



Hak cipta dan penggunaan kembali:

Lisensi ini mengizinkan setiap orang untuk menggubah, memperbaiki, dan membuat ciptaan turunan bukan untuk kepentingan komersial, selama anda mencantumkan nama penulis dan melisensikan ciptaan turunan dengan syarat yang serupa dengan ciptaan asli.

Copyright and reuse:

This license lets you remix, tweak, and build upon work non-commercially, as long as you credit the origin creator and license it on your new creations under the identical terms.

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Indonesia merupakan negara yang sedang berkembang pada saat ini. Hal ini ditandai dengan meningkatnya pendapatan perkapita masyarakat setiap tahun. Gambar 1.1 berikut ini menjabarkan tentang pertumbuhan pendapatan perkapita masyarakat Indonesia dari tahun 2006 hingga 2014.



Sumber : tradingeconomics.com

Gambar 1.1 Laju Pertumbuhan Pendapatan Perkapita Indonesia periode 2006 sampai 2014

Berdasarkan gambar 1.1 dapat dilihat jika pendapatan perkapita Indonesia mengalami peningkatan dari tahun 2006 hingga 2014. Selama 8 tahun terakhir peningkatan terbesar terjadi pada periode 2009 hingga tahun 2010, yaitu sebesar \$215.52.

Seiring dengan meningkatnya pendapatan perkapita, laju pertumbuhan penduduk di Indonesia juga mengalami pertumbuhan yang signifikan setiap tahunnya. Dari 10 negara yang tergabung dalam organisasi ASEAN, Indonesia merupakan Negara

yang memiliki populasi paling tinggi, yaitu sekitar 250 juta jiwa (IMF, 2015). Sejak tahun 2004 hingga 2013, laju rata-rata pertumbuhan jumlah penduduk Indonesia sebesar 1.338 %. Untuk lebih jelasnya, grafik 1.2 berikut ini akan menjabarkan tentang peningkatan pertumbuhan populasi di Indonesia



Sumber : Statistik Indonesia (BPS) tahun 2014

Gambar 1.2 Pertumbuhan Jumlah Penduduk Indonesia

Berdasarkan gambar 1.2, dapat dilihat pertumbuhan tertinggi terjadi pada tahun 2010 – 2011 yaitu sebesar 1.46%. Sedangkan peningkatan terkecil terjadi pada periode 2009 – 2010.

Menurut penelitian yang dilakukan oleh Badan Pusat Statistik (2014), rata-rata penduduk Indonesia (50,21%) bermukim di wilayah pedesaan, sedangkan 49,79% lainnya bermukim di daerah perkotaan. Meskipun sebagian besar penduduk di Indonesia bermukim di wilayah pedesaan, namun rata-rata permasalahan sosial yang timbul justru berasal dari wilayah perkotaan, khususnya daerah ibukota DKI Jakarta. Kepadatan penduduk provinsi Jakarta sendiri telah mengalami peningkatan

yang cukup signifikan sejak 16 tahun terakhir. Gambar 1.3 berikut ini menunjukkan pertumbuhan penduduk DKI Jakarta dari tahun 2000 sampai 2014.



Sumber : www.jakartaobserver.com

Gambar 1.3 Jumlah Penduduk DKI Jakarta

Berdasarkan grafik 1.3 dapat dilihat jumlah penduduk di Jakarta terus mengalami peningkatan setiap tahunnya menunjukkan bahwa jumlah penduduk di DKI Jakarta pada tahun 2014 sebanyak 10.075.300 jiwa. Jumlah tersebut terdiri dari 5.069.900 jiwa laki-laki dan 5.005.400 jiwa perempuan.

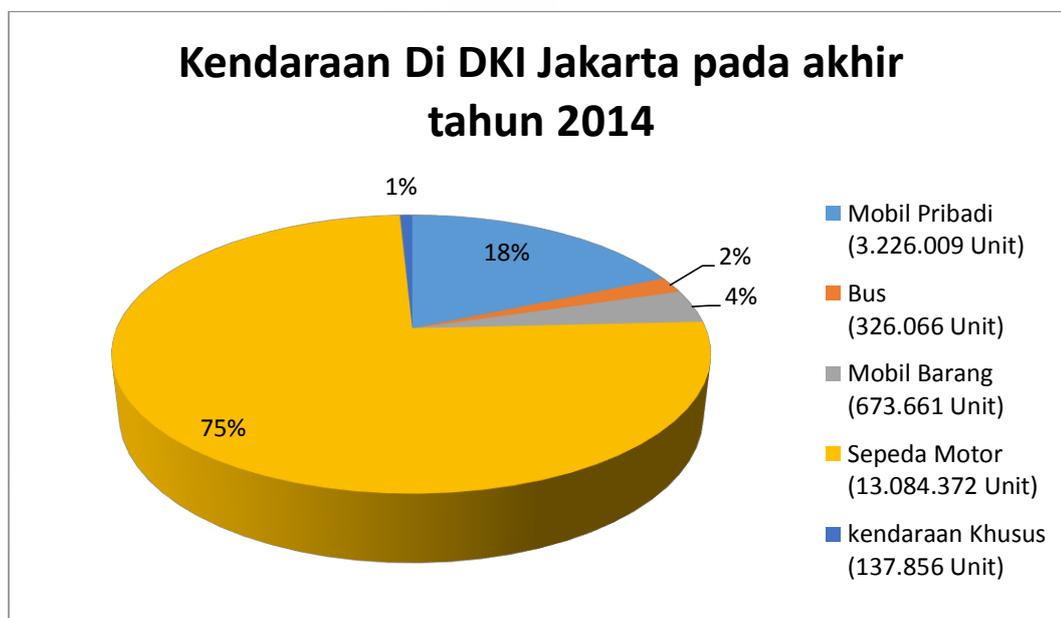
Padatnya penduduk di Kota Jakarta dapat disebabkan oleh dua hal, yaitu tingginya tingkat kelahiran (natalitas) dan perpindahan penduduk dari desa ke kota atau yang sering disebut Urbanisasi yang juga kian meningkat pada kota-kota besar di Indonesia (Suriatusman, 2014). Jakarta sebagai pusat perekonomian Indonesia memang menjadi destinasi utama bagi masyarakat pedesaan yang ingin mengubah nasibnya dengan hidup di wilayah perkotaan (Suriatusman, 2014). Banyaknya perusahaan lokal maupun perusahaan asing telah menjadi daya tarik bagi masyarakat pedesaan untuk berurbanisasi ke Jakarta (Harwanto, 2012). Penelitian yang dilakukan oleh Lembaga Demografi Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia

(2014) dalam Wibowo (2014) menyatakan bahwa terdapat sekitar 68.500 orang dari luar daerah yang merintis karirnya di Jakarta pada tahun 2014.

Banyaknya warga desa yang datang ke Jakarta tidak hanya menyebabkan meningkatnya kepadatan penduduk saja, namun juga menambah persoalan bagi Jakarta (Pratono, 2012). Persoalan yang timbul sebagai akibat dari tingginya jumlah penduduk di Jakarta adalah meningkatnya angka kriminalitas yang disebabkan oleh pengangguran, kemiskinan, perdagangan ilegal, dan kemacetan. Kemacetan bukan merupakan persoalan yang baru bagi pemerintahan Jakarta. Adanya perubahan pola konsumsi masyarakat yang lebih menyukai menggunakan kendaraan pribadi dibanding menggunakan kendaraan umum telah mengakibatkan kemacetan di lalu lintas jalan raya Jakarta semakin panjang. Penelitian yang dilakukan oleh *The Nielsen Global* (2013) dalam Lubis (2014) menyatakan bahwa 93 % dari penduduk Indonesia merasa malu jika tidak memiliki mobil pribadi. Selain itu, menjadikan mobil sebagai tolak ukur dalam kesuksesan karir seseorang di dunia kerja merupakan persepsi yang sedang berkembang di dalam benak pikiran sebagian penduduk Jakarta. Survei yang dilakukan oleh *The Nielsen Global* (2013) dalam Lubis (2014) menunjukkan bahwa 67% penduduk Indonesia memandang mobil sebagai status sosial.

Berdasarkan data yang dikeluarkan oleh Direktorat Lalu Lintas Polda Metro Jaya (2014) menyatakan bahwa kontribusi terbesar kemacetan yang terjadi di DKI Jakarta disebabkan oleh kendaraan roda dua dan roda empat milik pribadi. Banyaknya kendaraan yang melintas di jalan raya Jakarta telah melebihi kapasitas dari jalan raya itu sendiri sehingga menyebabkan kemacetan. Gambar 1.5 berikut

ini menunjukkan jumlah kendaraan yang melintasi jalan raya Jakarta pada akhir tahun 2014



Sumber : Direktorat Lalu Lintas Polda Metro Jaya (2014)

Gambar 1.4 Kendaraan Di DKI Jakarta pada Akhir Tahun 2014

Berdasarkan gambar 1.4 diatas dapat dilihat rata-rata kendaraan yang melintasi jalan raya Jakarta pada akhir tahun 2014 adalah sepeda motor, yaitu sebanyak 13.084.372, selanjutnya adalah mobil pribadi dengan jumlah 3.226.009 unit.

Meskipun jumlah unit sepeda motor lebih banyak dibandingkan mobil pribadi, namun tingkat pertumbuhan sepeda motor dan mobil pribadi sama – sama meningkat 12 % per tahun (Ramadhan, 2015).

Problematika terkait kemacetan di lalu lintas jalan raya Jakarta telah menjadi perhatian khusus aparat pemerintahan kota Jakarta. Salah satu upaya yang telah diterapkan untuk mengurangi kemacetan di jalan kota Jakarta adalah dengan menerapkan “jalan bebas hambatan” atau “Jalan Tol”. Jalan bebas hambatan atau

jalan tol merupakan jalanan yang dikhususkan hanya untuk dilintasi oleh kendaraan beroda empat atau lebih (baik kendaraan pribadi maupun kendaraan umum). Seluruh pengemudi yang melintasi jalan dilarang untuk berhenti di sembarang tempat dan diwajibkan untuk membayar tarif tol sesuai dengan jenis kendaraan yang mereka kendarai dan dilarang untuk berhenti disembarang tempat.

Penerapan jalan tol di Indonesia memang efektif untuk mengurai kemacetan di jalan umum, khususnya diawal penerapannya pada tahun 1973. Akan tetapi, seiring dengan berjalannya waktu, jumlah pengemudi yang menggunakan jalan tol terus mengalami peningkatan yang signifikan sehingga kemacetan yang awalnya hanya terjadi di jalan umum juga terjadi di jalan tol. Kemacetan yang terjadi di jalan tol dapat disebabkan oleh beberapa hal, yaitu adanya kecelakaan lalu lintas dan antrian yang panjang ketika para pengemudi hendak membayar tarif tol sehingga menyebabkan kemacetan (Daniel, 2012).

Purnomo (2014) dalam Ninis (2014) menyatakan bahwa panjangnya antrian di gardu tol menjadi penyebab utama atas kemacetan yang sering terjadi di jalan tol.

Lambatnya proses pembayaran tiap kendaraan yang hendak membayar tarif tol di gardu tol menyebabkan antrian yang panjang sehingga terjadi kemacetan. Menurut Direktur Operasi PT Jasa Marga, Hasanudin (2014) dalam Pikiran Rakyat (2014) menyatakan jika rata-rata waktu pelayanan transaksi (*processing time*) yang diperlukan oleh kasir untuk memroses pembayaran tarif tol 1 kendaraan adalah 5 – 6 detik. Waktu pelayanan tersebut masih tergolong lambat jika dibandingkan dengan target yang ditetapkan oleh PT Jasa Marga. PT Jasa Marga menargetkan waktu pelayanan transaksi pembayaran tarif tol tidak melebihi 1 detik (Pikiran Rakyat, 2014). Apabila *processing time* sebuah kendaraan di gardu tol singkat,

maka antrian kendaraan yang hendak membayar tarif tol tidak akan menyebabkan kemacetan.

Dalam upayanya untuk mewujudkan proses transaksi yang cepat ketika kendaraan membayar tarif tol, PT Jasa Marga bersama dengan Bank Mandiri meluncurkan inovasi baru berupa sistem pembayaran dengan menggunakan kartu khusus dan Gardu Tol Otomatis atau GTO. Gardu Tol Otomatis atau GTO merupakan gerbang tol yang dioperasikan dengan mekanisme mesin otomatis dan hanya dapat dioperasikan dengan menggunakan kartu tertentu, yaitu kartu seperti kartu keluaran Bank Mandiri (kartu dan gelang *e-money*, *e-Toll Card*, *Indomaret Card* dan *GazCard*) (bankmandiri.co.id).

E-toll card merupakan kartu prabayar khusus (*smartcard*) yang diproduksi oleh Bank Mandiri yang dikhususkan untuk Operator Tol. Saat ini operator tol yang telah bekerja sama yaitu Jasa Marga, Cipta Marga Nusaphala Persada, Marga Mandala Sakti dan Jalan tol Lingkar Luar Jakarta (LJL). Para pengemudi dapat membeli *e-toll card* di seluruh Bank Mandiri dan *outlet* Indomaret di wilayah Jabodetabek (bankmandiri.co.id). Untuk pengisian saldo, Bank Mandiri telah menjalin hubungan bekerja sama dengan PT Indomarco Prismatama, sehingga para pengemudi dapat melakukan pengisian saldo tidak hanya di cabang Bank Mandiri saja, tetapi juga di seluruh outlet Indomaret yang ada di Indonesia (bankmandiri.co.id). Saat ini, pembayaran tarif tol dengan menggunakan *e-toll card* sudah diterapkan di hampir seluruh jalan tol yang ada di Indonesia, khususnya daerah-daerah yang menjadi sumber kemacetan akibat panjangnya antrian di gerbang tol, seperti di pintu tol Karang Tengah, gerbang Tol Cikarang Barat, dan gerbang Tol Bekasi Barat (Daniel, 2012).



Sumber : www.google.com

Gambar 1.5 Kartu *e-toll card*

Metode pembayaran tarif tol dengan menggunakan *e-toll card*, lebih efektif dibandingkan dengan metode pembayaran secara konvensional (Rahmat, 2016). Proses transaksinya pun sederhana. Para pengemudi hanya perlu menempelkan (*tap*) kartu *e-toll card* pada mesin GTO, dan transaksi tersebut akan diproses dengan cepat (Rahmat, 2016). Setelah transaksi selesai diproses, palang penghalang GTO akan terbuka secara otomatis bersamaan dengan keluarnya bukti pembayaran. Dengan demikian, pengemudi tidak lagi perlu menyiapkan uang tunai ketika hendak melakukan pembayaran ataupun menghitung jumlah uang yang dikembalikan. Kemacetan akibat antrian yang panjang dan resiko selisih penerimaan uang kembalian dapat dicegah dengan adanya pembayaran melalui GTO.



Sumber : lantas.polri.go.id

Gambar 1.6 Gerbang Gardu Tol Otomatis (GTO)

Sebagai pelopor dalam inovasi *non cash payment* tarif tol di Indonesia, *market share* dari *e-toll card* masih tergolong luas. Tidaklah sulit bagi Bank Mandiri untuk meraih seluruh pangsa pasar di Indonesia, terlebih lagi, *e-toll card* membantu mempercepat proses transaksi tarif tol dan mengurangi selisih uang kembalian serta mudah digunakan. Akan tetapi, pada kenyataannya masih sedikit sekali pengemudi yang menggunakan *e-toll card* atau *e-money* untuk pembayaran tarif tol. Saat ini, banyak pengemudi yang lebih memilih untuk membayar tarif tol di gardu pembayaran umum dengan menggunakan uang tunai (lantas.polri.go.id, 2016).

Bagi Bank Mandiri, hal tersebut merupakan suatu persoalan yang perlu diberikan perhatian khusus. Hal ini dikarenakan penjualan dan pengisian saldo *e-toll card* adalah *source of income* bagi Bank Mandiri. Apabila pihak Bank Mandiri tidak

mampu menarik minat (*intention*) para pengemudi untuk terus menggunakan fasilitas *e-toll card* atau *e-money* di GTO, maka pendapatan yang diterima tidak akan mengalami peningkatan atau yang lebih buruknya justru akan mengalami penurunan. Selain itu, Bank Mandiri juga perlu menjaga kinerja (*performance*) dari *e-toll card* agar para pengemudi lebih memilih menggunakan GTO dan tidak mengalami kesulitan ketika hendak menggunakannya. Hal tersebut membuat peneliti merasa tertarik untuk melakukan suatu penelitian ilmiah, mengingat berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Sahi (2013) menunjukkan bahwa landasan utama sebuah inovasi dapat diterima oleh publik adalah adanya manfaat bagi para penggunanya (*usefulness*) kemudahan dalam penggunaan (*ease of use*) dan tingkat kesiapan penggunaan teknologi tersebut (*technology readiness*). Terlebih lagi, bank-bank swasta yang ada di Indonesia saat ini juga mulai meluncurkan produk serupa yang dapat digunakan di GTO. Jika Bank Mandiri tidak mampu mengatasi keluhan dan masalah dari para pengguna *e-toll card* maka *market share* dari *non-cash payment* tarif tol di Indonesia akan dikuasai oleh perusahaan pesaing. Oleh sebab itu, peneliti mengambil judul “**Analisis Pengaruh *Optimism*, *Innovativeness*, dan *Insecurity* terhadap *Perceived Ease of Use* dan *Perceived Usefulness*, serta Implikasinya terhadap *Behavioral Intention to Use*; Telaah pada Konsumen *E-Toll Card* di JABODETABEK”.**

1.2 Rumusan Masalah

Kemacetan merupakan persoalan yang telah melanda Jakarta selama bertahun-tahun. Maraknya urbanisasi yang dilakukan oleh para penduduk desa untuk mencari kerja di wilayah perkotaan membuat kota Jakarta semakin padat. Selain itu, berkembangnya persepsi yang menjadikan kendaraan sebagai tolak ukur

kesuksesan karir seseorang menyebabkan kemacetan di Jakarta semakin panjang. Kemacetan yang melanda jalan raya Jakarta tidak hanya terjadi di jalan umum saja, tetapi juga terjadi di jalan tol. Panjangnya antrian yang disebabkan oleh lambatnya proses transaksi pembayaran tarif tol menjadi faktor utama terjadinya kemacetan di Jalan tol (lantas.polri.go.id). PT Jasa Marga Bekerja sama dengan Bank Mandiri dengan menghadirkan inovasi *e-toll card* dan GTO untuk mengatasi permasalahan tersebut. Dengan adanya e-money dan GTO, pembayaran tarif tol dapat diproses lebih cepat dan resiko selisih ketika uang kembali dapat dihindari.

Meskipun *e-toll card* mudah digunakan dan memiliki manfaat bagi para pengemudi, pada kenyataannya jumlah pengemudi yang membayar tarif tol dengan menggunakan *e-toll card* masih sangat sedikit. Hal ini disebabkan karena rendahnya sikap pengemudi untuk menggunakan sebuah teknologi baru. Dalam hal ini diperlukan alat ukur yang dapat mengukur kesiapan pengemudi dalam menggunakan sebuah teknologi baru (*Technology Readiness*).

Technology Readiness diartikan sebagai kecenderungan yang timbul dalam diri seorang individu untuk menyelesaikan seluruh pekerjaan sehari-hari, baik pekerjaan kantor maupun dalam hal rumah tangga (Lin *et al.*, 2007). Lin *et al.*, (2007) membagi faktor-faktor yang memengaruhi *Tehnology Readiness* dalam diri seseorang ke dalam empat dimensi, yaitu penilaian individu (positif atau negatif) terhadap teknologi (*Optimism*), ketertarikan individu untuk menjadi yang pertama dalam menggunakan teknologi yang baru (*Innovativeness*), ketidakmampuan untuk menguasai teknologi (*Discomfort*), dan kekhawatiran akan resiko yang akan ditimbulkan (*Insecurity*).

Walczuch *et al.*, (2007) menyatakan kesiapan seorang individu untuk menggunakan teknologi (*Technology Readiness*) memiliki pengaruh positif terhadap persepsi individu tersebut terhadap manfaat yang akan dirasakan (*Perceived of Usefulness*) dan tingkat kompleksitas penggunaannya (*Perceived Ease of Use*).

Davis (1989) mengembangkan *Technology Acceptance Model* sebagai kerangka penelitian untuk mengidentifikasi perilaku seorang konsumen ketika mereka hendak mengadopsi atau menerima sebuah sistem informasi dan teknologi (*information system and technology*).

Davis (1989) menjelaskan terdapat dua variabel fundamental yang menjadi faktor penentu ketika seseorang hendak mengadopsi atau menerima untuk menggunakan sebuah teknologi. Kedua variabel tersebut adalah *Perceived Ease of Use* dan *Perceived Usefulness*.

Dalam penelitian yang dilakukan oleh Legris *et al.*, (2003), penerapan dari *Technology Acceptance Model* di dunia usaha mampu membantu memprediksi respon dari konsumen terhadap sebuah teknologi baru.

Penelitian ini mengadopsi dari Davis (1989) yang mendefinisikan *Technology Acceptance Model* sebagai kerangka penelitian untuk mengidentifikasi perilaku seorang konsumen ketika mereka hendak mengadopsi atau menerima sebuah sistem informasi dan teknologi. Kerangka penelitian tersebut tersusun atas *Perceived Ease of Use* dan *Perceived Usefulness*.

Perceived of Usefulness didefinisikan penilaian subjektif seseorang yang menganggap penggunaan teknologi tertentu dapat meningkatkan kinerja (*performance*) mereka (Walczuch *et al.*, 2007), sedangkan *Perceived Ease of Used*

adalah persepsi seseorang tentang seberapa mudah suatu teknologi dioperasikan (Dollet *et al.*, 1998). Jika seorang individu memiliki kemauan (*willingness*) dan persiapan yang matang untuk menggunakan teknologi (*Technology Readiness*), maka manfaat yang dirasakan akan nyata dan teknologi yang digunakan pun akan terasa mudah pengoperasiannya.

Selain dari *Technology Readiness*, *Perceived Ease of Use* juga memberikan pengaruh terhadap *Perceived Usefulness*. Peneliti Deshpande dan Zelman (1987) menyatakan bahwa suatu teknologi dapat dinilai memiliki manfaat (*Usefulness*) ketika informasi atau output yang diperlukan pada saat penggunaan teknologi tersebut dapat diperoleh tanpa mengeluarkan usaha yang besar.

Jika evaluasi yang diberikan bernilai positif, maka kemungkinan untuk pembelian kembali (*repurchase*), merekomendasikan kepada orang lain (WOM), dan tetap loyal akan terlihat nyata.

Permasalahan yang dihadapi oleh Bank Mandiri terkait minimnya keinginan untuk melakukan pengisian ulang saldo *e-toll card* dapat disebabkan karena masih kurangnya kesiapan para pengemudi untuk menggunakan teknologi *e-toll card* pada Gardu Tol Otomatis. Keluhan-keluhan dan pengalaman buruk seperti gangguan pada mesin GTO misalnya mesin tidak bisa membaca kartu sehingga plang tol tidak dapat terbuka atau struk yang tidak keluar setelah melakukan transaksi. Selain itu sering ditemukan pengemudi yang kehabisan saldo ketika ingin melakukan transaksi di gerbang tol, sehingga menghambat pengemudi lain yang ingin merasakan kemudahan (*Perceived Ease of Use*) serta manfaat (*Perceived Usefulness*) dalam bertransaksi secara cepat di Gardu Tol Otomatis melalui *e-toll card* mereka. Semua pengalaman tersebut yang pernah dialami oleh para pengguna

e-toll card secara tidak langsung telah menciptakan *Behavior* yang mengarahkan mereka untuk kembali menggunakan gardu umum. Maka dari itu, para pengemudi tidak memiliki minat untuk terus melakukan pengisian saldo *e-toll card* agar terus dapat digunakan dan tetap loyal hingga mau merekomendasikan *e-toll card* kepada orang lain.

Berdasarkan rumusan masalah tersebut, selanjutnya dapat dimunculkan pertanyaan penelitian sebagai berikut:

1. Apakah *Optimism* berpengaruh positif terhadap *Perceived Ease of Use*?
2. Apakah *Optimism* berpengaruh positif terhadap *Perceived Usefulness*?
3. Apakah *Innovativeness* berpengaruh positif terhadap *Perceived Ease of Use*?
4. Apakah *Innovativeness* berpengaruh positif terhadap *Perceived Usefulness*?
5. Apakah *Discomfort* berpengaruh negatif terhadap *Perceived Ease of Use*?
6. Apakah *Discomfort* berpengaruh negatif terhadap *Perceived Usefulness*?
7. Apakah *Insecurity* berpengaruh negatif terhadap *Perceived Ease of Use*?
8. Apakah *Insecurity* berpengaruh negatif terhadap *Perceived Usefulness*?
9. Apakah *Perceived Ease of Use* berpengaruh positif terhadap *Perceived Usefulness*?
10. Apakah *Perceived Ease of Use* berpengaruh positif terhadap *Behavioral Intention to Use Technology*?
11. Apakah *Perceived Usefulness* berpengaruh positif terhadap *Behavioral Intention to Use Technology*?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah dan pertanyaan penelitian, tujuan dari penelitian adalah untuk:

1. Mengetahui dan menganalisis pengaruh *Optimism* terhadap *Perceived Ease of Use*
2. Mengetahui dan menganalisis pengaruh *Optimism* terhadap *Perceived Usefulness*
3. Mengetahui dan menganalisis pengaruh *Innovativeness* terhadap *Perceived Ease of Use*
4. Mengetahui dan menganalisa pengaruh *Innovativeness* terhadap *Perceived Usefulness*
5. Mengetahui dan menganalisis pengaruh *Discomfort* terhadap *Perceived Ease of Use*
6. Mengetahui dan menganalisa pengaruh *Discomfort* terhadap *Perceived Usefulness*
7. Mengetahui dan menganalisis pengaruh *Insecurity* terhadap *Perceived Ease of Use*
8. Mengetahui dan menganalisis pengaruh *Perceived Ease of Use* terhadap *Perceived Usefulness*
9. Mengetahui dan menganalisis pengaruh *Perceived Usefulness* terhadap *Behavioral Intention to Use Technology*
10. Mengetahui dan menganalisis pengaruh *Perceived Ease of Use* terhadap *Behavioral Intention to Use Technology*

1.4 Batasan Penelitian

Peneliti membatasi ruang lingkup penelitian berdasarkan cakupan dan konteks penelitian. Pembatasan penelitian diuraikan sebagai berikut:

1. Penelitian ini dibatasi pada delapan variable yaitu: *Optimism, Innovativeness, Discomfort, Insecurity, Perceived Ease of Use, Perceived Usefulness* dan *Behavioral Intention*.
2. Pengguna *e-toll card* di seluruh wilayah JABODETABEK.
3. Responden penelitian ini adalah seluruh pengemudi yang berusia di antara 17-44 tahun, memiliki surat izin berkendara yang lengkap, berdomisili di Jabodetabek dan pernah melakukan pembelian kartu *e-toll card* dalam kurang waktu 3 bulan terakhir tetapi belum pernah melakukan pengisian saldo.
4. Penyebaran kuesioner dilakukan dalam rentang waktu 18 hari.

1.5 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat kepada para pembaca, baik secara teoritis maupun praktis. Adapun manfaat-manfaatnya yaitu:

1. Manfaat teoritis
 - a. Menambah cakupan penelitian tentang pengaruh *Technology Readiness* terhadap *Behavioral Intention to Use Technology* melalui *Perceived Ease of Use* dan *Perceived Usefulness*. Memberikan pemahaman terbaru bagi pihak yang membutuhkan terkait faktor – faktor yang mendorong seseorang untuk dapat melakukan *Behavioral Intention*
 - b. Hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan atau materi dalam pembelajaran *marketing* secara khusus pembahasan materi *consumer behaviour*.

2. Manfaat praktis

- a. Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi para manajer untuk mempertimbangkan dan mengambil keputusan manajerial dengan lebih akurat. Khususnya terkait masalah *Technology Readiness*, *Perceived Usefulness*, dan *Perceived Ease of Use* yang diimplikasikan kepada dalam *Behavioral Intention to Use Technology*. Hasil penelitian juga diharapkan dapat membantu praktisi untuk menentukan prioritas, bagian dari dimensi *Technology Readiness* yang harus difokuskan terlebih dahulu.

3. Manfaat bagi penulis

Agar dapat menambah wawasan khususnya pada dunia *e-payment* dan juga untuk mendalami ilmu pemasaran Penulis, terutama yang terkait dengan produk dan jasa, strategi pemasaran. Dan juga agar teori-teori yang sudah dipelajari didalam perkuliahan dapat diaplikasikan ke dunia profesional.

1.6 Sistematika Penulisan

BAB 1. PENDAHULUAN

Pada bagian ini berisikan tentang latar belakang yang melandasi peneliti untuk melakukan sebuah penelitian dari suatu permasalahan yang ada. Di bagian ini juga terdapat rumusan masalah yang menjadi dasar penelitian dan juga tujuan dan manfaat dari disusunnya penelitian ini. Hal lain yang ada di bab ini adalah bahasan mengenai pembatasan masalah dan sistematika penulisan penelitian ini

BAB 2. LANDASAN TEORI

Pada bab ini berisikan tentang penjabaran konsep teori yang berhubungan dengan permasalahan yang akan diteliti. Teori-teori tersebut digunakan untuk memperjelas definisi dari beberapa objek penelitian ini, yaitu *Technology Readiness*, *Perceived Ease of Use*, *Perceived Usefulness*, dan *Behavioral Intention to Use Technology*. Sumber yang digunakan untuk memperjelas makna kata diatas berasal dari internet, buku, dan jurnal yang telah disusun oleh peneliti.

BAB 3. METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini secara spesifik akan membahas tentang gambaran umum objek penelitian dan juga metode-metode yang akan digunakan untuk memperoleh informasi. Metode yang akan digunakan untuk memperoleh informasi yang berhubungan dengan penelitian ini adalah kuesioner, wawancara, dan observasi.

BAB 4. ANALISA DAN PEMBAHASAN

Pada bagian ini akan dibahas mengenai objek yang diteliti dari penelitian yang dilakukan. Selain itu, dibab ini juga akan dijabarkan hasil dari kuesioner, wawancara, dan observasi yang dilakukan dan dihubungkan dengan hipotesis yang telah disusun sebelumnya oleh peneliti.

BAB 5. KESIMPULAN DAN SARAN

Bagian ini berisikan tentang kesimpulan dari hasil penelitian yang telah dilakukan dan juga memberikan saran dan masukan khususnya kepada pihak yang memerlukan informasi dari penelitian ini