

ABSTRAK

Rencana PT. Bank Mandiri untuk memberikan pelayanan yang lebih baik kepada pelanggan untuk menghindari terjadinya antrian pada gerbang tol saat pembayaran tarif tol dengan meluncurkan produk baru berbentuk *e-money*, E-Toll Card, ternyata belum bisa diimplementasikan dengan baik. Dari satu miliar pengguna jalan tol, didapatkan hanya 14,57% dari pengguna jalan tol di Indonesia yang menggunakan E-Toll Card, sehingga hal ini masih berpeluang besar terjadinya antrian yang panjang saat akan melakukan pembayaran tarif tol.

Oleh karena itu perlu dilakukan penelitian mengenai penerimaan para pengguna *e-money* terhadap E-Toll Card menggunakan *Technology Acceptance Model* (TAM). Dalam penelitian ini akan dilakukan pengukuran atribut dalam *Technology Acceptance Model* (TAM) pada E-Toll Card yaitu *perceived usefulness*, *perceived ease of use*, *attitude towards use*, *behavioral intention to use*, dan *trust*.

Metode dalam penelitian ini adalah kuantitatif dengan 200 responden sebagai sampel. Teknik analisis data menggunakan teknik analisis deskriptif dan menggunakan *Structural Equation Model – Partial Least Square* (SEM-PLS).

Dalam penelitian ini ditemukan bahwa variabel persepsi manfaat (*Perceived Usefulness*), persepsi kemudahan (*Perceived Ease of Use*) dan kepercayaan (*Trust*) mempengaruhi secara positif signifikan terhadap sikap terhadap penggunaan (*Attitude Towards Use*) E-Toll Card, persepsi kemudahan (*Perceived Ease of Use*) mempengaruhi secara positif signifikan persepsi manfaat (*Perceived Usefulness*), sikap terhadap penggunaan (*Attitude Towards Use*) mempengaruhi secara positif signifikan terhadap minat penggunaan (*Behavioral Intention to Use*) E-Toll Card, dan kepercayaan (*Trust*) mempengaruhi secara positif tetapi tidak signifikan terhadap persepsi manfaat (*Perceived Usefulness*) E-Toll Card.

Kata kunci: *e-money*, *Technology Acceptance Model* (TAM), penerimaan pengguna *e-money*