

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Efektivitas

2.1.1 Pengertian Efektivitas

Pengertian sistem menurut Sumantri (dalam Drs. H. Inu Kencana Syafii, M.Si, 2016:1) Sistem adalah sekelompok bagian-bagian yang bekerja bersama-sama untuk melakukan suatu maksud, apabila suatu bagian rusak atau tidak dapat menjalankan tugasnya maka maksud yang hendak dicapai tidak akan terpenuhi atau setidaknya sistem yang sudah terwujud akan mendapat gangguan.

Suatu perusahaan didirikan untuk mencapai suatu tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya, baik perusahaan tersebut profit maupun non profit. Tujuan-tujuan tersebut mempunyai sasaran yang harus dicapai dalam jangka waktu dekat dan panjang.

Keberhasilan tujuan perusahaan dapat dilihat dari efisiennya saat tujuan tersebut dilaksanakan, dan efektifnya pelaksanaan tujuan perusahaan tersebut. Keberhasilan pencapaian perusahaan dalam melaksanakan sasaran-sasaran yang telah direncanakan lazim disebut dengan istilah efektivitas.

Mengenai Efektivitas menurut 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

The Liang Gie (dalam Mutiarin, 2014: 97) berpendapat Efektivitas merupakan keadaan yang mengandung pengertian mengenai terjadinya suatu efek atau akibat yang dikehendaki, maka perbuatan itu dikatakan efektif kalau menimbulkan akibat atau mencapai maksud sebagaimana yang dikehendaki. Menurut Gibson (2000:28) dalam buku Manajemen Publik menyatakan bahwa efektivitas adalah konteks perilaku organisasi yang merupakan hubungan antara produksi, kulaitias, efisiensi, fleksibilitas, kepuasan, sifat keunggulan dan pengembangan.

Efektivitas menurut Robbins (dalam Kusdi 2013: 92) Efektivitas bukan suatu yang mudah untuk dinilai secara objektif. Memang secara sederhana efektivitas dapat didefinisikan sebagai sejauh mana suatu organisasi mampu merealisasikan berbagai tujuannya.

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

1. Keberhasilan program
2. Keberhasilan sasaran
3. Kepuasan terhadap korban
4. Tingkat input dan output
5. Pencapaian tujuan menyeluruh.

2.1.2 Kriteria Efektivitas

Dari segi kriteria efektivitas (dalam Prof. Dr. Makmur, M.Si 2015:7), unsur-unsurnya antara lain:

- a. Ketepatan waktu. Sebagaimana kita maklumi bahwa waktu adalah sesuatu yang dapat menentukan keberhasilan sesuatu kegiatan yang dilakukan dalam sebuah organisasi. Penggunaan waktu yang tepat akan menciptakan efektivitas pencapaian tujuan yang telah ditentukan sebelumnya.
- b. Ketepatan perhitungan biaya. Setiap pelaksanaan suatu kegiatan baik yang melekat pada individu, kegiatan yang melekat kepada organisasi maupun kegiatan yang melekat kepada negara yang bersangkutan.
- c. Ketepatan dalam pengukuran. Kita telah menyadari bahwa setiap kegiatan yang dilakukan senantiasa mempunyai ukuran keberhasilan tertentu.
- d. Ketepatan dalam menentukan pilihan. Kesalahan dalam memilih suatu pekerjaan, metode, benda, sahabat, pasangan, dan lain sebagainya berarti tindakan yang dilakukan itu gambaran ketidakefisienan serta kemungkinan menciptakan penyesalan dikemudian hari.
- e. Ketepatan berpikir. Memang kita tidak dapat menyangkal tentang pemikiran **Descartes** yang mengungkapkan *cogito ergo sum* (aku ada karena aku berpikir).

- f. Ketepatan dalam melakukan perintah. Keberhasilan aktivitas suatu organisasi sangat banyak dipengaruhi oleh kemampuan memberikan perintah yang jelas dan mudah dipahami oleh bawahan.
- g. Ketepatan dalam menentukan tujuan. Tujuan yang ditetapkan secara tepat akan sangat menunjang efektivitas pelaksanaan kegiatan terutama yang berorientasi kepada jangka panjang.
- h. Ketepatan ketepatan sasaran.

Gibson, et. Al (1984), (dalam Mutiarin 2014:98) menyimpulkan kriteria efektivitas suatu kegiatan/program ke dalam tiga indikator yang didasarkan pada jangka waktu, yaitu:

1. Efektivitas jangka pendek, meliputi produksi (*production*), efisiensi (*efficiency*), dan kepuasan (*satisfaction*);
2. Efektivitas jangka menengah, meliputi: kemampuan menyesuaikan diri (*adaptiviness*), dan mengembangkan diri (*development*);
3. Efektivitas jangka panjang: keberlangsungan (*sustainablity*).

Menurut *Sharma* (dalam Tangklisan, 2007:140) memberikan kriteria atau ukuran efektivitas organisasi yang menyangkut faktor internal organisasi dan faktor eksternal organisasi, yang meliputi antara lain:

1. Produktifitas organisasi atau ouput

2. Efektivitas organisasi dalam bentuk keberhasilannya menyesuaikan diri dengan perubahan-perubahan di dalam dan di luar organisasi
3. Tidak adanya ketegangan organisasi atau hambatan-hambatan konflik diantara bagian-bagian organisasi.

2.1.3 Pendekatan Mengenai Efektivitas

Gibson (dalam Priansa dan Garnida, 2013:11) mengungkapkan tiga pendekatan mengenai efektivitas, yaitu:

1. Pendekatan Tujuan: Pendekatan tujuan untuk mendefinisikan dan mengevaluasi efektivitas merupakan pendekatan tertua dan paling luas digunakan. Menurut pendekatan ini, keberadaan organisasi dimaksudkan untuk mencapai suatu tujuan tertentu. Pendekatan tujuan menekankan peranan sentral dan pencapaian tujuan sebagai kriteria untuk menilai efektivitas serta mempunyai pengaruh yang kuat atas pengembangan teori dan praktek manajemen dan perilaku organisasi, tetapi sulit memahami bagaimana melakukannya. Alternative pendekatan tujuan ini adalah pendekatan teori sistem
2. Pendekatan Teori Sistem: Pendekatan ini menekankan bahwa untuk meningkatkan kelangsungan hidup organisasi, maka perlu diperhatikan adalah sumber daya manusianya, mempertahankan diri secara internal dan memperbaiki struktur dan organisasi

pemanfaatan teknologi agar dapat berintegrasi dengan lingkungan yang darinya organisasi tersebut memerlukan dukungan terus menerus bagi kelangsungan hidupnya

3. Pendekatan Konstituensi-Strategi: Pendekatan ini menekankan pada pemenuhan tuntutan konstitusi itu di dalam lingkungan yang darinya orang tersebut memerlukan yang terus menerus bagi kelangsungan hidupnya.
4. Pendekatan Nilai-nilai Bersaing: Pendekatan ini mencoba mempersatukan ke tiga pendekatan di atas, masing-masing didasarkan atas suatu kelompok nilai. Masing-masing didasarkan atas suatu kelompok nilai.

Masing-masing nilai selanjutnya lebih disukai berdasarkan daur hidup di mana organisasi itu berada.

2.1.4 Faktor yang Mempengaruhi Efektivitas

Richard M Steers (1995:86) dalam buku karya Khaerul Umam (2012:351) menyebutkan empat faktor yang mempengaruhi efektivitas, yaitu:

1. Karakteristik Organisasi
 - a. Struktur
 - 1). Departementalisasi
 - 2). Spesialisasi
 - 3). Formulasi

- 
- 4). Rentang kendali
- 5). Besarnya organisasi
- b. Teknologi
- 1). Besarnya unit kerja
- 2). Operasi
- 3). Bahan
- 4). Pengetahuan
2. Karakteristik Pekerja
- a. Keterkaitan pada organisasi
- b. Ketertarikan
- c. Kemantapan kerja
- d. Keikatan
3. Prestasi Kerja
- a. Motivasi tujuan dan keterbukaan
- b. Kemampuan
- c. Kejelasan peran
4. Karakteristik Lingkungan
- a. Ekstern
- 1). Kekompakan
- 2). Kestabilan
- 3). Ketidakstabilan
- b. Intern
- 1). Orientasi pada karya

- 2). Pekerja sentries
 - 3). Orientasi pada imbalan hukuman
 - 4). Keamanan versus resiko
 - 5). Keterbukaan versus pertahanan
5. Kebijakan dan Praktek Manajemen
- a. Penyusunan tujuan strategic
 - b. Pencarian dan pemanfaatan atas sumber daya
 - c. Penciptaan lingkungan prestasi
 - d. Proses komunikasi
 - e. Kepemimpinan dan pengambilan keputusan
 - f. Inovasi dan adaptasi organisasi

Kemudian, empat faktor yang mempengaruhi efektifitas, yang dikemukakan oleh Richard M Steers (1995:9) dalam buku karya Khaerul Umam (2012:351) peneliti uraikan sebagai berikut:

1. Karakteristik Organisasi adalah hubungan yang sifatnya relative tetap seperti susunan sumber daya manusia yang terdapat dalam organisasi. Struktur merupakan cara yang unik menempatkan manusia dalam rangka menciptakan sebuah organisasi. Dalam struktur, manusia ditempatkan sebagai bagian dari suatu hubungan yang relatif tetap yang akan menentukan pola interaksi dan tingkah laku yang berorientasi pada tugas.
2. Karakteristik Lingkungan mencakup dua aspek. Aspek pertama adalah lingkungan ekstern yaitu lingkungan yang berada di luar

batas organisasi dan sangat berpengaruh terhadap organisasi, terutama dalam pembuatan keputusan dan pengambilan tindakan. Aspek kedua adalah lingkungan intern yang dikenal sebagai iklim organisasi yaitu lingkungan yang secara keseluruhan dalam lingkungan organisasi.

3. Karakteristik Pekerja merupakan faktor yang paling berpengaruh terhadap efektivitas. Di dalam diri setiap individu akan ditemukan banyak perbedaan, akan tetapi kesadaran individu akan perbedaan itu sangat penting dalam upaya mencapai tujuan organisasi. Jadi apabila suatu organisasi menginginkan keberhasilan, organisasi tersebut harus dapat mengintegrasikan tujuan individu dengan tujuan organisasi.
4. Karakteristik Manajemen adalah strategi dan mekanisme kerja yang dirancang untuk mengkondisikan semua hal yang ada didalam organisasi sehingga efektifitas tercapai. Kebijakan dan praktek manajemen merupakan alat bagi pimpinan untuk mengarahkan setiap kegiatan guna mencapai tujuan organisasi. Dalam melaksanakan kebijakan dan praktek manajemen harus memperhatikan manusia, tidak hanya mementingkan strategi dan mekanisme kerja saja. Mekanisme ini meliputi penyusunan tujuan strategis, pencarian dan pemanfaatan atas sumber daya, penciptaan lingkungan prestasi, proses komunikasi,

kepemimpinan dan pengambilan keputusan, serta adaptasi terhadap, perubahan lingkungan inovasi organisasi.

2.1.5 Aspek-Aspek Efektivitas

Menurut S.P. Siagian (dalam Buku Manajemen Publik Hessel 2007:132) dalam pembasahan mengenai aspek-aspek dalam efektivitas:

- a) Kejelasan tujuan yang hendak dicapai, hal ini dimaksudkan supaya karyawan dalam pelaksanaan tugas mencapai sasaran yang terarah dan tujuan organisasi dapat tercapai.
- b) Kejelasan strategi pencapaian tujuan, telah diketahui bahwa strategi adalah “pada jalan” yang diikuti dalam melakukan berbagai upaya dalam mencapai sasaran-sasaran yang ditentukan agar para implementer tidak tersesat dalam pencapaian tujuan organisasi.
- c) Proses analisis dan perumusan kebijakan yang mantap, berkaitan dengan tujuan yang hendak dicapai dan strategi yang telah ditetapkan artinya kebijakan harus mampu menjembatani tujuan-tujuan dengan usaha-usaha pelaksanaan kegiatan operasional.
- d) Perencanaan yang matang, pada hakekatnya berarti memutuskan sekarang apa yang dikerjakan oleh organisasi dimasa depan.
- e) Penyusunan program yang tepat suatu rencana yang baik masih perlu dijabarkan dalam program-program pelaksanaan yang tepat

sebab apabila tidak, para pelaksana akan kurang memiliki pedoman bertindak dan bekerja.

- f) Tersedianya sarana dan prasarana kerja, salah satu indikator efektivitas organisasi adalah kemampuan bekerja secara produktif. Dengan sarana dan prasarana yang tersedia dan mungkin disediakan oleh organisasi.
- g) Pelaksanaan yang efektif dan efisien, bagaimanapun baiknya suatu program apabila tidak dilaksanakan secara efektif dan efisien maka organisasi tersebut tidak akan mencapai sasaran, karena dengan pelaksanaan organisasi semakin didekatkan pada tujuannya.
- h) Sistem pengawasan dan pengendalian yang bersifat mendidik mengingat sifat manusia yang tidak sempurna maka efektivitas organisasi menuntut terdapatnya sistem pengawasan dan pengendalian.

Muasaroh dalam Buku Aspek-Aspek Efektivitas (2010: 13), efektivitas dapat dijelaskan bahwa efektivitas suatu program dapat dilihat dari aspek-aspek antara lain:

- 1) Aspek tugas atau fungsi, yaitu lembaga dikatakan efektivitas jika melaksanakan tugas atau fungsinya, begitu juga suatu program pembelajaran akan efektif jika tugas dan fungsinya dapat dilaksanakan dengan baik dan peserta didik belajar dengan baik;

- 2) Aspek rencana atau program, yang dimaksud dengan rencana atau program disini adalah rencana pembelajaran yang terprogram, jika seluruh rencana dapat dilaksanakan maka rencana atau program dikatakan efektif;
- 3) Aspek ketentuan dan peraturan, efektivitas suatu program juga dapat dilihat dari berfungsi atau tidaknya aturan yang telah dibuat dalam rangka menjaga berlangsungnya proses kegiatannya. Aspek ini mencakup aturan-aturan baik yang berhubungan dengan guru maupun yang berhubungan dengan peserta didik, jika aturan ini dilaksanakan dengan baik berarti ketentuan atau aturan telah berlaku secara efektif; dan
- 4) Aspek tujuan atau kondisi ideal, suatu program kegiatan dikatakan efektif dari sudut hasil jika tujuan atau kondisi ideal program tersebut dapat dicapai. Penilaian aspek ini dapat dilihat dari prestasi yang dicapai oleh peserta didik.

2.2 Pembayaran dan E-Toll

2.2.1 Pengertian 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.

2.2.2 Non Tunai

Alat pembayaran nontunai sudah berkembang dan semakin lazim dipakai masyarakat. Kenyataan ini memperlihatkan kepada kita bahwa jasa pembayaran nontunai yang dilakukan bank maupun lembaga selain bank (LSB), baik dalam proses pengiriman dana, penyelenggara kliring maupun sistem penyelesaian akhir (settlement) sudah tersedia dan dapat berlangsung di Indonesia. Transaksi pembayaran nontunai dengan nilai besar diselenggarakan Bank Indonesia melalui sistem BI-RTGS (Real Time Gross Settlement) dan Sistem Kliring. Sebagai informasi, sistem BI-RTGS adalah muara seluruh penyelesaian transaksi keuangan di Indonesia.

Bisa dibayangkan, hampir 95 persen transaksi keuangan nasional bernilai besar dan bersifat mendesak (urgent) seperti transaksi di Pasar Uang AntarBank (PUAB), transaksi di bursa saham, transaksi pemerintah, transaksi valuta asing (valas) serta settlement hasil kliring dilakukan melalui sistem BI-RTGS. Pada tahun 2010, BI-RTGS melakukan transaksi sedikitnya Rp174,3 triliun per hari. Sedangkan transaksi nontunai dengan alat pembayaran menggunakan kartu (APMK) dan uang elektronik masing-masing nilai transaksinya hanya Rp8,8 triliun per hari yang dilakukan bank atau LSB.

Melihat pentingnya peran BI-RTGS dalam sistem pembayaran nasional, sudah barang tentu harus dijaga kontinuitas dan stabilitasnya. Bila sesaat saja sistem BI-RTGS ini ngadat atau

mengalami gangguan jelas akan sangat mengganggu kelancaran dan stabilitas sistem keuangan di dalam negeri. Hal itu belum memperhitungkan dampak material dan nonmaterial dari macetnya sistem BI-RTGS tadi. Untuk itulah BI sangat peduli menjaga stabilitas BI-RTGS yang dikategorikan sebagai Systemically Important Payment System (SIPS). SIPS adalah sistem yang memproses transaksi pembayaran bernilai besar dan bersifat mendesak (urgent). Adalah wajar saja apabila Bank Indonesia sangat peduli menjaga kestabilan SIPS dengan mengelola risiko, desain, kehandalan teknologi, jaringan pendukung dan aturan main dalam SIPS. Selain SIPS dikenal pula System Wide Important Payment System (SWIPS), yaitu sistem yang digunakan oleh masyarakat luas. Sistem Kliring dan APMK termasuk dalam kategori SWIPS ini. BI juga peduli dengan SWIPS karena sifat sistem yang digunakan secara luas oleh masyarakat. Apabila terjadi gangguan maka kepentingan masyarakat untuk melakukan pembayaran akan terganggu pula, termasuk kepercayaan terhadap sistem dan alat-alat pembayaran yang diproses dalam sistem.

Perlu diketahui bahwa BI bukan semata peduli akan terciptanya efisiensi dalam sistem pembayaran, tapi juga kesetaraan akses hingga ke urusan perlindungan konsumen. Yang dimaksud terciptanya sistem pembayaran, itu artinya memberi kemudahan bagi pengguna untuk memilih metode pembayaran yang dapat diakses ke seluruh wilayah

dengan biaya serendah mungkin. Sementara yang dimaksud dengan kesetaraan akses, BI akan memperhatikan penerapan asas kesetaraan dalam penyelenggaraan sistem pembayaran. Sedangkan aspek perlindungan konsumen dimaksudkan penyelenggara wajib mengadopsi asas-asas perlindungan konsumen secara wajar dalam penyelenggaraan sistemnya

2.2.3 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. Penjelasan tersebut diatas dapat kita simpulkan bahwa Pembayaran dan e-toll berkaitan secara langsung dengan efektivitas pengendalian pendapatan tol. Efektivitas pengendalian tol dapat dilihat dari bagaimana sistem pembayaran menggunakan e-toll dilakukan secara

benar dan konsisten. Pembayaran dan e-toll merupakan elemen langsung dari sistem transaksi yang berlaku saat ini dan ada didalam kehidupan sehari-hari. Oleh karena itu untuk dapat menghasilkan pembayaran menggunakan e-toll dengan tepat demi meningkatkan efektivitas pengendalian pendapatan tol upaya awal yang harus dilakukan yaitu memaksimalkan transaksi menggunakan e-toll dan tidak menerima transaksi non tunai didalam tol.

2.3 Gerbang Tol Ciperna-Kanci

Jalan tol Palimanan–Kanci (Palikanci) mulai beroperasi sejak tahun 1997. Jalan tol ini membentang sepanjang 26,3 kilometer dan memiliki 2x2 lajur. Saat ini Jalan tol Palikanci tidak hanya menghubungkan Palimanan dengan Kanci, namun tol tersambung langsung dengan Jalan Tol Kanci-Pejagan yang dioperasikan oleh perusahaan swasta. Selain menjadi bagian dari Trans Jawa, Jalan Tol Palikanci juga menjadi urat nadi bagi transportasi jalur Pantura, khususnya di wilayah Cirebon, karena dengan adanya tol ini kendaraan tidak perlu melalui Kota Cirebon dan dapat menghemat waktu serta biaya operasional kendaraan.