

ABSTRAK

Dalam mendukung Gerakan Nasional Non Tunai (GNNT), pemerintah merencanakan penerapan pembayaran tol tanpa henti atau *Multi Lane Free Flow* (MLFF) yang ditargetkan terealisasi pada tahun 2018. Untuk dapat menerapkan sistem MLFF, diperlukan uang elektronik dengan perangkat *On Board Unit* (OBU) yang berfungsi untuk memancarkan gelombang ketika kendaraan melewati gerbang tol. Namun pada praktiknya, penggunaan e-Tollpass sebagai bentuk dukungan masyarakat terhadap penerapan sistem MLFF belum sesuai dengan harapan tersebut. Hal tersebut terlihat dari penetrasi pengguna e-Tollpass yang baru mencapai 3% dan jumlah gerbang tol yang dapat melayani pembayaran dengan e-Tollpass masih sedikit.

Penelitian ini bertujuan untuk menguji *Performance Expectation*, *Effort Expectation*, *Social Influence*, *Perceived Risk* dan *Perceived Cost* terhadap minat penggunaan (*Behavioral Intention*) e-Tollpass pada masyarakat Jabodetabek. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan data yang diperoleh melalui kuesioner yang disebarakan kepada 400 responden.

Pengujian hipotesis penelitian ini dilakukan menggunakan analisis *Structural Equation Modeling* (SEM) berbasis *Partial Least Square* (PLS). Hasil penelitian menunjukkan bahwa minat masyarakat Jabodetabek terhadap penggunaan e-Tollpass dipengaruhi oleh *Performance Expectation* dan *Social Influence* secara positif dan signifikan.

Dari hasil penelitian ini, peneliti memberikan saran kepada Bank Mandiri dan juga pengelola jalan tol untuk meningkatkan efisiensi dari penggunaan e-Tollpass dan memanfaatkan tenaga profesional untuk melakukan sosialisasi tentang manfaat penggunaan e-Tollpass.