

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Untuk mendukung gerak pertumbuhan ekonomi, Indonesia membutuhkan jaringan jalan yang handal. Melalui Peraturan Pemerintah No. 04 Tahun 1978, pada tanggal 01 Maret 1978 Pemerintah mendirikan PT Jasa Marga (Persero) Tbk. Tugas utama Jasa Marga adalah merencanakan, membangun, mengoperasikan dan memelihara jalan tol serta sarana kelengkapannya agar jalan tol dapat berfungsi sebagai jalan bebas hambatan yang memberikan manfaat lebih tinggi daripada jalan umum bukan tol.

Pada awal berdirinya, Perseroan berperan tidak hanya sebagai operator tetapi memikul tanggung jawab sebagai otoritas jalan tol di Indonesia. Hingga tahun 1987 Jasa Marga adalah satu-satunya penyelenggara jalan tol di Indonesia yang pengembangannya dibiayai Pemerintah dengan dana berasal dari pinjaman luar negeri serta penerbitan obligasi Jasa Marga dan sebagai jalan tol pertama di Indonesia yang dioperasikan oleh Perseroan, Jalan Tol Jagorawi (Jakarta-Bogor-Ciawi) merupakan tonggak sejarah bagi perkembangan industri jalan tol di Tanah Air yang mulai dioperasikan sejak tahun 1978.

Pada akhir dasawarsa tahun 80-an Pemerintah Indonesia mulai mengikutsertakan pihak swasta untuk berpartisipasi dalam pembangunan jalan tol melalui mekanisme Build, Operate and Transfer (BOT). Pada

dasawarsa tahun 1990-an Perseroan lebih berperan sebagai lembaga otoritas yang memfasilitasi investor-investor swasta yang sebagian besar ternyata gagal mewujudkan proyeknya. Beberapa jalan tol yang diambil alih Perseroan antara lain adalah JORR dan Cipularang.

Dengan terbitnya Undang Undang No. 38 tahun 2004 tentang Jalan yang menggantikan Undang Undang No. 13 tahun 1980 serta terbitnya Peraturan Pemerintah No. 15 yang mengatur lebih spesifik tentang jalan tol terjadi perubahan mekanisme bisnis jalan tol diantaranya adalah dibentuknya Badan Pengatur Jalan Tol (BPJT) sebagai regulator industri jalan tol di Indonesia, serta penetapan tarif tol oleh Menteri Pekerjaan Umum dengan penyesuaian setiap dua tahun. Dengan demikian peran otorisator dikembalikan dari Perseroan kepada Pemerintah. Sebagai konsekuensinya, Perseroan menjalankan fungsi sepenuhnya sebagai sebuah perusahaan pengembang dan operator jalan tol yang akan mendapatkan ijin penyelenggaraan tol dari Pemerintah.

Jalan tol adalah suatu lintas jalan yang merupakan alternatif dari lintas jalan umum yang ada, mempunyai spesifikasi jalan bebas hambatan dan jalan tol hanya diperuntukkan bagi pemakai jalan yang menggunakan kendaraan bermotor roda 4 atau lebih dengan membayar tol (Pasal 14 UU No.13 tahun 1980). Sesuai Peraturan Pemerintah No.40 Tahun 2001 besarnya tarif tol ditentukan oleh besarnya BKBOK (Besarnya Keuntungan Biaya Operasi Kendaraan) pada jalan tol dan jalan arteri yang ada (existing road). Petunjuk untuk menentukan besarnya tarif jalan tol, yaitu :

1. Diambil sebesar 35 – 45% dari penghematan BKBOK.
2. Besarnya tarif tol tidak boleh melebihi 70% BKBOK.
3. Besarnya tarif tol dihitung atas tingkat dasar, tingkat pengendalian pinjaman atau keuntungan yang diharapkan diperoleh sampai waktu tertentu yang dikaitkan dengan program pengembalian pinjaman.

Pada dasarnya pengumpulan tol ada dua sistem, yaitu sistem pengumpulan tol terbuka dan sistem pengumpulan tol tertutup. Cara pemungutan menggunakan sistem terbuka gerbang tol ditempatkan langsung pada ruas jalan tol, dimana setiap kendaraan harus berhenti untuk membayar tol tanpa banyak mengganggu arus lalu lintas. Biaya tol ditetapkan sebagai ongkos untuk mengurangi kelambatan dari lalu lintas. Beberapa kali kendaraan berhenti, tergantung pada jarak perjalanan kendaraan dan jumlah gerbang tol yang ada. Penambahan jalan masuk ke jalan tol dapat dilakukan tanpa menambah jumlah gerbang tol. Cara pemungutan menggunakan sistem tertutup adalah sistem pengumpulan tol yang kepada pemakainya diwajibkan mengambil tanda masuk pada gerbang masuk dan membayar tol pada gerbang keluar.

Perkembangan teknologi membawa perubahan dalam bidang keuangan terutama dengan hadirnya alat pembayaran berbasis teknologi yang menawarkan kemudahan dalam bertransaksi, yang dinamakan uang elektronik atau yang lebih dikenal dengan sebutan eMoney. Uang elektronik didefinisikan sebagai alat pembayaran dalam bentuk elektronik dimana nilai uangnya disimpan dalam media elektronik tertentu. Penggunaanya harus

menyetorkan uangnya terlebih dahulu kepada penerbit dan disimpan dalam media elektronik sebelum menggunakannya untuk keperluan bertransaksi. Ketika digunakan, nilai uang elektronik yang tersimpan dalam media elektronik akan berkurang sebesar nilai transaksi dan setelahnya dapat mengisi kembali (top-up). Media elektronik untuk menyimpan nilai uang elektronik dapat berupa chip atau server (bi.go.id). Kehadiran e-Money tidak lepas dari pencanangan “Gerakan Nasional Non-Tunai” yang ditujukan untuk meningkatkan kesadaran masyarakat terhadap penggunaan instrumen non tunai, sehingga berangsur-angsur terbentuk suatu komunitas atau masyarakat yang lebih menggunakan instrumen non tunai (Less Cash Society/LCS (bi.go.id). Salah satu perbankan yang mendukung “Gerakan Nasional Non-Tunai” ini adalah Bank Mandiri yang menghadirkan berbagai jenis e-Money yang memiliki fungsi sesuai dengan kebutuhan penggunanya, salah satunya adalah e-Toll Card Mandiri yang berfungsi untuk meminimalisir terjadinya kemacetan akibat antrian yang panjang di gerbang tol dengan menggunakan teknologi yang dapat memberikan suatu layanan yang cepat dan mudah dalam hal transaksi pembayaran tol. E-Toll adalah kartu elektronik berisi saldo yang dapat menggantikan uang tunai sebagai alat pembayaran biaya masuk tol dengan menggunakan sistem RFID (Radio Frequency Identification) melalui jarak jauh. Transaksi ini melibatkan penggunaan jaringan internet seperti sistem penyimpanan harga digital. Sedangkan definisi e-money menurut R. Serfianto DP, dkk (98:2012) adalah alat pembayaran yang memenuhi unsur-unsur sebagai berikut, yaitu diterbitkan atas dasar nilai uang yang disetor

terlebih dahulu oleh pemegang terhadap penerbit, nilai uang disimpan secara elektronik dalam suatu media seperti server atau chip, digunakan sebagai alat pembayaran kepada pedagang yang bukan merupakan penerbit uang elektronik tersebut, dan yang terakhir nilai uang elektronik yang disetor oleh pemegang dan dikelola oleh penerbit bukan merupakan simpanan sebagaimana dimaksud dalam undang-undang yang mengatur mengenai perbankan.

Menurut Peraturan Menteri Pekerjaan Umum Dan Perumahan Rakyat Republik Indonesia Nomor 16/PRT/M/2017 Tentang Transaksi Tol Non Tunai Dijalan Tol, seluruh Badan Usaha Jalan Tol wajib mengganti sistem pembayaran yang pada awalnya tunai menjadi non tunai guna meningkatkan pelayanan kepada pengguna jalan tol sehingga transaksi tol menjadi lebih efektivitas, efisien, aman dan nyaman. Transaksi Tol Non Tunai adalah kegiatan pengumpulan/pembayaran tarif tol menggunakan alat pembayaran selain uang tunai. Transaksi Tol Non Tunai di jalan tol menggunakan 2 (dua) bentuk teknologi:

- a. Transaksi Tol Non Tunai yang menggunakan teknologi berbasis kartu uang elektronik (E-Toll)
- b. Transaksi Tol Non Tunai yang menggunakan teknologi berbasis nirsentuh.

Per tanggal 31 Oktober 2017 mulai berlakunya pembayaran transaksi non tunai di beberapa gerbang tol yang ada di Indonesia dan sepenuhnya transaksi pembayaran tol menggunakan e-toll/nirsentuh per tanggal 31

Desember 2018 di seluruh ruas jalan tol yang ada di Indonesia termasuk Gerbang Tol Palikanci yaitu Ciperna-Kanci yang menerapkan sistem pembayaran non tunai menggunakan e-toll. Transaksi non tunai menggunakan e-toll bisa menurunkan berbagai resiko antara lain fraud karena proses manual oleh manusia, kesalahan penerimaan atau pengembalian, uang palsu, keamanan saat pengumpulan uang tunai dan meningkatkan pengendalian pendapatan tol. Oleh karena itu dibuatlah proposal penelitian ini dengan judul “Efektivitas Pembayaran Non Tunai (E-Toll) Dalam Meningkatkan Pengendalian Pendapatan Tol di PT Jasa Marga Cabang Palikanci (Gerbang Tol Ciperna-Kanci)” dengan diadakannya penelitian ini penulis berharap pembaca mampu mengetahui efektivitas pembayaran non tunai menggunakan e-toll dan meningkatkan kesadaran untuk menggunakan uang berbasis elektronik untuk mempermudah dalam melakukan berbagai aktivitas.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan pada permasalahan diatas, dapat dirumuskan masalah berupa pembayaran tol menggunakan e-toll belum maksimal dalam meningkatkan pengendalian pendapatan tol di PT Jasa Marga Cabang Palikanci (Gerbang tol Ciperna-Kanci).

1.3 Identifikasi Masalah

1. Bagaimana efektivitas pembayaran non tunai di Gerbang Tol Ciperna-Kanci?

2. Apa saja faktor pendukung dalam pembayaran non tunai di Gerbang Tol Ciperna-Kanci?
3. Apa yang menjadi hambatan dalam pengendalian pendapatan tol di Gerbang Tol Ciperna-Kanci?
4. Apa saja upaya yang dilakukan PT Jasa Marga Cabang Palikanci dalam mengatasi pembayaran non tunai untuk meningkatkan pengendalian pendapatan tol di Gerbang Ciperna-Kanci?

1.4 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui efektivitas pembayaran non tunai menggunakan e-toll di Gerbang Tol Ciperna Kanci.
2. Untuk mengetahui faktor pendukung dalam pembayaran non tunai menggunakan e-toll.
3. Untuk mengetahui apa saja hambatan dalam pembayaran non tunai menggunakan e-toll.
4. Untuk mengetahui apa saja yang dilakukan PT Jasa Marga Cabang Palikanci dalam mengatasi hambatan pembayaran non tunai menggunakan e-toll.

1.5 Kegunaan Penelitian

1. Secara teoritis diharapkan memberikan kegunaan sebagai berikut:
 - a. Hasil penelitian ini dapat menjadi masukan bagi perusahaan yang terkait, khususnya PT Jasa Marga Cabang Palikanci

- b. Hasil penelitian ini dapat menjadi bahan acuan bagi peneliti berikutnya dengan obyek yang sama.
2. Secara praktis diharapkan memberikan kegunaan sebagai berikut:
 - a. Sebagai bahan latihan bagi peneliti untuk menambah ilmu pengetahuan dibidang ilmu administrasi publik yang diperoleh selama proses perkuliahan.

1.6 Kerangka Pemikiran

1.6.1 Efektivitas

Berdasarkan Ensiklopedia Umum Administrasi (1979) dalam (Mutiarin 2014:95) , Efektivitas berasal dari kata kerja efektif, berarti terjadinya suatu akibat atau efek yang dikehendaki dalam perbuatan. Setiap pekerjaan yang efektif belum tentu efisien, karena mungkin hasil dicapai dengan penghamburan material, juga berupa pikiran, tenaga, waktu, maupun benda lainnya. Kata efektivitas juga sering diikuti dengan kata efisiensi, dimana kedua kata tersebut sangat berhubungan dengan produktivitas dari suatu tindakan atau hasil yang diinginkan. Suatu yang efektif belum tentu efisien, demikian juga sebaliknya suatu yang efisien belum tentu efektif. Dengan demikian istilah efektif adalah melakukan pekerjaan yang benar dan sesuai serta dengan cara yang tepat untuk mencapai suatu tujuan yang telah direncanakan. Sedangkan efisien adalah hasil dari usaha yang telah dicapai lebih besar dari usaha yang dilakukan.

Menurut Komaruddin (1994) dalam (Mutiarin 2014:96), efektivitas adalah suatu keadaan yang menunjukkan tingkat keberhasilan atau kegagalan kegiatan manajemen dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan terlebih dahulu. Menurut Campbell J.P, (1970) dalam (Mutiarin 2014:96), pengukuran efektivitas secara umum dan yang paling menonjol adalah:

1. Keberhasilan program. Efektifitas program dapat dijalankan dengan kemampuan operasional dalam melaksanakan program-program kerja yang sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya. Keberhasilan program dapat ditinjau dari proses dan mekanisme suatu kegiatan dilakukan dilapangan.
2. Keberhasilan sasaran. Efektifitas ditinjau dari sudut pencapaian tujuan dengan memusatkan perhatian terhadap aspek output, artinya efektifitas dapat diukur dengan seberapa jauh tingkat output dalam kebijakan dan prosedur dari organisasi untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan.
3. Kepuasan terhadap program. Kepuasan merupakan kriteria efektifitas yang mengacu pada keberhasilan program dalam memenuhi kebutuhan pengguna. Kepuasan dirasakan oleh para pengguna terhadap kualitas produk atau jasa yang dihasilkan. Semakin berkualitas produk dan jasa yang diberikan maka kepuasan yang dirasakan oleh pengguna semakin tinggi, maka dapat menimbulkan keuntungan bagi lembaga.

4. Tingkat input dan output. Pada efektifitas tingkat input dan output dapat dilihat dari perbandingan antara masukan (input) dengan keluaran (output). Jika output lebih besar dari input maka dapat dikatakan efisien dan sebaliknya jika input lebih besar dari output maka dapat dikatakan tidak efisien.
5. Pencapaian tujuan menyeluruh. Sejauhmana organisasi melaksanakan tugasnya untuk mencapai tujuan. Dalam hal ini merupakan penilaian umum dengan sebanyak mungkin kriteria tunggal dan menghasilkan penilaian umum efektifitas organisasi.

Sehingga efektivitas program dapat dijalankan dengan kemampuan operasional dalam melaksanakan program-program kerja yang sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya, secara komprehensif, efektivitas dapat diartikan sebagai tingkat kemampuan suatu lembaga atau organisasi untuk dapat melaksanakan semua tugas-tugas pokoknya atau mencapai sasaran yang telah ditentukan sebelumnya. (Campbell, 1970) dalam (Mutiarin 2014:97).

Efektivitas dapat didefinisikan dengan empat hal yang menggambarkan tentang efektivitas, yaitu:

1. Mengerjakan hal-hal yang benar, dimana sesuai dengan yang seharusnya diselesaikan sesuai dengan rencana dan aturannya.
2. Menapai tingkat diatas pesaing, di mana mampu menjadi yang terbaik dengan lawan yang lain sebagai yang terbaik.

3. Membawa hasil, di mana apa yang telah di kerjakan mampu memberi hasil yang bermanfaat.
4. Menangani tantangan masa depan.

Efektivitas pada dasarnya mengacu pada sebuah keberhasilan atau pencapaian tujuan. Efektivitas merupakan salah satu dimensi dari produktivitas, yaitu mengarah kepada pencapaian untuk kerja yang maksimal, yaitu pencapaian target yang berkaitan dengan kualitas, kuantitas, dan waktu (dalam Mutiarin 2014:97).

1.6.2 Ukuran Efektivitas

Menurut Campbell J.P, (1970) dalam (Mutiarin 2014:96) yang dijelaskan dalam pendapat (Starawaji 2009) , pengukuran efektivitas secara umum dan yang paling menonjol adalah:

1. Keberhasilan program

Efektifitas program dapat dijalankan dengan kemampun operasional dalam melaksanakan program-program kerja yang sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya. Keberhasilan program dapat di tinjau dari proses dan mekanisme suatu kegiatan dilakukan dilapangan. (Starawaji 2009)

2. Keberhasilan sasaran

Efektifitas ditinjau dari sudut pencapaian tujuan dengan memusatkan perhatian terhadap aspek output, artinya efektifitas dapat diukur dengan seberapa jauh tingkat output dalam kebijakan

dan prosedur dari organisasi untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. (Starawaji 2009)

3. Kepuasan terhadap program

Kepuasan merupakan kriteria efektifitas yang mengacu pada keberhasilan program dalam memenuhi kebutuhan pengguna. Kepuasan dirasakan oleh para pengguna terhadap kuliatas produk atau jasa yang dihasilkan. Semakin berkualitas produk dan jasa yang diberikan maka kepuasan yang dirasakan oleh pengguna semakin tinggi, maka dapat menimbulkan keuntungan bagi lembaga. (Starawaji 2009)

4. Tingkat input dan output

Pada efektifitas tingkat input dan output dapat dilihat dari perbandingan antara masukan (input) dengan keluaran (output). Jika output lebih besar dari input maka dapat dikatakan efisien dan sebaliknya jika input lebih besar dari output maka dapat dikatakan tidak efisien. (Starawaji 2009)

5. Pencapaian tujuan menyeluruh

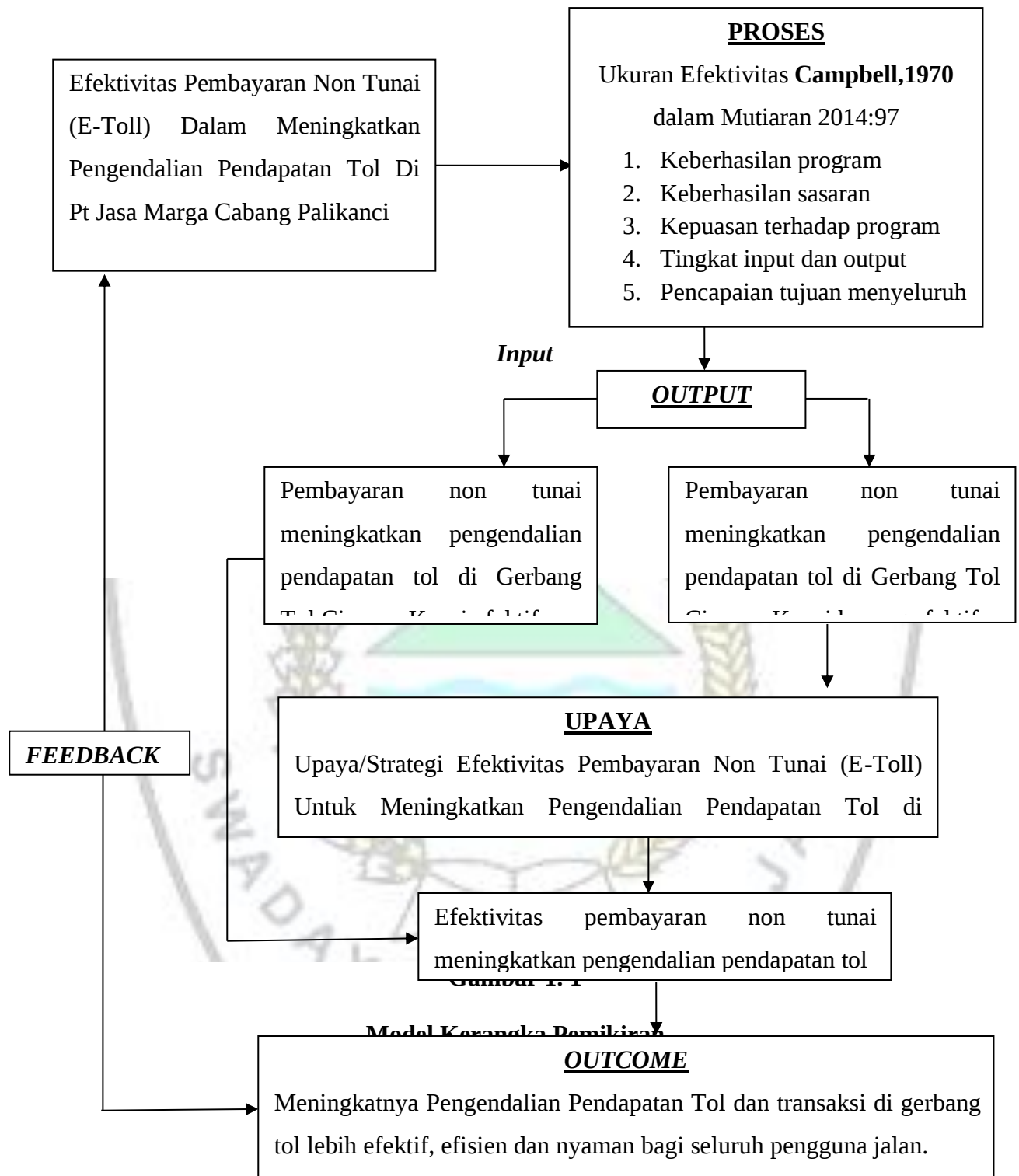
Sejauh mana organisasi melaksanakan tugasnya untuk mencapai tujuan. Dalam hal ini merupakan penilaian umum dengan sebanyak mungkin kriteria tunggal dan menghasilkan penilaian umum efektifitas organisasi. (Starawaji 2009)

Sehingga efektivitas program dapat dijalankan dengan kemampuan operasional dalam melaksanakan program-program kerja

yang sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya, secara komprehensif, efektivitas dapat diartikan sebagai tingkat kemampuan suatu lembaga atau organisasi untuk dapat melaksanakan semua tugas-tugas pokoknya atau mencapai sasaran yang telah ditentukan sebelumnya. (Campbell, 1970) dalam (Mutiarin 2014:97).

Maka dengan ini, penulis menggunakan teori pengukuran efektivitas sebagaimana yang dikemukakan oleh Campbell (1970) dalam Mutiara (2014:96) yaitu keberhasilan program, keberhasilan sasaran, kepuasan terhadap program, tingkat input dan output, pencapaian tujuan menyeluruh.





1.7 Definisi dan Konsep Penelitian

1.7.1 Definisi Konsep Penelitian

Adapun yang menjadi konsep penelitian dalam Efektivitas Pembayaran Non Tunai (E-Toll) Dalam Meningkatkan Pengendalian Pendapatan Tol Di Pt Jasa Marga Cabang Palikanci adalah :

1. Efektivitas

Menurut Komaruddin (1994) dalam (Mutiarin 2014:96), efektivitas adalah suatu keadaan yang menunjukkan tingkat keberhasilan atau kegagalan kegiatan manajemen dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan terlebih dahulu.

2. Pembayaran

Menurut UU Bank Indonesia No.23/1999, pembayaran adalah suatu sistem yang mencakup seperangkat aturan, lembaga, dan mekanisme, yang digunakan untuk melaksanakan pemindahan dana guna memenuhi suatu kewajiban yang timbul dari suatu kegiatan ekonomi.

3. E-Toll

E-Toll adalah kartu elektronik yang digunakan untuk membayar biaya masuk jalan tol di sebagian daerah Indonesia. Pengguna e-toll hanya perlu menempelkan kartu untuk membayar uang tol dalam waktu 4 detik, lebih cepat dibandingkan bila membayar secara tunai yang membutuhkan waktu 7 detik. Penggunaan e-toll juga mengurangi biaya operasional karena hanya diperlukan biaya

untuk mengumpulkan, menyetor, dan memindahkan uang tunai dari ke bank. Selain menjadi langkah awal dalam modernisasi pengumpulan uang, penggunaan e-toll juga dimaksudkan untuk mengurangi pelanggaran (moral hazard) karena petugas tol tidak menerima pembayaran secara langsung.

E-Toll menggunakan sistem RFID (Radio Frequency Identification) memungkinkan transaksi dapat dilakukan jarak jauh.

1.7.2 Operasionalisasi Konsep Penelitian

Tabel 1.1

Operasionalisasi Konsep Penelitian

Konsep	Dimensi	Parameter
Efektivitas menurut Campbell (dalam Mutiaran 2014:96) dalam Starawaji 2009	1. Keberhasilan Program.	1. Kemampuan Operasional 2. Mekanisme
	2. Keberhasilan Sasaran	1. Aspek output 2. Kebijakan dan prosedur
	3. Kepuasan Terhadap Program	1. Keberhasilan program 2. Kualitas produk atau jasa
	4. Tingkat Input dan Output	1. Efisien 2. Tidak efisien
	5. Pencapaian Tujuan Menyeluruh	1. Penilaian umum 2. Efektivitas organisasi

1.8 Metode Penelitian

1.8.1 Metode Penelitian yang Digunakan

Dalam penulisan penelitian ini menggunakan metode kualitatif, menurut Sugiyono (2010:15) penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang berdasarkan pada filsafat postpositivisme, digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah, (sebagai lawannya eksperimen) dimana peneliti adalah sebagai instrument kunci, pengambilan sampel sumber data dilakukan secara purposive dan snowball, teknik pengumpulan dengan triangulasi (gabungan) , analisis data bersifat induktif/kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna daripada generalisasi.

Penelitian ini dipilih juga karena menggunakan lingkungan sebagai alamiah sebagai sumber data, peristiwa-peristiwa yang terjadi dalam suatu situasi sosial merupakan kajian utama penelitian kualitatif. Selain itu metode ini memiliki sifat deskriptif analitik yaitu data yang diperoleh seperti hasil wawancara, hasil pemotretan, analisis dokumen, catatan lapangan, disusun peneliti di lokasi penelitian, tidak dituangkan dalam bentuk angka-angka. Penelitian ini juga dapat menggunakan teori yang sudah ada sebagai pedoman dan pendukung juga dapat berfokus pada makna penelitian yang diteliti.

1.8.2 Teknik Pengumpulan Data

Teknik atau metode yang dilakukan oleh peneliti untuk memperoleh data yang dibutuhkan sebagai bahan pembuatan laporan penelitian disesuaikan dengan jenis penelitian kualitatif. Terdiri dari:

1. Studi kepustakaan/literatur, yaitu pengumpulan data dari sumber-sumber tertulis yaitu dari buku-buku, monografi, surat kabar, internet, dan sumber-sumber lain.
2. Studi lapangan, terdiri dari:
 - a. Observasi, yaitu pengumpulan data dengan cara mengadakan pengamatan langsung di lokasi penelitian. Observasi dalam penelitian kualitatif dilakukan dengan pengalaman secara mendalam.
 - b. Wawancara/Interview, yaitu pengumpulan data dengan cara mengadakan tanya jawab dengan para informan. Wawancara yang dilakukan dalam penelitian kualitatif adalah wawancara terpimpin/terstruktur yang dilakukan secara mendalam (depth interview). Kedalaman wawancara ini sangat penting dalam penelitian kualitatif karena akan diperoleh data atau informasi yang benar-benar lengkap, sehingga peneliti dapat melakukan analisis dengan tajam dan mendalam.
 - c. Dokumentasi yaitu pengumpulan data berupa foto, film, dan rekaman.

1.8.3 Teknik Pengujian Keabsahan Data

Dalam penelitian kualitatif bukan sedikit-banyaknya informan yang menentukan validasi data yang terkumpul, melainkan salah satunya adalah ketepatan atau kesesuaian sumber data dengan data yang diperlukan. Banyak hal mempengaruhi perolehan data yang valid seperti ketepatan teknik pengumpulan data, kesesuaian informan, cara melakukan wawancara dan observasi serta cara membuat catatan lapangan.

Salah satu teknik untuk memperoleh data yang valid dalam penelitian kualitatif adalah menggunakan teknik Triangulasi. Triangulasi adalah teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sumber yang lain. Di luar data itu untuk keperluan pengecekan atau sebagai pembanding terhadap data itu.

Triangulasi dapat dilakukan dengan berbagai cara yaitu:

- a. Membandingkan data hasil pengamatan di lapangan dengan data hasil wawancara.
- b. Membandingkan dengan apa yang dikatakan orang di depan umum dengan yang dikatakan secara pribadi.
- c. Membandingkan apa yang dikatakan orang dalam situasi penelitian dengan yang dikatakan sepanjang waktu.
- d. Membandingkan hasil wawancara dengan isi suatu dokumen yang saling berkaitan.

1.8.4 Teknik Analisis Data

Menurut Miles dan Huberman (Afrizal, 2014:178) analisis data dalam penelitian kualitatif dilakukan secara siklus, dimulai dari tahap satu sampai tiga, kemudian kembali lagi ke tahap satu. Secara garis besar, Miles dan Huberman membagi analisis data dalam penelitian kualitatif ke dalam tiga tahap yaitu kodifikasi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan/verifikasi.

1.9 Lokasi dan Jadwal Penelitian

1.9.1 Lokasi Penelitian

Dalam penelitian ini penulis mengambil tempat penelitian di PT Jasa Marga Cabang Palikanci (Gerbang Tol Ciperna-Kanci). Alasan mengapa peneliti melakukan penelitian di lokasi tersebut, yaitu karena:

- a. Belum efektifnya pembayaran non tunai (e-toll) dalam meningkatkan pengendalian pendapatan tol di PT Jasa Marga Cabang Palikanci.
- b. Adanya data yang mendukung penelitian.
- c. Lokasi yang terjangkau oleh penulis.

1.9.2 Jadwal Penelitian

Jadwal penelitian dibagi menjadi 3 tahap, yaitu tahapan persiapan, tahap pelaksanaan penelitian, dan tahap akhir. Rangkaian pelaksanaan penelitian ini direncanakan 4 bulan mulai dari bulan

