Selain berguna sebagai bentuk modernisasi, pemakaian *E-Toll* juga bertujuan untuk mengurangi pelanggaran yang dilakukan oleh petugas di gardu, karena petugas hanya memantau saja tidak menerima uang pembayaran secara langsung apabila saldo yang ada di kartu *E-Toll* mencukupi. Sistem *E-Toll* ini juga meminimalisir terjadinya kecerobohan manusia contohnya salah dalam

memberikan kembalian, terdapat pembayaran dengan menggunakan uang palsu. sebelum adanya *E-Toll* ini pun petugas harus gerak cepat ketika terjadi penumpukan antrian kendaraan apalagi ketika uang yang diberikan bukan uang pas maka biasanya akan menguras waktu yang cukup lama.

E-Toll ini menggunakan sistem yang disebut *Radio frequency Identification* (RFID) dengan memungkinkan terjadinya transaksi jarak jauh. Kartu yang digunakan merupakan bentuk kerja sama antara PT. JASAMARGA, PT. NAGA SAKTI, BANK MANDIRI, dan PT. CITRA MARGA MUSPHALA PERSADA. Menurut (Engkus et al., 2018) RFID adalah teknologi identifikasi berbasis gelombang radio yang mampu mengidentifikasi berbagai objek secara simultan tanpa diperlukan kontak langsung (atau dalam jarak pendek). Cara penggunaannya pun mudah, saat di pintu masuk para pengguna jalan tol hanya perlu menempelkan kartu ke mesin di gardu kemudian otomatis palang akan terbuka. Kemudian saat pintu keluar pengemudi hanya menempelkan kartu pada mesin dan kemudian saldo yang terdapat di kartu akan terpotong otomatis. Akan tetapi apabila saldonya kurang pengemudi harus mengambil gardu yang paling kiri, disana terdapat petugas untuk melakukan pengisian saldo kartu *E-Toll* apabila kurang. Kartu *E-Toll* ada banyak jenisnya dan masing-masing kartu dikeluarkan oleh bank yang berbeda, seperti e-money oleh Bank Mandiri, BNI Tapcash oleh Bank BNI, BRIZZI oleh bank BRI, dan Flazz oleh Bank BCA, tidak menutup kemungkinan juga akan ada lebih banyak kartu yang dikeluarkan oleh pihak lain. Apabila sudah menjadi nasabah di bank-bank tersebut maka akan diberikan kemudahan dalam mengisi saldo karena bisa dilakukan di ATM. Akan tetapi, bila tidak menjadi nasabah di salah satu bank

tersebut maka bisa membeli kartu *E-Toll* di minimarket dan sekaligus mengisi saldonya. Kartu *E-Toll* tidak memiliki kadaluarsa, tetapi apabila pemilik kartu *E-Toll* tidak mengisi saldo atau melakukan transaksi dalam jangka waktu 12 bulan maka akan dikenakan biaya administrasi sebesar Rp. 10.000 dan dapat berubah sesuai ketentuan yang berlaku ketika pengaktifan kembali (Putri, 2015).

Adapun data penggunaan *e-toll card* dan pendapatan tol di PT. Jasa Marga Cabang Purbaleunyi adalah sebagai berikut.

Tabel 1. 1
Laporan Penggunaan *E-Toll Card* dan Pendapatan Tol Periode 2019 - 2021

Tahun	<i>E-Toll</i>	Pendapatan <i>E-Toll</i>
2019	24.736.831	94.826.152.500
2020	11.267.324	41.327.981.000
2021	18.416.928	68.910.187.000

Sumber: Laporan Pendapatan *E-Toll* PT. Jasamarga JMTO Cabang Purbaleunyi

dapat dilihat dari tahun 2019 sampai dengan tahun 2021 bahwa penggunaan kartu *e-toll* yaitu sebanyak 54.421.083, serta jumlah pendapatannya sebesar 205.064.320.500. Nilai penggunaan kartu *e-toll* dan jumlah pendapatan dalam 3 tahun tersebut pun masih mengalami penurunan dan kenaikan dimana kondisi tersebut artinya fluktuatif. Contohnya pada 2020 penggunaan kartu *e-toll* hanya sebanyak 11.267.324 dimana nilai ini adalah nilai terkecil dibandingkan dengan dua tahun lainnya. Sedangkan untuk jumlah pendapatan tol yang terkecil didapat pada bulan yang sama yaitu tahun 2020 dengan nilai hanya Rp. 42.327.981.000. Ini sesuai dengan teori dari Keynes yang berpendapat bahwa apabila pendapatan

meningkat maka konsumsi akan turut serta meningkat, sebaliknya apabila konsumsi menurun maka pendapatan pun turut serta menurun dimana hal tersebut dikarenakan pendapatan mempengaruhi konsumsi.

Perbedaan signifikan antara tahun 2019 sampai 2021 Dengan melakukan perbandingan pemakaian *e-toll card* terhadap pendapatan tol, maka bisa dilihat seberapa besar selisih perbandingan yang tidak sesuai. Maka dari itu penulis tertarik untuk mengangkat masalah dengan judul **“Pengaruh Efektivitas Penggunaan *E-Toll* Terhadap Pendapatan di PT. Jasa Marga Cabang Purbaleunyi”**.

1.2. Identifikasi Masalah

1. Terjadinya penurunan pemakaian *e-toll* dan Pendapatan *e-toll* pada tahun 2020 di PT Jasa Marga Cabang Purbaleunyi.
2. Terjadinya kenaikan pemakaian *e-toll* dan pendapatan *e-toll* pada tahun 2021 pada PT Jasa Marga Cabang Purbaleunyi

2.1. Rumusan Masalah

1. Seberapa besar pengaruh efektivitas pemahaman program terhadap pendapatan tol di PT. Jasa Marga Cabang Purbaleunyi?
2. Seberapa besar pengaruh efektivitas ketepatan sasaran terhadap pendapatan tol di PT. Jasa Marga Cabang Purbaleunyi?
3. Seberapa besar pengaruh efektivitas ketepatan waktu terhadap pendapatan tol di PT. Jasa Marga Cabang Purbaleunyi?
4. Seberapa besar pengaruh efektivitas tercapainya tujuan terhadap pendapatan tol di PT. Jasa Marga Cabang Purbaleunyi?

5. Seberapa besar pengaruh efektivitas perubahan nyata terhadap pendapatan tol di PT. Jasa Marga Cabang Purbaleunyi?
6. Seberapa besar pengaruh efektivitas pemahaman program, ketepatan sasaran, ketepatan waktu, tercapainya tujuan, dan perubahan nyata terhadap pendapatan tol di PT. Jasa Marga Cabang Purbaleunyi?

2.2. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui dan mendeskripsikan seberapa besar pengaruh efektivitas pemahaman program terhadap pendapatan tol di PT. Jasa Marga Cabang Purbaleunyi.
2. Untuk mengetahui dan mendeskripsikan seberapa besar pengaruh efektivitas ketepatan sasaran terhadap pendapatan tol di PT. Jasa Marga Cabang Purbaleunyi.
3. Untuk mengetahui dan mendeskripsikan seberapa besar pengaruh efektivitas ketepatan waktu terhadap pendapatan tol di PT. Jasa Marga Cabang Purbaleunyi.
4. Untuk mengetahui dan mendeskripsikan seberapa besar pengaruh efektivitas tercapainya tujuan terhadap pendapatan tol di PT. Jasa Marga Cabang Purbaleunyi.
5. Untuk mengetahui dan mendeskripsikan seberapa besar pengaruh efektivitas perubahan nyata terhadap pendapatan tol di PT. Jasa Marga Cabang Purbaleunyi.
6. Untuk mengetahui dan mendeskripsikan seberapa besar pengaruh efektivitas pemahaman program, ketepatan sasaran, ketepatan waktu,

tercapainya tujuan, dan perubahan nyata terhadap pendapatan tol di PT. Jasa Marga Cabang Purbaleunyi.

2.3. Manfaat Hasil Penelitian

Dengan adanya penelitian ini, peneliti berharap dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1.5.1. Manfaat Teoretis

Peneliti berharap dengan adanya penelitian ini dapat berguna untuk menambah wawasan serta pengetahuan bagi pembaca dan penulis. Selain itu, diharapkan bisa memperbanyak wawasan keilmuan pada bidang Administrasi Publik terutama di Bidang Keuangan Publik serta penerapan Sistem E-Toll di ruas jalan tol Purbaleunyi. Peneliti juga berharap penelitian ini bisa dijadikan referensi dan rujukan bagi penelitian kedepannya yang membahas mengenai keuangan publik.

1.5.2. Manfaat Praktis

a. Untuk Peneliti

Di harapkan penelitian ini dpat menjadi acuan dan referensi dalam menambah pengetahuan umum dan untuk menyusun penelitian tahap selanjutnya.

b. Untuk Universitas

Diharapkan penelitian ini mampu menjadi topik dalam pengembangan dan pengetahuan ilmu administrasi pada Universitas Islam Negeri Sunan Gunung Djati Bandung.

c. Untuk Instansi

Diharapkan hasil penelitian dapat mampu memberikan manfaat terhadap bahan kajian untuk menentukan kembali kebijakan kebijakan yang lain.

d. Untuk Masyarakat

Diharapkan menjadi sumber informasi bagi masyarakat, sehingga masyarakat semakin tau perkembangan dari teknologi yang berkembang pada saat ini, umumnya perkembangan pada PT Jasamarga yang dimana penggunaan toll di Indonesia sangat tinggi yang mengharuskan masyarakat mengetahui informasi tersebut.

2.4. Kerangka Berpikir

Kerangka pemikiran dalam penelitian ini terdiri dari tiga konsep yaitu *grand theory*, *middle theory*, dan *operational theory*. *Grand theory* yang digunakan dalam penelitian ini adalah Administrasi Publik. Menurut (Pasolong, 2019) administrasi publik adalah suatu wujud kerjasama yang digunakan oleh sekelompok individu atau badan untuk menyelenggarakan kegiatan pemerintahan secara efektif dan efisien memenuhi kebutuhan publik.

Middle theory yang digunakan dalam penelitian ini yaitu Keuangan Negara. Menurut (Anggara, 2016) keuangan negara merupakan aset yang dilakukan oleh pemerintah dengan wujud barang ataupun uang yang dipunyai negara, kertas yang memiliki nilai uang, anggaran yang didapat dari potensi aset dan/atau asetnya.

Applied Theory teori yang digunakan adalah Efektivitas dan Pendapatan. Teori mengenai pengukuran tingkat efektivitas tol elektronik (*E-Toll*), (Edy Sutrisno,

2019) menggunakan lima indikator efektivitas program: pemahaman program, tepat waktu, tepat sasaran, pencapaian tujuan, dan perubahan nyata.

Menurut (Rustam, 2017) Dimensi pendapatan dapat membatasi dan menentukan bahwa uang yang masuk ke perusahaan adalah pendapatan yang bersumber dari seluruh kegiatan perusahaan. Dimensi ini bisa diperlihatkan melalui:

1. Sumber Pendapatan

Sumber pendapatan yang dimaksud didapat melalui segala macam cara walaupun tidak seluruh cara yang dimaksud bisa disebut sebagai pendapatan. Pendapatan aktiva perusahaan bisa bersumber dari transaksi modal, keuntungan atau penjualan aktiva yang tidak termasuk barang penjualan seperti aktiva tetap, surat berharga ataupun perdagangan cabang atau anak perusahaan, sumbangan, hadiah, atau revaluasi aktiva tetap, penemuan, dan penjualan barang jasa perusahaan. Seluruh transaksi dalam penjualan barang atau jasa saja yang bisa diakui sebagai sumber utama pendapatan walaupun keuntungan atau kerugian bisa ada dalam korelasi dengan perdagangan aktiva selain barang atau jasa utama perusahaan.

2. Kegiatan dan produk utama perusahaan

Produk yang dimaksudkan bisa berupa barang ataupun jasa. Beberapa Perusahaan dalam satu kali menghasilkan beragam produk bisa berupa barang atau jasa dan bisa juga keduanya yang berbeda jenis. Terkadang barang atau jasa yang diproduksi dengan cara incidental apabila dikaitkan dengan aktivitas utama perusahaan atau yang muncul tidak tetap, seringkali dianggap sebagai indikator pendapatan yang tidak ada operasi, maka pembatasan pendapatan sangat perlu untuk diberikan, oleh karena itu, barang atau jasa perusahaan mesti di mengerti sebagai semua jenis produk yang diserahkan atau disediakan kepada pembeli tanpa melihat jumlah uang yang relatif di seluruh jenis produk tersebut atau sering tidaknya produk tersebut dihasilkan.

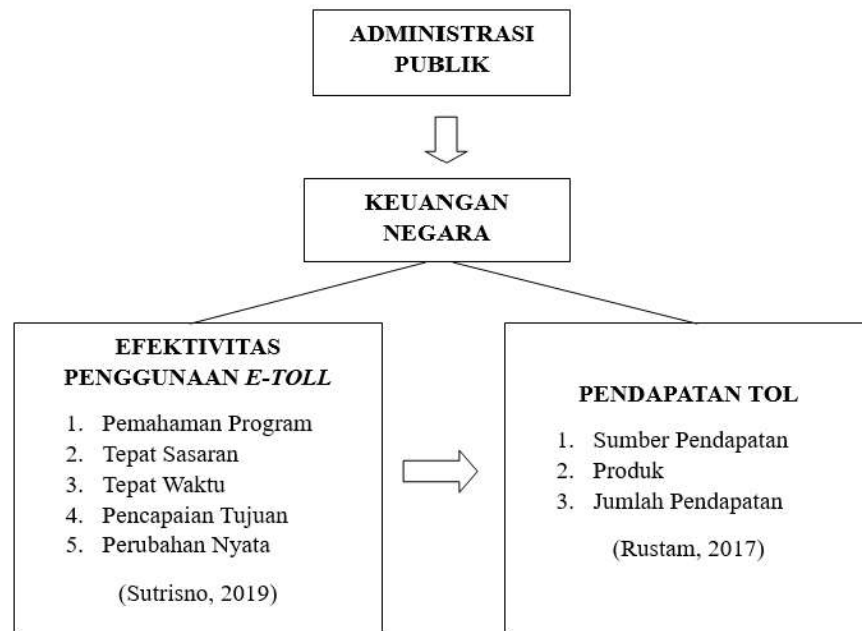
3. Jumlah rupiah pendapatan dan proses penandingan

Pendapatan adalah seluruh jumlah kuantitas terjual. Pada umumnya perusahaan akan berharap adanya keuntungan yakni jumlah uang yang didapat lebih banyak daripada total anggaram yang dikeluarkan. Laba ataupun rugi dapat dilihat ketika pendapatan serta beban telah dihitung dan

dibandingkan. Jumlah rupiah laba ataupun pendapatan neto akan terlihat setelah membandingkan beban yang dikenakan dengan pendapatan.

4. Kriteria pengakuan pendapatan

Suatu item diakui ketika dicatat dalam laporan keuangan dan estimasi sebagai aset, kewajiban, pendapatan, beban, keuntungan, atau kerugian. Pengakuan pendapatan tersebut termasuk pendeskripsian suatu item baik berupa kata-kata ataupun berupa jumlahnya, yang mana jumlah tersebut terdiri dari angka-angka yang dilaporkan pada laporan keuangan.



Gambar 1. 1 Kerangka Berpikir

Perusahaan pada dasarnya bertujuan untuk memperoleh lebih banyak uang dari setiap operasinya. Untuk mencapai hal ini, perusahaan harus memiliki kemampuan untuk meningkatkan pendapatannya. Meningkatkan volume pendapatan dari produk atau jasa yang dihasilkan adalah salah satu langkah yang harus diambil oleh bisnis. Penjualan meningkat karena transaksi atau operasi perusahaan yang menghasilkan produk yang dapat dijual kembali.

Pendapatan adalah hasil aktivitas operasi yang mengukur perubahan kekayaan pemegang saham dalam jangka waktu tertentu dan menunjukkan seberapa baik perusahaan dapat menghasilkan keuntungan (estimasi laba masa depan). Untuk tetap beroperasi, suatu perusahaan berusaha mencapai tingkat laba yang tinggi, di mana keuntungan yang dihasilkan dari pendapatan setelah biaya dihitung.

Oleh karena itu, pendapatan didefinisikan sebagai pendapatan kotor atau laba kotor dari bisnis setelah biaya dikurangi. Omset penjualan sering disebut pendapatan. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa nilai pertumbuhan pendapatan yang lebih tinggi menunjukkan kinerja perusahaan yang lebih baik, yang menarik investor untuk membeli saham.

