

# PUASKAH PELANGGAN TOL TERHADAP TRANSAKSI NON TUNAI? (Survey Pada Gerbang Tol Pasteur, Purbaleunyi Bandung)

**Indri Mayasari**

Politeknik Piksi Ganesha, Bandung, Indonesia

[indrimayasari.journal@gmail.com](mailto:indrimayasari.journal@gmail.com)

## **Abstrak**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh perubahan transaksi tunai menjadi non tunai terhadap kepuasan pelanggan pada Gerbang Tol Pasteur Purbaleunyi Bandung. Metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian kuantitatif deskriptif dengan sampel 100 responden. Alat analisa menggunakan program SPSS versi 25.0 dengan teknik analisa data menggunakan Uji Regresi Linier Sederhana dan Korelasi *Pearson Product Moment*. Berdasarkan hasil analisa data nilai  $t$  hitung  $>$   $t$  tabel yaitu  $14,862 > 1,661$ . Dan dari hasil analisis *Adjust R Square* menunjukkan nilai koefisien *R Square* sebesar 0,693 atau 69,3%. Hal ini menunjukkan bahwa transaksi non tunai berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada Gerbang Tol Pasteur.

**Kata Kunci:** Transaksi Non Tunai, Kepuasan Pelanggan

## **Abstract**

*This study aims to determine the effect of changing cash transactions to non-cash on customer satisfaction at the Pasteur Purbaleunyi Bandung Toll Gate. This research used descriptive quantitative method with 100 respondents. SPSS version 25 was used to analyze the data and Simple Linier Regression Test and Pearson Product Moment Correlationas the analysis technique. The result are value of  $t$  result  $>$   $t$  table, that is  $14,862 > 1,661$ . And the result of Adjust R Square analysis are value of R Square Coefficient are 0,693 or 69,3%. It's mean that non cash transactions has a significant effect on customer satisfaction at Pasteur Toll Gate.*

**Keyword:** Non Cash Transactions, Customer Satisfaction

## **A. PENDAHULUAN**

### **Latar Belakang dan Permasalahan**

Transportasi saat ini telah menjadi kebutuhan dasar yang harus dipenuhi. Kebutuhan transportasi berbanding lurus dengan peningkatan jumlah kendaraan yang tidak jarang menimbulkan kepadatan lalu lintas, terutama pada jam sibuk yang berpengaruh pada waktu perjalanan untuk sampai di tempat tujuan serta terhambatnya distribusi akan barang dan jasa. Namun bagi pengendara kendaraan beroda empat atau lebih seperti mobil, jalan tol dapat menjadi solusi untuk menghindari kepadatan lalu lintas di jalan umum.

Jalan tol atau jalan bebas hambatan adalah suatu jalan yang dikhususkan untuk pengendara bersumbu dua atau lebih seperti mobil, bus, truk dan lain sebagainya, dan bertujuan untuk mempersingkat waktu tempuh dari suatu tempat ke tempat lain. Tujuan dari jalan tol ini adalah untuk memperlancar perekonomian di daerah berkembang, meningkatkan pelayanan distribusi barang dan jasa penunjang pertumbuhan ekonomi, meningkatkan pemerataan pembangunan, serta meringankan beban dana pemerintah melalui partisipasi pengguna jalan.

Pada awalnya transaksi yang dilakukan di Cabang Purbaleunyi Bandung Gerbang Tol Pasteur adalah menggunakan transaksi tunai. Pengguna jalan dapat membayar dengan uang tunai sesuai tarif yang berlaku berdasarkan dengan asal gerbang masuknya. Namun transaksi secara tunai ini kerap sekali menimbulkan antrean kendaraan karena petugas harus menghitung uang pembayaran, menghitung uang kembalian dan memastikan semua uang yang dilakukan serah terima adalah asli, karenanya petugas membutuhkan waktu lebih dalam setiap transaksinya.

Setelah elektronifikasi diberlakukan, pengguna jalan hanya perlu menempelkan uang elektronik pada saat akan masuk untuk mengisi data asal gerbang dan golongan kendaraan lalu menempelkan kembali uang elektronik pada saat akan keluar tol untuk pendebitan saldo berdasarkan asal gerbang masuk dan golongan kendaraannya. Tentu transaksi secara non tunai ini menjadi lebih cepat. Namun belum diketahui seberapa besar kepuasan pengguna jalan tol terhadap perubahan transaksi ini.

### **Tujuan Penelitian**

Berdasarkan pertanyaan penelitian diatas, tujuan dari penelitian ini adalah untuk:

1. Mengetahui pengaruh transaksi non tunai terhadap kepuasan pelanggan pada PT. Jasa Marga (Persero) Tbk Cabang Purbaleunyi Bandung Gerbang Tol Pasteur.
2. Mengetahui seberapa besar pengaruh transaksi non tunai terhadap kepuasan pelanggan pada PT. Jasa Marga (Persero) Tbk Cabang Purbaleunyi Bandung Gerbang Tol Pasteur.
3. Mengetahui kendala dari transaksi non tunai terhadap kepuasan pelanggan pada PT. Jasa Marga (Persero) Tbk Cabang Purbaleunyi Bandung Gerbang Tol Pasteur.
4. Mengetahui upaya yang dilakukan PT. Jasa Marga (Persero) Tbk Cabang Purbaleunyi Bandung Gerbang Tol Pasteur terhadap kendala yang dihadapi dari transaksi non tunai terhadap kepuasan pelanggan.

## **B. KAJIAN TEORITIK**

### **Transaksi Non Tunai**

Menurut Warjiyono (2006) *electronic payment system* merupakan penerapan teknologi pada sistem pembayaran agar aktivitas perbankan lebih cepat, tepat, akurat yang akhirnya akan meningkatkan produktivitas perbankan. Sebelumnya sistem pembayaran yang lazim digunakan adalah *paper based payment*, yang merupakan sistem pembayaran yang dilakukan secara manual dimana pembayar dan penerima bertransaksi secara langsung, contohnya cek dan giro. Sistem pembayaran ini pun berkembang menjadi *electronic payment system*, dimana sistem pembayaran elektronik ini memanfaatkan teknologi dalam bertransaksi, misalnya kartu debit atau kartu kredit.

Menurut Amelia Wulandari (2015) transaksi non tunai adalah transaksi yang tidak menggunakan uang tunai secara *real*.

Menurut Parastiti (2015) *Electric money* merupakan alat atau *instrument* pembayaran non tunai yang relatif baru. *Electric money* memiliki beberapa kelebihan dibandingkan alat pembayaran elektronik yang lain, yaitu mengedepankan kecepatan, kemudahan, dan efisiensi dalam melakukan transaksi. Sebagai instrumen pembayaran yang relatif baru di Indonesia, *e-money* bertujuan untuk mengurangi tingkat pertumbuhan penggunaan uang tunai. Perkembangan *e-money* mampu menciptakan *trend less cash society*, yaitu suatu perilaku masyarakat yang menggunakan transaksi non tunai dengan memanfaatkan kemudahan-kemudahan yang ditawarkan oleh alat-alat transaksi tersebut.

Menurut Sunariani (2016) *Less cash society* adalah masyarakat yang menggunakan alat instrumen non tunai dalam transaksinya. Dengan lebih banyak menggunakan instrumen pembayaran non tunai nantinya akan membentuk masyarakat non tunai. Instrumen non tunai yang dimaksud antara lain seperti cek, bilyet giro, kartu kredit, dan *e-money*. *Less Cash Society* berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap tingkat pemalsuan uang. Hal ini berarti bahwa jika *Less Cash Society* mengalami kenaikan maka tingkat pemalsuan uang akan mengalami kenaikan yang tidak signifikan.

Menurut Lalu Delsi Samsumar manfaat penggunaan *e-money* adalah sebagai berikut:

1. Lebih cepat dan nyaman dibandingkan uang tunai, khususnya untuk transaksi yang bernilai kecil (*micro payment*), disebabkan nasabah tidak perlu menyediakan sejumlah uang pas untuk suatu transaksi atau harus menyimpan uang kembalian. Selain itu, kesalahan dalam menghitung uang kembalian dari suatu transaksi tidak terjadi apabila menggunakan *e-money*.
2. Waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan suatu transaksi dengan *e-money* dapat dilakukan jauh lebih singkat dibandingkan transaksi dengan kartu kredit atau kartu debit, karena tidak harus

memerlukan proses otorisasi *on-line*, tanda tangan maupun PIN. Selain itu, dengan transaksi *off-line*, maka biaya komunikasi dapat dikurangi.

3. *Electronic value* dapat diisi ulang ke dalam kartu *e-money* melalui berbagai sarana yang disediakan oleh *issuer*.

Dalam Peraturan Bank Indonesia No. 11/12/PBI tahun 2009 tentang *e-money*, bahwa yang disebut *e-money* adalah alat pembayaran yang memenuhi unsur-unsur:

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

Menurut Purnomo (2012:6) alat pembayaran non tunai terdiri dari:

1. Alat pembayaran menggunakan kertas (*paper based*) seperti cek dan bilyet giro.
2. Alat pembayaran tanpa kertas (*paperless*) seperti transfer dana elektronik.
3. Alat pembayaran menggunakan kartu (*caed based*) yaitu kartu ATM, kartu debit, dan kartu Prabayar.

### **Kepuasan**

Menurut Irawan (2002:3) dalam bukunya 10 Prinsip Kepuasan Pelanggan mengemukakan bahwa kepuasan pelanggan merupakan hasil akumulasi atau penilaian dari konsumen atau pelanggan dalam menggunakan produk dan jasa.

Kotler (Tjiptono, 2006:147) dalam buku manajemen jasa mengemukakan bahwa kepuasan pelanggan merupakan tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (hasil) yang ia rasakan dibandingkan dengan harapannya.

Menurut Suyanto (2007) kepuasan pelanggan merupakan perasaan senang atau kecewa dari pelanggan yang berasal dari perbandingan antara kinerja produk dengan harapannya. Jika kinerja produk sesuai dengan harapan pelanggan maka pelanggan puas atau senang. Sebaliknya jika kinerja produk melebihi harapan maka pelanggan sangat puas atau sangat senang.

Menurut Ebert dan Griffin (2007:246) kepuasan adalah tingkatan kenikmatan yang diterima seseorang. Apabila seseorang menikmatinya, mereka cukup puas. Namun bila seseorang tidak menikmati maka mereka tidak cukup puas.

Menurut Tjiptono (2006:148) cara mengukur kepuasan pelanggan dapat dilakukan dengan cara sebagai berikut:

1. System keluhan dan saran (*complaint and suggestion system*)
2. Survei kepuasan pelanggan (*customer satisfaction survey*)
3. Pembeli bayangan (*ghost shopping*)
4. Analisis pelanggan yang beralih (*lost customer analysis*).

Menurut Irawan (2004:37) faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan adalah:

1. Kualitas produk, pelanggan puas kalau setelah membeli dan menggunakan produk ternyata kualitas produknya baik.
2. Harga, untuk pelanggan yang sensitif, harga murah adalah sumber kepuasan yang penting karena pelanggan akan mendapatkan *value of money* yang tinggi.
3. *Service Quality*, kepuasan terhadap kualitas pelayanan biasanya sulit ditiru. Kualitas pelayanan merupakan *driver* yang mempunyai banyak dimensi.
4. Faktor emosional, pelanggan akan merasa puas (bangga) karena adanya nilai emosional yang diberikan oleh *brand* produk tersebut.
5. Kemudahan, pelanggan akan semakin puas apabila *realative* mudah, nyaman, dan efisien dalam mendapatkan produk atau pelayanan.

### C. METODE PENELITIAN

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kuantitatif deskriptif. Metode penelitian kuantitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat *positivism*, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisa data bersifat kuantitatif atau statistik dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan (Sugiyono:8).

Menurut Sugiyono (2003:11) menjelaskan bahwa metode deskriptif adalah metode penelitian yang berusaha untuk dapat menggambarkan secara jelas tentang masalah-masalah atau kejadian-kejadian yang sedang berlangsung pada saat sekarang.

Menurut Nazir (2003:39) menjelaskan bahwa metode deskriptif merupakan metode yang berusaha mengumpulkan, menginterpretasikan data, menyusun yang kemudian diajukan dengan menganalisa data tersebut atau menganalisa fenomena tersebut serta suatu metode dalam meneliti status kelompok manusia, suatu objek, suatu set kondisi, suatu sistem pemikiran atau suatu kelas peristiwa pada masa sekarang.

#### Populasi Penelitian

Sugiyono (2012:49) mengemukakan bahwa populasi diartikan sebagai wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi dalam penelitian ini adalah laporan volume lalu lintas gerbang tol Pasteur. Dari data volume lalu lintas yang ada, jumlah rata-rata perbulan pengendara yang menggunakan *e-toll* mulai dari Oktober 2018 – Juni 2019 adalah sebanyak 551.465 pengguna.

#### Sampel Penelitian

Sugiyono (2016:62) mengemukakan bahwa, Sampel adalah bagian dari jumlah data karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut.

Pada penelitian ini, peneliti menggunakan rumus Slovin untuk mencari sampel penelitian dengan *margin of error* sebesar 10%, sebagaimana berikut:

Rata-rata pengguna kartu *e-toll* perbulan adalah 551.465

Rata-rata pengguna kartu *e-toll* perhari adalah  $551.465 : 30 = 18.382$

Penghitungan Slovin :

$$n = N / (1 + (N \times e^2))$$

$$n = 18.382 / (1 + (18.382 \times 0,1^2))$$

$$n = 18.382 / (1 + (18.382 \times 0,01))$$

$$n = 18.382 / (1 + 183,82)$$

$$n = 18.382 / 184,82$$

$$n = 99,5 / 100$$

Keterangan:

n = Ukuran Sampel

1 = Konstanta

N = Ukuran Populasi

*e* = *margin of error* atau kelonggaran ketidaktelitian karena kesalahan sampel yang ditolerir.

Maka jumlah sampel pada penelitian ini adalah sebanyak 100 (pembulatan keatas) pengguna kartu *e-toll*.

### D. TEKNIK PENGUMPULAN DATA

Pengumpulan data dilakukan dengan beberapa cara yaitu:

1. Observasi

Menurut Sugiyono (2012:64) mengemukakan bahwa dalam observasi ini peneliti terlibat dengan kegiatan sehari-hari orang yang sedang diamati atau yang digunakan sebagai sumber data penelitian. Sambil melakukan pengamatan, peneliti ikut melakukan apa yang dilakukan oleh sumber data, dan ikut merasakan suka dukanya. Pada penelitian ini observasi dilakukan kepada pengguna jalan tol dan karyawan PT. Jasa Marga.

## 2. Wawancara

Menurut Esterberg (Sugiyono, 2012:72) mengemukakan bahwa wawancara merupakan pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu. Pada penelitian ini wawancara dilakukan kepada pengguna jalan tol dan karyawan PT. Jasa Marga.

## 3. Kuesioner

Menurut Rahmat (2013:105) mengemukakan bahwa kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pertanyaan tertulis kepada responden untuk dijawab. Pada penelitian ini pemberian skor untuk setiap item jawaban menggunakan skala likert 4 poin, yaitu sangat setuju (SS), setuju (S), tidak setuju (TS), sangat tidak setuju (STS). Peneliti menggunakan skala likert 4 poin yang meniadakan nilai tengah (*zero point*). Hal ini dilandasi dari pernyataan Edward (1957):

*“If we wish to correlate scores on an attitude scale with scores on other scales or with other measure of interest, this can be also be done without any reference to the zero point on the favorable-unfavorable continuum”*

Hasil data yang diperoleh dari skala likert berupa data ordinal. Karena pengujian data menggunakan bantuan program SPSS, penulis terlebih dahulu merubah data ordinal tersebut ke dalam data interval menggunakan *Method of Succesiv Internal* (MSI) yang terdapat pada program Microsoft Excel.

Pada penelitian ini kuesioner dibagikan kepada pengguna jalan tol Cabang Purbaleunyi-Bandung Gerbang Tol Pasteur.

## 4. Dokumen

Menurut Sugiyono (2012:82) mengemukakan bahwa dokumen merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seseorang. Pada penelitian ini dokumen yang digunakan berasal dari arsip PT. Jasa Marga.

## E. TEKNIK ANALISIS DATA

### 1. Uji Validitas Data

Tujuan dari uji validitas adalah untuk mengetahui apakah setiap instrumen penelitian sesuai dengan yang diharapkan (*valid*) dan untuk mengetahui tingkat kehandalan dari hasil yang akan diperoleh (*reliabel*).

Menurut Sugiyono (2014:363), validasi merupakan derajat ketepatan antara data yang terjadi pada objek penelitian dengan data yang dilaporkan oleh peneliti. Sedangkan menurut Gozali (2009) menyatakan bahwa uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau *valid* tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut.

Menguji validitas dari setiap item pada kuesioner, peneliti menggunakan r tabel dua sisi dengan tingkat signifikan 10% artinya resiko pertanyaan salah maksimal 10% dan pertanyaan valid minimal adalah 90%. Tingkat signifikan ini dapat dilihat pada r tabel setelah dilakukan pengujian data dengan bantuan program SPSS. Dan data dapat dikatakan valid jika  $r \text{ hitung} > r \text{ tabel}$ .

### 2. Uji Reliabilitas

Menurut Juliansyah Noor (2012:131) mengemukakan bahwa reliabilitas adalah indeks yang menunjukkan sejauh mana suatu alat pengukur dapat dipercaya atau dapat diandalkan. Pada penelitian

ini uji reliabilitas menggunakan rumus *Alpha Cronbach's*. Dapat dikatakan reliabel jika koefisien reliabilitasnya  $\geq 0,60$ .

$$r_{11} = \left[ \frac{k}{k-1} \right] \left[ 1 - \frac{\sum a_b^2}{v_t^2} \right]$$

Keterangan:

- $r_{11}$  = Reliabilitas kuesioner
- $k$  = Banyaknya item
- $a_b^2$  = Jumlah variasi item
- $v_t^2$  = Varians total

Hasil pengujian dapat dikatakan valid menggunakan taraf signifikan dengan ketentuan sebagai berikut:

1. Pernyataan responden dikatakan valid apabila  $r_{hitung} > r_{tabel}$
2. Pernyataan responden dikatakan tidak valid apabila  $r_{hitung} < r_{tabel}$

### 3. Uji Normalitas Data

Uji normalitas data dimaksudkan untuk mengetahui apakah sampel diambil dari populasi yang berdistribusi normal atau tidak. Suatu data dikatakan memiliki penyebaran atau berdistribusi normal, jika penyebaran datanya mengikuti garis diagonal dari kiri bawah ke kanan atas. Dalam uji normalitas data, peneliti menggunakan uji normalitas *P-Plot* dengan menggunakan program SPSS v.25.0

### 4. Uji Regresi Linier Sederhana

Menurut Sugiyono (2016:260) mengemukakan analisis regresi adalah teknik analisis data yang digunakan untuk melakukan prediksi. Bagaimana perubahan nilai variabel dependen bisa variabel independen dinaikan atau diturunkan nilainya. Dalam penelitian ini model regresi yang mengkaji hubungan atau pengaruh satu variabel bebas terhadap variabel tidak bebas.

Menurut Sugiyono (2013:216), rumus persamaan regresi linier sederhana, yaitu:

$$Y = a + bx$$

Keterangan:

- Y = Volume Penjualan
- X = Kegiatan Promosi
- a = Konstanta
- b = Koefisien Regresi

Untuk mengetahui nilai a dan b, dapat dicari dengan rumus:

$$a = \frac{(\sum Y) \cdot (\sum X^2) - (\sum X) \cdot (\sum XY)}{n \cdot (\sum X^2) - (\sum X)^2}$$

$$b = \frac{(\sum XY) - (\sum X) \cdot (\sum Y)}{n \cdot (\sum X^2) - (\sum X)^2}$$

Keterangan:

- n = banyak pasangan data/sampel
- X = nilai variabel dependen X
- Y = nilai variabel independen Y

### 5. Korelasi *Pearson Product Moment* (PPM)

Menurut Jonathan Sarwono (2011:37) menyatakan bahwa analisis korelasi digunakan untuk melihat kuat lemahnya antara variabel bebas dengan tergantung.

Kegunaan teknik ini bertujuan untuk mengetahui derajat keeratan hubungan (*independen*) dengan variabel terikat (*dependen*). Rumus PPM :

$$r_{xy} = \frac{(n * \sum xy) - (\sum x) * (\sum y)}{\sqrt{[n * \sum x^2 - (\sum x)^2] * [n * \sum y^2 - (\sum y)^2]}}$$

Keterangan:

$r_{xy}$  = Koefisien Korelasi

n = Jumlah Sampel

$\sum x$  = Jumlah Variabel X

$\sum y$  = Jumlah Variabel Y

Hasil pengujian dapat dikatakan valid menggunakan taraf signifikan dengan ketentuan sebagai berikut:

1. Pernyataan responden dikatakan valid apabila  $r_{hitung} > r_{tabel}$
2. Pernyataan responden dikatakan tidak valid apabila  $r_{hitung} < r_{tabel}$

## 6. Uji Penetapan Hipotesis

Pengujian hipotesis adalah untuk menentukan apakah suatu hipotesis dapat diterima atau tidak dan uji hipotesis yang digunakan yaitu Uji t. Menurut Imam Ghazali (2010:47) mengemukakan bahwa uji Statistik t pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh suatu variabel independen secara individual dalam menetapkan variabel dependen.

Pada penelitian ini peneliti menggunakan Uji t dua sisi dengan tingkat signifikan 10% . Yang dimaksud tingkat signifikan 10% adalah resiko mengambil keputusan untuk meonolak hipotesis yang benar adalah sebanyak-banyaknya 10% dan benar dalam mengambil keputusan sedikit-dikitnya adalah 90% (tingkat kepercayaan)

Rumus Uji t menurut Sugiyono (2010:215) adalah sebagai berikut:

$$th = \frac{r\sqrt{n-2}}{\sqrt{n-2}}$$

Keterangan:

th = t hitung

r = koefisien korelasi

n = jumlah sampel

$H_{0=0}$  : Tidak ada pengaruh transaksi non tunai terhadap kepuasan pelanggan

$H_{a \neq 0}$  : Ada pengaruh transaksi non tunai terhadap kepuasan pelanggan

$H_0 = t \text{ hitung} < t \text{ tabel}$  artinya jika t hitung lebih kecil dari t tabel maka  $H_a$  ditolak dan  $H_0$  diterima atau variabel X tidak berpengaruh terhadap variabel Y.

Namun jika  $H_a = t \text{ hitung} > t \text{ tabel}$  artinya jika t hitung lebih besar dari t tabel maka  $H_a$  diterima dan  $H_0$  ditolak atau variabel X berpengaruh terhadap variabel Y.

## F. HASIL DAN PEMBAHASAN

### 1. Hasil Uji Validitas

Dalam penelitian ini Uji Validitas dilakukan dengan membandingkan antara r hitung dengan r tabel. Dimana nilai r hitung > r tabel. Setelah melakukan Uji Validitas maka diperoleh hasil sebagai berikut:

**Tabel 1. Hasil Uji Validitas Var.X (Transaksi Non Tunai)**

KODE PERNYAT AAN	R TABEL	R HITUNG	HASIL
X1	0,1638	0,817***	VALID
X2	0,1638	0,748***	VALID
X3	0,1638	0,790***	VALID
X4	0,1638	0,757***	VALID
X5	0,1638	0,549***	VALID
X6	0,1638	0,174***	VALID
X7	0,1638	0,560***	VALID
X8	0,1638	0,541***	VALID
X9	0,1638	0,811***	VALID
X10	0,1638	0,741***	VALID

Sumber: Penulis (2019)

Berdasarkan hasil pengolahan data pada tabel di atas, pengukuran validitas untuk variabel X (Transaksi Non Tunai) menunjukkan bahwa setiap item pernyataan dalam kuesioner adalah valid karena skor R Hitung lebih besar dari R Tabel yaitu 0,1638. Sehingga setiap item pernyataan dapat dinyatakan sebagai alat ukur variabel yang diteliti.

Selain mengukur validitas untuk variabel X, penulis juga meneliti validitas untuk variabel Y sebagaimana berikut:

**Tabel 2. Hasil Uji Validitas Var.Y (Kepuasan Pelanggan)**

KODE PERNYAT AAN	R TABEL	R HITUNG	HASIL
Y1	0,1638	0,817***	VALID
Y2	0,1638	0,748***	VALID
Y3	0,1638	0,790***	VALID
Y4	0,1638	0,757***	VALID
Y5	0,1638	0,549***	VALID
Y6	0,1638	0,174***	VALID

<b>Y7</b>	0,1638	0,560***	VALID
<b>Y8</b>	0,1638	0,541***	VALID
<b>Y9</b>	0,1638	0,811***	VALID
<b>Y10</b>	0,1638	0,741***	VALID

Sumber: Penulis (2019)

Berdasarkan hasil pengolahan data pada tabel di atas, pengukuran validitas untuk variabel Y (Kepuasan Pelanggan) menunjukkan bahwa setiap item pernyataan dalam kuesioner adalah valid karena skor R Hitung lebih besar dari R Tabel yaitu 0,1638. Sehingga setiap item pernyataan dapat dinyatakan sebagai alat ukur variabel yang diteliti.

## 2. Hasil Uji Reliabilitas

Penulis menggunakan program SPSS versi 25.0 *for windows* untuk menguji reliabilitas kuesioner yang dilakukan kepada 100 responden dengan tingkat signifikan 5%. Adapun hasilnya sebagaimana terlihat pada tabel 3 berikut:

**Tabel 3. Hasil Uji Reliabilitas**

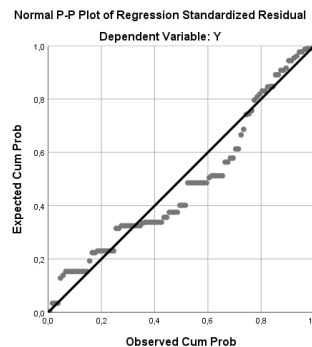
Variabel	Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based On Standardized	Keterangan
Transaksi Non Tunai	0,898	0,60	Reliabel
Kepuasan Pelanggan	0,870	0,60	Reliabel

Sumber: Olah data penulis (2019)

Berdasarkan hasil pengolahan data diatas, kedua variabel dapat dinyatakan reliabel karena nilai Cronbach's Alpha lebih besar dari Cronbach's Alpha Based On Standardized.

## 3. Hasil Uji Normalitas

Penulis menggunakan program SPSS versi 25.0 *for windows* untuk menguji normalitas kuesioner yang dilakukan kepada 100 responden. Adapun hasilnya sebagaimana berikut:



**Gambar 1. Hasil Uji Normalitas**

Sumber: Olah data penulis (2019)

Berdasarkan gambar diatas, dapat dilihat bahwa penyebaran data terlihat berada di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal tersebut, sehingga persyaratan normalitas telah terpenuhi.

## 4. Hasil Uji Regresi Linier Sederhana

Penulis menggunakan program SPSS versi 25.0 *for windows* untuk mencari suatu persamaan yang menyatakan nilai variabel dependen dan variabel independen. Adapun hasilnya terlihat pada tabel 4 berikut:

**Tabel 4. Hasil Uji Regresi Linier Sederhana**

Model		Coefficients <sup>a</sup>			t	Sig.
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	0,386	0,212		1,823	0,071
	x	0,828	0,056	0,832	14,862	0,000

a. Dependent Variable: v

Sumber: Olah data penulis (2019)

Berdasarkan tabel diatas di kolom B pada constant dapat diketahui bahwa nilai variabel independen kepuasan adalah 0,386 sedangkan nilai x adalah 0,828. Adapun rumus persamaan regresi linier sederhana adalah sebagai berikut:  $Y = a + bx$

a adalah angka konstan dari Unstandardized Coefficients dan nilainya sebesar 0,386. Angka ini merupakan angka konstan yang mempunyai arti bahwa jika tidak ada transaksi non tunai (X) maka nilai konsisten kepuasan pelanggan (Y) adalah sebesar 0,386.

b adalah angka koefisien regresi dan nilainya sebesar 0,828. Angka ini mengandung arti bahwa setiap penambahan 1% transaksi non tunai (X), maka kepuasan pelanggan (Y) akan meningkat sebesar 0,828. Sehingga persamaan regresinya adalah  $Y = 0,386 + 0,828 x$ .

#### 5. Hasil Korelasi *Pearson Product Moment* (PPM)

Penulis menggunakan program SPSS versi 25.0 *for windows* untuk mengetahui nilai korelasi antara variabel dependen dan variabel independen. Adapun hasilnya sebagaimana berikut:

**Tabel 5. Hasil Korelasi PPM**

Correlations			
		x	y
Transaksi Non Tunai	Pearson Correlation	1	,832**
	Sig. (2-tailed)		,000
	N	100	100
Kepuasan Pelanggan	Pearson Correlation	,832**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	
	N	100	100

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Sumber: Olah data penulis (2019)

Untuk melihat tingkat hubungan antara transaksi non tunai terhadap kepuasan pelanggan dapat dilihat pada pedoman koefisien korelasi berikut ini:

**Tabel 6. Interpretasi Koef Korelasi Nilai r**

Interval Koefisien	Tingkat Hubungan
0,00 – 0,199	Sangat Tidak Erat
0,200 – 0,399	Tidak Erat
0,400 – 0,599	Cukup Erat
0,600 – 0,799	Erat
0,800 – 1,000	Sangat Erat

Sumber: Sugiyono (2008:214)

Bila mengacu pada tabel diatas, nilai korelasi yaitu sebesar 0,832 maka dapat dikategorikan sangat erat karena ada pada rentang 0,800-1,000.

Selanjutnya untuk mengetahui seberapa kuat hubungan antara variabel x dan y, maka dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 7. Hasil Analisis PPM**

Model Summary <sup>b</sup>				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	0,832 <sup>a</sup>	0,693	0,690	0,55161
a. Predictors: (Constant), x				
b. Dependent Variable: y				

Sumber: Olah data penulis (2019)

Berdasarkan hasil perhitungan diatas, nilai korelasi (R) adalah sebesar 0,832 sebagaimana sebelumnya telah dijelaskan bahwa nilai R ada pada rentang 0,800-1,000 yang menunjukkan tingkat hubungan yang sangat erat.

Selain itu berdasarkan hasil perhitungan di atas juga menunjukkan bahwa nilai koefisien R determinasi (R Square) adalah sebesar 0,693 atau 69,3%. Hal tersebut menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh sistem transaksi non tunai sebesar 69,3%, dapat dikatakan adanya pengaruh dari faktor lain yang mempengaruhi kepuasan pelanggan yaitu sebesar 30,7% yang tidak diteliti oleh penulis.

## 6. Hasil Uji Penetapan Hipotesis

Penulis melakukan uji t dengan menggunakan program SPSS versi 25.0 *for windows* untuk mengetahui signifikan atau tidaknya pengaruh antara variabel dependen dan variabel independen. Hipotesis penelitian ini dikatakan diterima jika t hitung > t tabel, dimana nilai t tabel adalah sebagai berikut:

**Tabel 8. T tabel**

d.f.	TINGKAT SIGNIFIKANSI						
	20%	10%	5%	2%	1%	0.2%	0.1%
dua sisi	20%	10%	5%	2%	1%	0.2%	0.1%
satu sisi	10%	5%	2.5%	1%	0.5%	0.1%	0.05%
1	3.078	6.314	12.706	31.821	63.657	318.309	636.619
2	1.886	2.920	4.303	6.965	9.925	22.327	31.599
3	1.638	2.353	3.182	4.541	5.841	10.215	12.924
4	1.533	2.132	2.776	3.747	4.604	7.173	8.610
5	1.476	2.015	2.571	3.365	4.032	5.893	6.869
...							
96	1.290	1.661	1.985	2.366	2.628	3.177	3.395
97	1.290	1.661	1.985	2.365	2.627	3.176	3.394
98	1.290	1.661	1.984	2.365	2.627	3.175	3.393
99	1.290	1.660	1.984	2.365	2.626	3.175	3.392
100	1.290	1.660	1.984	2.364	2.626	3.174	3.390

Sumber: rumushitung.com

Penulis telah menganalisis variabel yang ada, adapun hasilnya :

**Tabel 9. Nilai Signifikan Uji t**

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	,386	,212		1,823	,071
	Transaksi non tunai	,828	,056	,832	14,862	,000

a. Dependent Variable: kepuasan pelanggan

Sumber: Olah data penulis (2019)

Dari tabel uji t hitung tersebut sebesar 14,862 untuk variabel transaksi non tunai. Untuk tingkat signifikan adalah 10% dan derajat kebebasan  $df = n-2 = 98$ , maka diperoleh t tabel sebesar 1,661 (t tabel dapat dilihat pada tabel 3.2). Sehingga t hitung > t tabel ( $14,862 > 1,661$ ). Maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Maka dapat disimpulkan bahwa transaksi non tunai memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada tol Purbaleunyi Bandung Gerbang Tol Pasteur.

## **Permasalahan Yang Timbul Berkaitan Dengan Pengaruh Transaksi Non Tunai Terhadap Kepuasan Pelanggan**

Permasalahan yang ditemukan setelah melakukan penelitian yang berkaitan dengan pengaruh transaksi non tunai terhadap kepuasan pelanggan pada tol purbaleunyi bandung gerbang tol Pasteur, penulis jabarkan sebagaimana berikut:

- A. Transaksi non tunai telah mempersingkat waktu bertransaksi karena pengguna jalan tidak perlu memberikan uang tunai dan menunggu uang kembalian. Namun tidak jarang pengguna jalan kehabisan saldo sehingga transaksi dilakukan secara manual dengan membayar memakai uang tunai. Hal ini dikarenakan masih jarang nya tempat pengisian ulang kartu e-toll. Tol di gerbang tol Pasteur sendiri telah menyediakan tempat pengisian ulang kartu namun hanya untuk kartu *e-money* atau yang berasal dari Bank Mandiri dan Bank lain yang telah bekerjasama.
- B. Transaksi dilakukan dengan cara menempelkan kartu saat akan masuk ke jalan tol yaitu untuk mengisi data asal gerbang dan golongan kendaraan selanjutnya pengguna jalan menempelkan kartu lagi saat keluar tol yaitu untuk mendebet uang pada kartu sesuai asal gerbang dan golongan kendaraan. Namun tidak jarang data tidak berhasil masuk ke kartu sehingga terjadi kartu *blank* atau tidak ada data. Hal ini tentu menghambat transaksi karena dibutuhkan waktu yang lebih untuk mengecek asal gerbang dari pengguna jalan.

## **Upaya Pemecahan Masalah Berkaitan Dengan Pengaruh Transaksi Non Tunai Terhadap Kepuasan Pelanggan**

Berdasarkan permasalahan transaksi di gerbang tol Pasteur tersebut, maka pemecahan masalahnya adalah sebagai berikut:

- A. Untuk mengatasi masalah pengisian saldo, gerbang tol menyediakan tempat pengisian saldo, untuk kartu selain *e-money* dari Bank Mandiri, gerbang Tol Pasteur menyediakan pengisian ulang namun pengguna jalan harus mempunyai kartu ATM atau kartu debit sesuai dengan uang elektronik yang dimiliki.
- B. Untuk mengatasi masalah mengenai kartu yang tidak ada datanya, pengguna jalan harus memastikan terlebih dahulu bahwa data asal gerbang dan golongan kendaraan sukses masuk ke kartu dengan cara melihat ke *display* saat menempelkan kartu di gerbang masuk tol.

## **G. PENUTUP**

### **Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang dilakukan penulis di PT. Jasa Marga (Persero) Tbk Cabang Purbaleunyi Bandung Gerbang Tol Pasteur mengenai pengaruh transaksi non tunai terhadap kepuasan pelanggan, maka penulis dapat menarik kesimpulan sebagai berikut:

- A. Pengaruh transaksi non tunai terhadap kepuasan pelanggan menunjukkan korelasi yang positif. Hal ini dapat dilihat dari nilai korelasi (R) sebesar 0,832 dan berada pada interval koefisien antara 0,800-0,1000. Jadi hubungan antara transaksi non tunai dengan kepuasan pelanggan termasuk dalam hubungan yang sangat kuat.
- B. Dari hasil analisis Adjust R Square menunjukkan nilai koefisien R Square sebesar 0,693 atau 69,3%. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh sistem transaksi non tunai sebesar 69,3% sedangkan sisanya yaitu sebesar 30,7% dipengaruhi faktor lain.  
Kendala yang dihadapi oleh PT. Jasa Marga Cabang Purbaleunyi Bandung Gerbang Tol Pasteur adalah masih terdapat banyak pengguna jalan yang
  - C. membiarkan saldo pada uang elektronik kosong sehingga transaksi menjadi terhambat karena transaksi harus menggunakan uang tunai kembali. Juga terkadang kendala berasal dari kartu yang tidak berisi data asal gerbang. Hal ini dikarenakan belum suksesnya pengisian data pada kartu di gerbang masuk sehingga transaksi di gerbang keluar memerlukan waktu yang lebih

untuk mengecek darimana asal gerbang pengguna jalan. Hal ini tentu berpengaruh pada kecepatan transaksi dan terhambatnya transaksi dari pengguna jalan lain.

- D. Upaya yang dilakukan PT. Jasa Marga (Persero) Tbk Cabang Purbaleunyi Bandung Gerbang Tol Pasteur untuk menghadapi kendala, yaitu melakukan pengecekan dan perbaikan apabila ada mesin yang *error* sehingga transaksi dapat berjalan sebagaimana mestinya juga menyediakan tempat pengisian ulang uang elektronik sehingga pengguna jalan dapat dengan mudah mengisi ulang uang elektroniknya. Namun baru uang elektronik yang dikeluarkan oleh Bank Mandiri yang dapat melakukan pengisian ulang yang pengguna jalan dapat membayar dengan uang tunai.

### **Saran**

Berdasarkan kesimpulan yang telah penulis kemukakan diatas, maka penulis akan menyampaikan beberapa saran yang diharapkan dapat bermanfaat dan menjadi masukan untuk PT. Jasa Marga (Persero) Tbk Cabang Purbaleunyi Bandung Gerbang Tol Pasteur, yaitu:

- A. Perusahaan diharapkan dapat mengoptimalkan sistem transaksi non tunai dengan menyediakan tempat pengisian ulang uang elektronik dari semua Bank, sehingga dapat mempermudah pengguna jalan untuk mengisi ulang uang elektronik kembali serta menjadikan transaksi menjadi cepat dan efisien.
- B. Perusahaan lewat petugas atau papan informasi diharapkan memberikan informasi kepada pengguna jalan apabila transaksi di gerbang masuk belum selesai. Sehingga tidak ada lagi data kosong atau data *error* pada saat transaksi keluar dan menghindari adanya antrian kendaraan di gerbang keluar tol.

### **H. DAFTAR PUSTAKA**

- Parastiti, Didin Elok, Imam Mukhlis dan Agung Haryono, (2015), Analisis Penggunaan Uang Elektronik Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Malang. JESP-Vol. 7, No 1 Maret 2015. ISSN 2086-1575.
- Sunariani, Ni Nyoman dan I Gusti Ngurah Oka Ariwangsa, (2016), Less Cash Spciety, Pemalsuan Uang, Money Laundering, Inflasi dan Nilai Tukar. Jurnal Manajemen & Bisnis. ISSN: 1892-8486, Volume 13 Nomor 1 Februari 2016.
- Warjiyo, P, (2006), Non-Cash Payments and Monetary Policy Implications in Indonesia. Di dalam: Bank Indonesia. Seminar Internasional “*Toward Less Cash Society in Indonesia*”, Jakarta, 17 Mei 2006 – 18 Mei 2006. Jakarta: Bank Indonesia.
- Ebert, Ronald J dan Griffin, Ricky W, (2007), Management Bussiness Edisi Delapan, Erlangga. Jakarta.
- Hadi, Sutrisno, (1991), Analisa Butir untuk Instrumen Angket Tes dan Skala Nilai dengan Basica, Andi Offset. Yogyakarta.
- Irawan, H, (2004), Indonesian Customer Satisfaction: Membedah Strategi Kepuasan Pelanggan Merk Pemenang ICOSA, PT. Elex Media Komputindo. Jakarta.
- Irawan, Hadi, (2002), 10 Prinsip Kepuasan Pelanggan, PT. Granesia. Jakarta.
- Nazir, Moh, (2003), Metode Penelitian, Salemba Empat. Jakarta.
- Noor, Juliansyah, (2012), Metode Penelitian, Kencana Prenada Media Group. Jakarta.
- Purnomo, Ir.R. Serfianto Dibyo, Cita Yustisia Serfiyani, SH, Iswi Hariyani, SH, MH, (2012), Untung dengan kartu kredit, kartu ATM-Debit dan Uang Elektronik, Visimedia. Jakarta.
- Sarwono, Jonathan, (2011), PASW Statistics 18: Belajar Statistik Menjadi Mudah dan Cepat, Andi. Yogyakarta.

Sugiyono, (2012), Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D, Alfabeta. Bandung.

Sugiyono, (2014), Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Kombinasi (Mixed Methods), Alfabeta. Bandung.

Sugiyono, (2016), Statistika Untuk Penelitian, Alfabeta. Bandung.

Tjiptono, Fandy, (2001), Manajemen Jasa, CV. Andi Ofset. Yogyakarta