

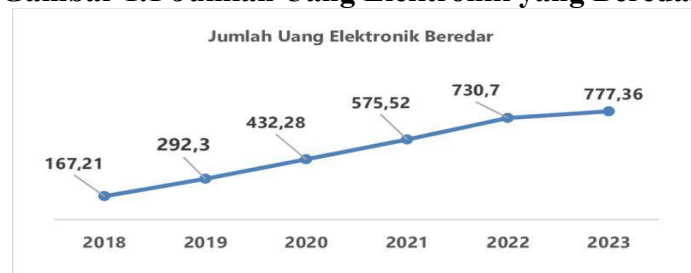
BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Penggunaan teknologi di kehidupan dapat mendukung dan memudahkan seseorang dalam melakukan aktivitas, termasuk cara bertransaksi dalam mengakses layanan publik. Segala aktivitas yang dilakukan manusia telah bergantung terhadap teknologi, salah satu contohnya adalah perkembangan teknologi dalam sistem pembayaran. Sistem pembayaran adalah penggunaan metode yang sangat penting dalam menjaga sistem keuangan tetap stabil, telah berkembang dari hanya menggunakan uang tunai ke sistem pembayaran digital atau sering dikenal sebagai *Electronic Money* (E-Money). *Electronic Money* merupakan alat transaksi dan penyimpanan uang secara digital yang mudah dan efisien untuk digunakan (Tobing, *et.al.* 2023).

Gambar 1.1 Jumlah Uang Elektronik yang Beredar



Sumber: OJK 2023

Data pada grafik diatas menunjukkan bahwa pertumbuhan dari jumlah penggunaan E-Money dari tahun 2018 sampai 2023 mengalami peningkatan yang signifikan. Kenaikan jumlah E-Money yang beredar menandakan bahwa uang elektronik mengalami peningkatan yang stabil serta mengalami keberlanjutan yang konsisten dalam penggunaan E-Money. Hal ini

memperlihatkan E-Money membawa dampak yang besar dalam transformasi digital dan akan selalu berkembang diiringi oleh kemajuan teknologi. Sistem E-Money ini membuktikan bahwa inovasi teknologi akan terus berkembang untuk memudahkan masyarakat dalam proses transaksi pembayaran.

Penerapan sistem E-Money ini telah diadopsi di berbagai sektor, termasuk di sektor transportasi publik. Menurut Hadihardaja (1997) dalam La Ode, *et.al.* (2024) Transportasi adalah aktivitas yang bertujuan agar penumpang atau barang dapat dipindahkan dari suatu lokasi ke lokasi lainnya. Sehingga transportasi publik diartikan sebagai sistem angkutan yang disediakan oleh pemerintah secara umum untuk digunakan oleh masyarakat secara bersamaan. Penerapan sistem E-Money di moda transportasi publik merupakan inovasi dalam perkembangan pelayanan publik. Penggunaan E-Money dalam penerapan di transportasi publik merupakan solusi untuk mengatasi masalah terkait pembayaran di transportasi publik. Penerapan sistem E-Money di transportasi publik memberikan suatu kenyamanan, keamanan, dan keterjangkauan bagi masyarakat.

Tabel 1.1 Jumlah Kendaraan Bermotor Menurut Jenis Kendaraan (unit) di Provinsi DKI Jakarta

Jenis kendaraan	Jumlah Kendaraan Bermotor Menurut Jenis Kendaraan (unit) di Provinsi DKI Jakarta (Per Tahun)	
	2022	2023
Mobil Penumpang	2.120.532	2.272.301
Bus	33.151	34.877
Truk	475.488	500.146
Sepeda Motor	8.550.413	8.889.450
Jumlah	11.179.584	11.696.774

Sumber: BPS 2022 & 2023

Kedua data BPS di atas menunjukkan bahwa terdapat macam-macam transportasi di Jakarta. Transportasi yang sering digunakan oleh warga Jakarta adalah sepeda motor sebanyak 8.550.413, pada tahun 2022. Lalu, diikuti dengan mobil penumpang, truk dan terakhir ada bus yang jumlahnya lebih sedikit sebanyak 33.151. Di tahun 2023, terdapat peningkatan jumlah kendaraan menjadi 8.889.450 untuk sepeda motor, disusul oleh mobil penumpang, truk dan bus yang jumlahnya masih sedikit dibanding kendaraan yang lain. Sehingga, jumlah keseluruhan kendaraan yang ada di DKI Jakarta pada tahun 2022 berjumlah 11.179.584 unit, mengalami peningkatan di tahun 2023 sebanyak 11.696.774 unit.

Penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa di DKI Jakarta, warga Jakarta lebih mengutamakan penggunaan kendaraan pribadi (sepeda motor dan mobil) dibandingkan kendaraan lain. Padatnya penggunaan kendaraan pribadi mengakibatkan kemacetan di DKI Jakarta. Hal ini diungkapkan oleh Edison Siahaan yang merupakan Ketua Presidium Indonesia *Traffic Watch*, bahwa lemahnya pengendalian jumlah kendaraan menjadi penyebab utama dalam kemacetan di Jakarta. Selain itu, ia juga menjelaskan bahwa penanganan dalam kemacetan akan lebih efektif jika difokuskan pada pembatasan jumlah kendaraan dibandingkan hanya membatasi pergerakannya (GoodStats, 2022).

Pemerintah melakukan upaya dalam mengatasi kemacetan tersebut, hal ini dilakukan untuk meningkatkan pelayanan transportasi, seperti menambahkan jumlah bus transjakarta, pembangunan MRT dan LRT. Hal ini dilakukan untuk mengajak masyarakat beralih menggunakan transportasi

publik. Dengan adanya, moda transportasi publik lain bisa menjadi alternatif untuk warga Jakarta dapat memilih menggunakan transportasi publik yang diinginkan. Terlebih sekarang ini sudah sangat memudahkan warga Jakarta untuk menggunakan transportasi publik, salah satunya Transjakarta. Transjakarta adalah transportasi publik yang disebarkan pemerintah untuk masyarakat Jakarta melakukan perjalanan.

Gambar 1.2 Perkembangan Jumlah Penumpang dan Jumlah Bus Transjakarta yang Beroperasi (unit), 2023-2025



Sumber: BPS Provinsi Dki Jakarta (2025)

Pada gambar 1.2 menunjukkan bahwa selama 2 tahun berturut-turut Transjakarta mengalami peningkatan di bagian jumlah penumpang dan jumlah bus beroperasi. Namun, terjadi penurunan pada tahun 2025 di bulan Januari sebanyak 2.76% pada jumlah penumpang Transjakarta. Selain itu, jumlah bus Transjakarta yang beroperasi di bulan Januari 2025 juga mengalami penurunan sebanyak 3,12% dibandingkan dengan Desember 2024. Jika dilihat per koridor, koridor 10 di tahun 2024 cenderung mengalami peningkatan dalam pertumbuhan penumpang setiap bulannya. Meski demikian, selama setahun juga mengalami penurunan jumlah penumpang.

Tabel 1.2 Jumlah Pelanggan Transjakarta Koridor 10 Tahun 2024 (Per Bulan)

Bulan	Jumlah Pelanggan Transjakarta
Januari	677.574
Februari	622.550
Maret	653.430
April	585.512
Mei	674.256
Juni	657.900
Juli	724.195
Agustus	718.598
September	714.134
Oktober	788.649
November	723.949
Desember	721.045

Sumber: PPID Transjakarta

Koridor 10 ini beroperasi untuk melayani bus Transjakarta dan penumpang dari Tanjung Priok hingga PGC. Tabel di atas memperlihatkan bahwa di koridor 10 mengalami trend positif jumlah penumpang di tahun 2024. Jumlah pelanggan Transjakarta di koridor 10 pada tahun 2024 pada bulan Oktober mengalami angka tertinggi mencapai 788.649 pelanggan. Sementara itu, jumlah pelanggan Transjakarta di koridor 10 terendah terjadi di bulan April 2024 dengan pelanggan mencapai 585.512. Trend positif jumlah pelanggan Transjakarta di koridor 10 pada tahun 2024 menjadi sinyal yang positif terhadap minat masyarakat dalam menggunakan transportasi publik, khususnya Transjakarta. Pada tahun yang sama, sistem pembayaran uang elektronik mengalami peningkatan, menurut data yang dipublikasikan oleh Bank Indonesia periode tahun 2024 besaran dari transaksi uang elektronik tercatat sebesar 21,67 miliar transaksi sehingga mengalami peningkatan sebanyak

6,19% dibandingkan tahun sebelumnya. Dengan demikian, dapat diartikan bahwa minat dalam menggunakan uang elektronik mengalami berkembang yang sangat pesat (Muzaki, *et.al*, 2025).

Penerapan sistem E-Money di transportasi publik bertujuan untuk memberikan pelayanan publik secara mudah kepada masyarakat, serta mengajak masyarakat untuk beralih menggunakan transportasi publik agar mengurangi kemacetan di jalan. Menurut Abdul Sabarudin (2015) dalam Nurcahyanto (2022), pelayanan publik merupakan suatu kegiatan administrasi negara yang diselenggarakan untuk memenuhi kebutuhan maupun kepentingan publik. Pelayanan publik menjadi salah satu fokus disiplin dalam Ilmu Administrasi Publik dimana langsung berkaitan dengan upaya pemerintah dalam memenuhi kebutuhan masyarakat (Amane, *et.al*. 2023). Hal tersebut menjadi salah satu perhatian penting mengingat pelayanan yang diselenggarakan oleh aparatur pemerintah masih dipersepsikan kurang baik atau belum memenuhi tingkat kepuasan masyarakat.

Penggunaan sistem E-Money di moda transportasi publik merupakan bukti bahwa perkembangan teknologi semakin meningkat pesat dari tahun ke tahun. Di era modern sekarang, semua aktivitas sudah tergantikan oleh digital, penggunaan sistem E-Money ini merupakan suatu peningkatan pelayanan yang diberikan untuk mempermudah segala aktivitas. Penggunaan sistem E-Money ini sudah diterapkan di moda transportasi publik di Jakarta, yaitu Transjakarta. Upaya pemerintah dengan menerapkan E-Money dalam bertransaksi pembayaran di Transjakarta merupakan sebuah pengalihan dari uang tunai

menjadi uang elektronik agar memberikan kemudahan dalam bertransaksi. Berikut jenis-jenis kartu E-Money yang digunakan pada Transjakarta, yaitu: JakLingko, JakCard, TapCash, BRIZZI, E-Money Mandiri, dan BCA Flazz (*smartcity jakarta*, 2022).

Pelayanan publik yang berbasis teknologi memiliki inklusivitas yang menjadi prinsip utama yang bertujuan untuk memastikan setiap masyarakat mendapatkan akses yang sama terhadap pelayanan. Implementasi dari prinsip tersebut terhadap sektor transportasi publik yaitu penerapan sistem pembayaran E-Money yang merupakan inovasi teknologi di Transjakarta untuk memberikan kemudahan, efisiensi dan aksesibilitas bagi pengguna layanan.

Tujuan dari penggunaan E-Money di Transjakarta adalah untuk mengurangi antrian panjang di loket dalam pembelian tiket Transjakarta dan memberikan percepatan proses transaksi penumpang. Penggunaan E-Money juga memberikan kemudahan kepada masyarakat untuk menggunakan Transjakarta, sehingga masyarakat dapat melakukan pembayaran tiket tanpa harus menggunakan uang tunai. Hal tersebut, bisa menjadi daya tarik masyarakat untuk menggunakan Transjakarta sebagai kendaraan untuk bepergian. Dengan adanya penggunaan E-Money di Transjakarta, diharapkan dapat membantu proses pembayaran secara efisien, efektif, mudah dan cepat.

Penerapan sistem pembayaran *Electronic Money* (E-Money) pada Transjakarta berpengaruh terhadap pandangan kegunaan & persepsi kemudahan penggunaan terhadap niat penumpang. Oleh karena itu, semakin penumpang merasakan bahwa sistem pembayaran uang elektronik mampu memberikan

kemanfaatan serta kemudahan dalam penggunaannya, maka niat penumpang untuk penggunaan akan tinggi. Migueli, *et.al.* (2024) dan Yuwono, *et.al.* (2023) menjabarkan bahwa adanya pengaruh signifikan antara *perceived usefulness* dan *perceived ease of use* terhadap *intention to use* dalam suatu teknologi, sehingga selaras dengan penelitian ini. Dengan demikian, penelitian ini memperkuat kemanfaatan dan kemudahan penggunaan E-Money menjadi hal krusial untuk meningkatkan niat penumpang dalam menggunakannya. Transportasi publik, penerimaan teknologi menjadi faktor yang sangat penting mengingat jumlah penumpang Transjakarta yang terus berkembang.

Sistem pembayaran non-tunai berbasis E-Money pada Transjakarta dilakukan dengan cara tapping kartu ke alat *tap on* yang ada di halte busway Transjakarta. Namun, dalam penggunaan E-money masih terdapat kendala yang dihadapi, seperti mesin tap yang memiliki masalah teknis, sehingga mengakibatkan antrian panjang untuk masuk ke koridor halte busway dan kurangnya pemahaman mengenai cara penggunaan E-Money. Masalah yang dihadapi tersebut dapat menurunkan tingkat minat dan penggunaan layanan Transjakarta. Permasalahan tersebut dapat dilihat dengan keluhan-keluhan, sebagai berikut:

Gambar 1.3 Keluhan Penumpang Terhadap Respon Mesin Tap yang Lambat



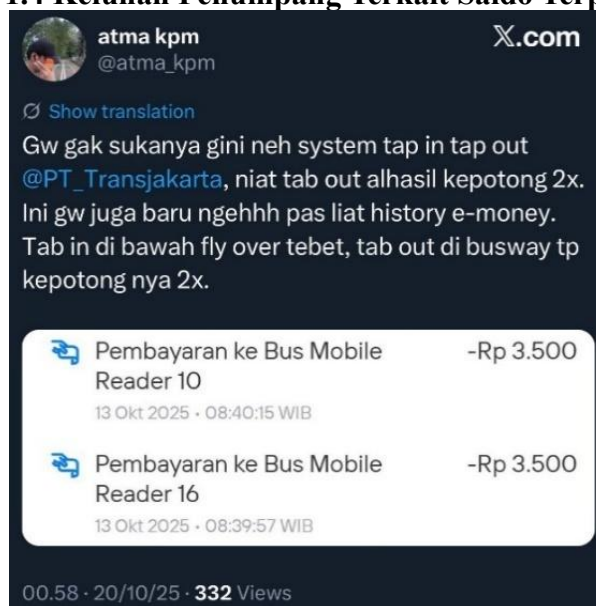
Sumber: Twitter.com (X)

Berdasarkan dari gambar di atas menunjukkan bahwa penumpang masih menyampaikan keluhan terkait sistem pembayaran E-Money pada Transjakarta melalui media sosial. Penumpang mengeluhkan terkait mesin tap yang lambat dalam merespons dan sering tidak dapat membaca kartu pada saat di tap. Dengan adanya kondisi tersebut, dapat menimbulkan antrean dan memperlambat proses masuknya penumpang ke dalam bus. Kondisi ideal ketika menggunakan sistem pembayaran E-Money dalam Transjakarta adalah ketika sistem pembayaran E-Money beroperasi secara optimal, efisien, dan efektif. Sehingga penumpang tidak perlu lagi untuk mengantri terlalu lama karena sistem ini dirancang hanya dengan satu sentuhan atau pemindaian yang dapat mengurangi waktu tunggu dan meningkatkan kenyamanan bagi masyarakat dalam menggunakan Transjakarta.

Permasalahan tersebut menunjukkan bahwa adanya kendala dalam aspek kemudahan penggunaan sistem pembayaran e-money. Ketika mesin tap tidak berfungsi dengan baik, maka pengguna dapat melihat bahwa sistem pembayaran tersebut kurang efektif dan tidak sepenuhnya mendukung kebutuhan mobilitas penumpang. Sehingga dapat berpengaruh kepada persepsi pengguna terhadap

kegunaan sistem dan kemudahan penggunaan yang berakibatkan kepada penurunan niat penumpang dalam menggunakan *Electronic Money* sebagai alat pembayaran dalam layanan tersebut. Dengan demikian, dari keluhan-keluhan tersebut pihak Transjakarta harus melakukan perbaikan dalam mesin tap agar penumpang merasa tidak dirugikan dan nyaman pada saat menggunakan Transjakarta.

Gambar 1.4 Keluhan Penumpang Terkait Saldo Terpotong 2x



Sumber: Twitter.com (X)

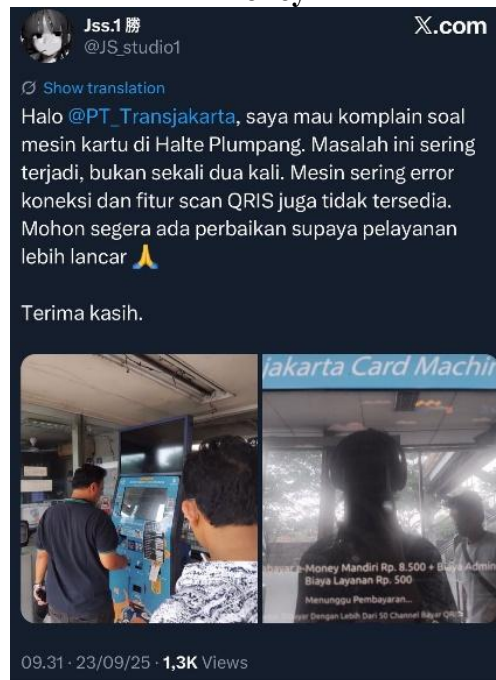
Permasalahan yang ada di Transjakarta tidak hanya berkutat dengan mesin tap yang lama dalam merespons, tetapi juga terdapat permasalahan lain yang harus diperhatikan oleh pihak Transjakarta. Pada gambar 1.4 menunjukkan bahwa permasalahan lain yang dihadapi oleh penumpang Transjakarta, yaitu permasalahan saldo pembayaran yang terpotong 2x ketika *tapping in-out*. Permasalahan tersebut terjadi di koridor 10 yang mendapat keluhan dari penumpang Transjakarta, kondisi tersebut memperlihatkan bahwa adanya kendala dalam kinerja mesin *tapping in-out* sehingga terdapat indikasi penurunan pengaruh persepsi pengguna terhadap sistem pembayaran E-Money. Keadaan tersebut menunjukkan adanya

permasalahan dalam aspek keandalan dan kemudahan penggunaan dalam sistem pembayaran. Sehingga dari hal tersebut bisa menjadi suatu tantangan yang dihadapi oleh Transjakarta.

Permasalahan terkait saldo E-Money yang terpotong 2x di koridor 10 masih belum dapat diatasi secara optimal oleh pihak Transjakarta. Keluhan tersebut, penumpang sudah menggunakan E-Money sebagai alat pembayaran menggunakan Transjakarta, akan tetapi masalah muncul ketika penumpang melakukan *tap-in* saldo pembayaran yang dikeluarkan sudah terpotong dua kali. Idealnya hanya sekali saldo terpotong ketika *tap-out*, akibatnya penumpang meluapkan keluhan terhadap sistem *tapping* melalui media sosial untuk melaporkan kepada pihak Transjakarta. Permasalahan tersebut dapat dianggap tidak memberikan manfaat dengan optimal dari sistem pembayaran yang digunakan oleh penumpang terkait mesin *tapping* di halte Transjakarta.

Permasalahan mesin *tapping* yang menjadi keluhan penumpang harus mendapat perhatian lebih dari pihak Transjakarta. Fasilitas layanan yang diberikan berupa alat mesin *tapping* yang digunakan untuk mendukung pembayaran E-Money di Transjakarta, dari mesin *tapping* juga bisa memberikan manfaat yang nyata dalam mendukung proses pembayaran kepada para penumpang. Maka dari itu, dapat mendorong niat penumpang untuk terus memanfaatkan E-Money sebagai metode pembayaran dalam layanan Transjakarta.

Gambar 1.5 Keluhan Penumpang Terkait Mesin Pengisian Saldo Kartu E-Money



Sumber: Twitter.com (X)

Keluhan-keluhan penumpang Transjakarta tidak hanya bermasalah terkait mesin tap yang lama dalam merespons dan saldo terpotong 2x, tetapi terdapat permasalahan lainnya yang datang dari mesin pengisian saldo E-Money yang disediakan oleh pihak Transjakarta yang juga mengalami kendala. Salah satu permasalahan yang ditemukan penumpang yaitu ketika mengisi saldo E-Money di mesin yang telah disediakan di Halte Transjakarta terdapat kendala, seperti saldo yang tidak bertambah padahal pembayaran sudah berhasil, error koneksi dan fitur scan QRIS yang terkendala atau tidak tersedia. Terdapat penumpang yang mengeluhkan pengisian saldo E-Money di Halte Plumpang yang berada di koridor 10, pada gambar 1.5. Keluhan tersebut menjadi salah satu indikasi bahwa pelayanan sistem pembayaran digital yang disediakan oleh Transjakarta belum optimal

sehingga berdampak kepada niat penumpang untuk menggunakan layanan Transjakarta.

Penerimaan sistem pembayaran E-Money di Transjakarta dianalisis dengan TAM yang memiliki dua faktor penting, *Perceived Usefulness & Perceived Ease of Use*. Kemanfaatan mencerminkan pandangan penumpang mengenai tingkat kemanfaatan E-Money dalam mendukung efisiensi dan efektivitas proses pembayaran, seperti mempercepat pembayaran, mengurangi antrean, dan mempermudah akses layanan Transjakarta. Selain itu, *perceived ease of use* menggambarkan terkait seberapa besar penumpang merasa sistem pembayaran E-Money dengan mudah dapat digunakan tanpa adanya kendala teknis yang dihadapi.

Keberhasilan sistem pembayaran E-Money pada Transjakarta dapat ditunjukkan dari seberapa pengaruh persepsi penumpang terhadap kegunaan dan kemudahan penggunaannya. Apabila penumpang merasa bahwa sistem pembayaran tersebut mampu dalam mempercepat proses pembayaran serta dengan mudah digunakan tanpa mengalami kendala, maka semakin tinggi pula niat penumpang untuk terus menggunakan sistem pembayaran tersebut. Dengan menggunakan pendekatan TAM, faktor-faktor yang memengaruhi penerimaan teknologi dapat diidentifikasi, sehingga dari hal tersebut pihak Transjakarta dapat melakukan perbaikan dengan tepat untuk mengoptimalkan penggunaan sistem pembayaran E-Money.

Alasan memilih penelitian ini karena memiliki relevansi yang ada di kehidupan Jakarta, beberapa masyarakat Jakarta telah menggunakan E-Money sebagai alat pembayaran mereka untuk beraktivitas. Kondisi di Jakarta yang padat

juga mendukung adanya sistem pembayaran non-tunai berbasis E-Money di Transjakarta sehingga dapat mempersingkat waktu dan mempercepat proses bertransaksi. Sistem pembayaran E-Money di Transjakarta menjadi bukti bahwa transportasi publik di Jakarta sudah semakin berkembang dalam proses pembayaran. Keberadaan sistem pembayaran tersebut memungkinkan penumpang dapat merasakan manfaat dan kemudahan dalam melakukan pembayaran. Hal ini, dapat meningkatkan niat penumpang untuk menggunakan sistem pembayaran tersebut.

Sistem pembayaran non-tunai berbasis E-Money telah banyak digunakan dalam sektor transportasi publik, namun dalam penelitian tentang penerimaan sistem pembayaran E-Money pada Transjakarta masih terbatas. Beberapa penelitian sebelumnya lebih kepada kepuasan pelanggan dan meneliti transportasi publik lainnya, serta platform aplikasi *online*. Artinya, penelitian yang secara spesifik menelaah pengaruh *perceive usefulness* dan *perceived ease of use* terhadap *intention to use* E-Money oleh pelanggan Transjakarta koridor 10 (Tanjung Priok-PGC) masih belum banyak dilakukan. Selain itu, adanya keluhan-keluhan yang disampaikan oleh penumpang melalui media sosial, dapat menunjukkan bahwa penerimaan sistem pembayaran ini belum sepenuhnya optimal. Dengan demikian, diperlukan penelitian yang mengkaji faktor-faktor dari penerimaan teknologi dengan menggunakan pendekatan TAM pada sistem pembayaran E-Money di Transjakarta.

1.2 Identifikasi Masalah

- a. Pengalaman penggunaan E-Money pada penumpang Transjakarta belum sepenuhnya optimal yang berpotensi memengaruhi *intention to use* E-Money.
- b. Kinerja mesin *tapping* E-Money yang lambat dan sering tidak dapat membaca kartu, sehingga menghambat proses masuk dan keluar halte terhadap penumpang Transjakarta.
- c. Kerugian yang dirasakan oleh penumpang Transjakarta dikarenakan saldo terpotong tidak sesuai dengan yang seharusnya.
- d. Mesin pengisian saldo E-Money yang masih belum berfungsi secara optimal, sehingga menyulitkan penumpang Transjakarta dalam melakukan *top-up*.

1.3 Rumusan Masalah

- a. Bagaimana pengaruh *perceived usefulness* terhadap *intention to use* E-Money pada pengguna Transjakarta koridor 10?
- b. Bagaimana pengaruh *perceived ease of use* terhadap *intention to use* E-Money pada pengguna Transjakarta koridor 10?
- c. Bagaimana pengaruh *perceived usefulness* dan *perceived ease of use* terhadap *intention to use* E-Money pada pengguna Transjakarta koridor 10?

1.4 Tujuan Penelitian

- a. Menganalisis pengaruh *perceived usefulness* terhadap *intention to use* E-Money pada pengguna Transjakarta koridor 10.

- b. Menganalisis pengaruh *perceived ease of use* terhadap *intention to use* E-Money pada pengguna Transjakarta koridor 10.
- c. Menganalisis pengaruh *perceived usefulness* dan *perceived ease of use* secara simultan terhadap *intention to use* E-Money pada pengguna Transjakarta koridor 10.

1.5 Kegunaan Penelitian

1.5.1 Kegunaan Praktis

- a. Bagi Pemerintah, diharapkan bisa menjadi alat pertimbangan pemerintah DKI Jakarta dan pihak pengelola Transjakarta untuk memahami faktor-faktor yang memengaruhi penerimaan sistem pembayaran E-Money, khususnya dari segi kemanfaatan dan kemudahan penggunaan. Dengan demikian, pemerintah dan pihak pengelola Transjakarta dapat merumuskan kebijakan yang lebih efektif guna untuk meningkatkan niat penumpang dalam menggunakan E-Money pada layanan Transjakarta.
- b. Bagi Penulis, hal yang diharapkan dari penelitian ini adalah bahwa penulis akan memperoleh wawasan dan pemahaman yang lebih baik tentang pengaplikasian TAM dalam mengkaji penerimaan suatu teknologi pada sistem pembayaran E-Money pada Transjakarta. Selain itu, penulis berharap temuan penelitian ini memberikan dampak positif dan membantu sebagai dasar penelitian lain yang juga berlatar belakang transportasi umum.

1.5.2 Kegunaan Teoritis

- a. Memberikan pengetahuan mengenai pengaruh *perceived usefulness* dan *perceived ease of use* terhadap *intention to use* sistem pembayaran E-Money pada pengguna Transjakarta koridor 10.
- b. Membantu memberikan pemahaman pemikiran bagi pengelola Transjakarta dalam memahami aspek-aspek yang dapat memengaruhi penerimaan sistem pembayaran E-Money. Dengan demikian, dapat dilakukan perbaikan guna untuk meningkatkan kemudahan dan manfaat yang dirasakan oleh penumpang.
- c. Sebagai sumber referensi tambahan bagi penyusunan penelitian dengan tema yang sejenis.

1.6 Landasan Teori

1.6.1 *State of Art*

Tabel 1.3 *State of Art*

No	Peneliti/Tahun/Judul/Edisi Penerbitan	Tujuan, Teori yang Dipakai, Tipe Penelitian, Teknik Analisis	Persamaan dan Perbedaan
1.	Penulis: Ghea Ananda Syifa, Sugeng Santoso. Tahun: 2024 Judul: Pengaruh <i>perceived ease of use</i> dan <i>perceived usefulness</i> terhadap niat menggunakan uang elektronik (Studi kasus pada mahasiswa FIS UNKRIS Jakarta). Edisi: PANDITA: Interdisciplinary Journal of Public Affairs, Vol. 7 No. 2.	Tujuan: Menelaah pengaruh <i>perceived ease of use</i> dan <i>perceived usefulness</i> terhadap niat penggunaan uang elektronik. Teori: TAM, ECM, TRA, TPB Tipe Penelitian: Kuantitatif Teknik Analisis: SPSS	Persamaan: Keduanya sama-sama membahas tentang penggunaan teknologi dengan menggunakan TAM, yang sama-sama membahas tentang uang elektronik. Perbedaan: Terdapat perbedaan dari kedua penelitian ini, yaitu penelitian terdahulu menambahkan teori ECM, TRA dan TPB, serta objek penelitiannya yang digunakan berbeda (mahasiswa FIA UNKRIS Jakarta). Sedangkan, penelitian ini membahas tentang sistem pembayaran E-Money pada layanan Transjakarta koridor 10.
2.	Penulis: Irma Christiana, Hastina Febriaty, Linzzy Pratami Putri.	Tujuan: Meneliti berbagai variabel yang mempengaruhi perilaku menggunakan	Persamaan: Kedua penelitian ini memiliki persamaan yaitu membahas tentang E-Money.

No	Peneliti/Tahun/Judul/Edisi Penerbitan	Tujuan, Teori yang Dipakai, Tipe Penelitian, Teknik Analisis	Persamaan dan Perbedaan
	Tahun: 2024 Judul: Penerimaan E-Money: Penerapan <i>Unified Theory Of Acceptance And Use Of Technology (Utaut) Model</i>. Edisi: Jurnal Manajemen dan Bisnis Volume 9 Nomor 1, Juni 2024.	E-Money menggunakan model UTAUT untuk mediasi niat perilaku. Teori: UTAUT Tipe Penelitian: Kuantitatif Teknik Analisis: SmartPLS3	Perbedaan: Penelitian terdahulu menggunakan teori berupa model UTAUT Sedangkan penelitian ini menggunakan TAM.
3.	Penulis: Anisah Syahri, Christina Yanita Setyawati. Tahun: 2023 Judul: Pengaruh <i>Perceived Ease Of Use</i> Terhadap <i>Intention To Use</i> Qris Bca Mobile Dengan <i>Perceived Usefulness</i> Sebagai Variabel Mediasi.	Tujuan: Mengetahui hubungan pandangan tentang kemudahan penggunaan dan pandangan tentang manfaat terhadap pandangan tentang keinginan untuk menggunakannya. Penelitian ini menyelidiki peran mediasi persepsi manfaat dalam hubungan antara pemahaman tentang kemudahan penggunaan dan keinginan untuk menggunakannya. Teori: TAM	Persamaan: Persamaan antara kedua penelitian terletak dalam membahas variabel <i>perceived usefulness</i> dan <i>perceived ease of use</i> yang dikaitkan dengan <i>intention to use</i>. Perbedaan: Keduanya memiliki perbedaan, yaitu penelitian terdahulu membahas tentang QRIS BCA Mobile. Sedangkan, penelitian ini membahas tentang sistem pembayaran E-Money dalam layanan Transjakarta koridor 10.

No	Peneliti/Tahun/Judul/Edisi Penerbitan	Tujuan, Teori yang Dipakai, Tipe Penelitian, Teknik Analisis	Persamaan dan Perbedaan
	Edisi: Jurnal Keuangan dan Bisnis Vol. 21 No. 2, Oktober 2023.	Tipe Penelitian: Kuantitatif Teknik Analisis: SEM PLS	
4.	Penulis: Imer Migueli, Ambar Lukitaningsih, Nonik Kusuma Ningrum. Tahun: 2024 Judul: Pengaruh <i>perceived usefulness</i> dan <i>perceived ease of use</i> terhadap <i>intention to use</i> dengan <i>attitude</i> sebagai variabel <i>intervening</i> pada <i>e-commerce</i> Tokopedia di Yogyakarta. Edisi: Journal of Management and Digital Business, 4(3), 2024,665-680.	Tujuan: mengidentifikasi hubungan antara kemudahan penggunaan dan kemanfaatan sebagai variabel perantara pada pengguna Tokopedia di Yogyakarta. Teori: TAM Tipe Penelitian: Kuantitatif Teknik Analisis: SPSS	Persamaan: Dari kedua penelitian ini memiliki persamaan dengan menggunakan pendekatan TAM dan menggunakan variabel yang sama, yaitu <i>perceived usefulness</i> , <i>perceived ease of use</i> dan <i>intention to use</i> . Perbedaan: Penelitian terdahulu menambahkan <i>attitude</i> sebagai variabel mediasi dengan objek penelitian <i>e-commerce</i> Tokopedia di Yogyakarta. Sedangkan, penelitian ini membahas sistem pembayaran E-Money yang digunakan pada layanan Transjakarta koridor 10.

No	Peneliti/Tahun/Judul/Edisi Penerbitan	Tujuan, Teori yang Dipakai, Tipe Penelitian, Teknik Analisis	Persamaan dan Perbedaan
5.	Penulis: Erwin Hadisantoso, Tuti Dharmawati, Muh. Asdar, Muh. Syaiful Saehu, Sulfian. Tahun: 2023 Judul: Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Penggunaan Uang Elektronik (E-Money) Pada Aplikasi OVO (Studi Empiris pada Mahasiswa Akuntansi Universitas Halu Oleo). Edisi: Jurnal Akuntansi dan Keuangan, Vol.8, No.1, 2023.	Tujuan: Mengetahui apakah faktor kepercayaan, kemudahan, dan keamanan memengaruhi minat dalam menggunakan E-Money dan seberapa besar pengaruh faktor-faktor ini pada siswa Jurusan Akuntansi FEB UHO. Teori: TAM dan IDT Tipe Penelitian: Kuantitatif Teknik Analisis: SPSS <i>Statistic</i> Versi 26	Persamaan: Kedua penelitian ini memiliki persamaan, yaitu menggunakan pendekatan TAM dan membahas tentang penggunaan E-Money. Perbedaan: Penelitian terdahulu juga menggunakan teori berupa IDT untuk membahas tentang bagaimana individu menerima atau mengadopsi teknologi baru pada aplikasi OVO. Sedangkan penelitian ini hanya menggunakan teori TAM untuk melihat bagaimana persepsi manfaat dan kemudahan penggunaan teknologi mempengaruhi niat menggunakan teknologi.
6.	Penulis: Wisnu Yuwono, Roni Antonio, Pulung Peranginangin. Tahun: 2023	Tujuan: Mengkaji pola penerimaan teknologi kepada mahasiswa, khususnya dalam penggunaan e-money. Teori: TAM	Persamaan: Dari kedua penelitian ini memiliki persamaan yaitu membahas penerimaan teknologi dan memiliki variabel yang sama untuk diteliti, yaitu <i>perceived usefulness</i>, <i>perceived ease of use</i> dan <i>intention to use</i>.

No	Peneliti/Tahun/Judul/Edisi Penerbitan	Tujuan, Teori yang Dipakai, Tipe Penelitian, Teknik Analisis	Persamaan dan Perbedaan
	Judul: Analisis Pengaruh Faktor Kegunaan, Kemudahan, Sosial Dan Resiko Terhadap Minat Menggunakan E-Money Pada Kalangan Mahasiswa Di Kota Batam. Edisi: Jurnal Sketsa Bisnis, Vol. 10, No. 2, September, 2023, 166-184.	Tipe Penelitian: Kuantitatif Teknik Analisis: SPSS versi 25	Perbedaan: Perbedaannya terletak di fokus penelitian, penelitian terdahulu menambahkan topik tentang resiko dan sosial, yang berlokus pada kalangan mahasiswa di Kota Batam. Sedangkan, penelitian ini membahas tentang sistem pembayaran E-Money pada layanan Transjakarta koridor 10.
7.	Penulis: Akbar Imam Muzaki, Gatot Nazir Ahmad, Diena Noviarini. Tahun: 2025 Judul: Pengaruh <i>Perceived Risk, Ease of Use</i>, dan <i>Comfortability</i> terhadap Minat Penggunaan Sistem Pembayaran Digital e-money (Studi Kasus Transjakarta). Edisi: Jurnal ilmiah multidisiplin, Vol. 1, No. 5, Tahun 2025, Hal. 2875-2891	Tujuan: Mengidentifikasi pengaruh <i>Perceived Risk, Ease of Use</i>, dan <i>Comfortability</i> dengan minat mahasiswa FEB UNJ dalam menggunakan E-Money. Teori: TAM Tipe Penelitian: Kuantitatif Teknik Analisis: SPSS	Persamaan: Dari kedua penelitian ini memiliki persamaan, yaitu menggunakan pendekatan TAM yang membahas tentang penerimaan teknologi dan membahas variabel yang sama, yakni <i>perceived usefulness, perceived ease of use</i>, dan <i>intention to use</i>. Perbedaan: Penelitian terdahulu membahas tentang Transjakarta di JABODETABEK. Sedangkan, penelitian ini membahas tentang sistem pembayaran E-Money pada layanan Transjakarta koridor 10.

No	Peneliti/Tahun/Judul/Edisi Penerbitan	Tujuan, Teori yang Dipakai, Tipe Penelitian, Teknik Analisis	Persamaan dan Perbedaan
8.	Penulis: Arfi Agustian Wardana, Edy Purwo Saputro, Muhammad Wahyuddin, Novel Idris Abas. Tahun: 2022 Judul: <i>The Effect of Convenience, Perceived Ease of Use, and Perceived Usefulness on Intention to Use E Wallet (Empirical Study on Generation Z in Surakarta).</i> Edisi: Advances in Economics, Business and Management Research, volume 218.	Tujuan: Menganalisis pengaruh kenyamanan, kemudahan penggunaan dan kegunaan terhadap niat penggunaan. Teori: TAM Tipe Penelitian: Kuantitatif Teknik Analisis: SEM dan SmartPLS 3.0	Persamaan: Kedua penelitian ini memiliki persamaan terletak di variabel yang dibahas, yaitu <i>perceived ease of use</i>, <i>perceived usefulness</i> dan <i>intention to use</i>. Perbedaan: Membahas tentang E-Wallet di kalangan generasi Z di Surakarta dan menambahkan variabel <i>convenience</i>. Sedangkan, penelitian ini membahas tentang sistem pembayaran E-Money pada layanan Transjakarta koridor 10.
9.	Penulis: Ilham Agung Kurniawan, Mugiono Risma Wijayanti. Tahun: 2022 Judul: <i>The Effect Of Perceived Usefulness, Perceived Ease Of Use, And Social</i>	Tujuan: Menentukan pengaruh dari manfaat kegunaan, kemudahan penggunaan, pengaruh sosial, kepercayaan, dan niat penggunaan aplikasi zakat digital di Kota Malang. Teori: TAM	Persamaan: Kedua penelitian tersebut mempunyai kesamaan dalam variabel, yaitu <i>perceived usefulness</i>, <i>perceived ease of use</i>, <i>intention to use</i>. Perbedaan: Penelitian terdahulu menambahkan variabel tentang <i>social influence</i> dan

No	Peneliti/Tahun/Judul/Edisi Penerbitan	Tujuan, Teori yang Dipakai, Tipe Penelitian, Teknik Analisis	Persamaan dan Perbedaan
	<i>Influence Toward Intention To Use Mediated By Trust.</i> Edisi: Journal of Applied Management (JAM) Volume 20 Number 1.	Tipe Penelitian: Kuantitatif Teknik Analisis: SmartPLS 3.0	<i>trust</i> sebagai mediasi. Sedangkan, penelitian ini membahas tentang sistem pembayaran E-Money pada layanan Transjakarta koridor 10.
10.	Penulis: Farhan Fadilah Siregar, Hakim Nur Rahman, Kautsar Naufa Haykal, Krishna Widwi Aiyub Ilyasa, Muhamad Bayuaji Satria Prabowo. Tahun: 2025 Judul: Pengaruh <i>Perceived Usefulness, Ease Of Use, Dan Trustworthiness</i> Terhadap <i>Intention To Use Digital Payment</i> Ovo Pada Mahasiswa S1 Dan D4 Feb Universitas Negeri Jakarta Periode 2024. Edisi: JEBI: Jurnal Ekonomi dan Bisnis Vol. 3 No. 1, Januari (2025), Hal. 103-124.	Tujuan: Mengetahui <i>intention to use</i> pada aplikasi OVO yang dijabarkan dengan menggunakan variabel <i>independent perceived usefulness, ease of use</i> dan <i>trustworthiness</i>. Teori/Model: TAM Tipe Penelitian: Kuantitatif Teknik Analisis: SPSS 27	Persamaan: Penelitian sama-sama membahas tentang penerimaan teknologo dan variabel diteliti menggunakan variabel <i>perceived usefulness, perceived ease of use, intention to use</i>. Perbedaan: Mengkaji tentang pembayaran di OVO pada mahasiswa program S1 dan D4 FEB UNJ, dan menambahkan variabel <i>trustworthiness</i> untuk diteliti. Sedangkan penelitian ini membahas tentang sistem pembayaran E-Money di layanan Transjakarta koridor 10.

1.6.2 Administrasi Publik

Administrasi publik adalah rumpun yang mengkaji tentang pengelolaan pada suatu organisasi di instansi publik. Hal yang dilakukan dalam administrasi publik adalah menelaah tentang persoalan suatu organisasi publik (pemerintah) dalam memberikan pelayanan. Administrasi publik mengkaji tentang penyusunan, pengimplementasian, dan melakukan evaluasi kebijakan publik di suatu birokrasi. Selain itu, ada administrasi pembangunan, pemerintahan daerah, dan *good governance* yang dikaji di dalam administrasi publik (Panjaitan dan Pardede, 2021).

Administrasi publik adalah bidang yang berkaitan dengan pengelolaan dan organisasi SDM dan juga peralatan yang digunakan dalam mencapai tujuan pemerintah (Waldo dalam Anto, *et.al.* 2026). Fokus utama administrasi publik adalah menata ranah publik dan melakukan berbagai tugas yang diberikan oleh pemerintah (Waldo dalam Rodiyah, *et.al.* 2022). Administrasi publik memiliki peran penting dalam menciptakan kebijakan yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan memastikan bahwa layanan publik diberikan dengan baik.

Dimock (1992) dalam Rodiyah, *et.al.* (2022) berpendapat bahwa administrasi publik adalah suatu ilmu yang menjelaskan tentang keinginan rakyat melalui pemerintah dan cara mereka untuk mendapatkan hal tersebut. Berdasarkan pendapat Siagian (1994) dalam Rodiyah, *et.al.* (2022) menjelaskan administrasi, yakni keseluruhan proses dalam suatu kegiatan

yang dijalankan oleh banyak orang dan memiliki keterlibatan terkait usaha untuk mencapai hasil bersama.

Administrasi publik, juga memiliki tujuan untuk dapat menyelesaikan permasalahan yang terjadi di publik dengan melakukan penyempurnaan, seperti di bidang organisasi, SDM dan keuangan (Amane, *et.al.* 2023). Administrasi publik juga mencakup banyak hal, seperti perencanaan dan penganggaran hingga pelaksanaan program dan layanan publik. Administrasi publik juga melibatkan hubungan antara pemerintah, masyarakat, dan sektor swasta (Bryson, Croby, dan Bloomberg, 2014 dalam Sarjito, 2024). Administrasi publik bertujuan untuk mewujudkan kesejahteraan masyarakat melalui penyelenggaraan pelayanan yang berkualitas di berbagai bidang, termasuk dalam bidang kesehatan, pendidikan, infrastruktur, serta keamanan (Andriansyah, Anggara, dan Zahari, *et.al.* dalam Amane, *et.al.* 2023). Selain itu, administrasi publik juga memiliki peran krusial dalam mencapai tujuan-tujuan negara, seperti mendorong pertumbuhan ekonomi, mewujudkan keadilan sosial dan memelihara stabilitas politik.

Administrasi publik pada dasarnya berfungsi sebagai jembatan antara pemerintah dan masyarakat. Hal ini melibatkan berbagai institusi pemerintah di tingkat pusat maupun daerah yang bekerja sama dengan sektor swasta dan organisasi non-pemerintah, dan menjalankan peran krusial untuk mengupayakan peningkatan efektivitas dan efisiensi penggunaan sumber daya publik. Pengambilan keputusan adalah bagian

penting dari administrasi publik, dan proses ini memerlukan banyak pertimbangan, seperti data dan informasi yang relevan, keinginan masyarakat, dan sumber daya yang tersedia. Selain itu, administrasi publik juga melibatkan pengawasan dan akuntabilitas, di mana pejabat publik diharapkan bertanggung jawab kepada publik atas tindakan dan keputusan mereka.

Sering terjadi pergeseran paradigma dalam Sejarah perkembangan administrasi publik. Pergeseran paradigma ini ditandai dengan bergesernya lokus dan fokus ilmu administrasi publik. Oleh karena itu, perkembangan paradigma ilmu administrasi publik ini dikatakan dinamis, dengan kata lain dapat berubah-ubah perkembangannya seiring dengan perkembangan dan perubahan sosial. Berikut paradigma administrasi publik (Henry dalam Talaubun, 2022):

a. Paradigma 1: Dikotomi dan Administrasi (1900-1926)

Goodnow dan White merupakan tokoh-tokoh paradigma tersebut. Dalam karya 1900 an mereka "Politik dan Administrasi", Goodnow mengatakan bahwasanya politik harus fokus pada kebijakan atau ekspresi keinginan rakyat, sementara administrasi harus berkonsentrasi pada bagaimana kebijakan atau keinginan tersebut diterapkan atau dilaksanakan.

b. Paradigma 2: Prinsip-prinsip Administrasi (1927-1937)

Mereka percaya bahwa prinsip-prinsip pada POSDCORB dan dapat digunakan di mana saja karena mereka mempercayai

bahwasannya prinsip-prinsip administrasi publik berlaku dimana-mana, salah satunya di organisasi pemerintah, lokus administrasi publik tidak pernah dijelaskan dengan jelas. Oleh karena itu, paradigma ini menekankan fokus dibandingkan dengan lokusnya.

c. Paradigma 3: Administrasi Publik sebagai ilmu politik (1950-1970)

"Elements of Public Administration" yang ditulis Morstein-Marx (1946), mengungkapkan pertanyaan tentang kemungkinan politik dan juga administrasi dapat dipisahkan. Sebaliknya, ketidakkonsistenan prinsip administrasi adalah fokus kritik Herbert Simon. Menurutnya, prinsip administrasi tidak selalu cocok dengan situasi tertentu.

d. Paradigma 4: Administrasi Negara sebagai Ilmu Administrasi (1956-1970)

Paradigma ini fokus kepada analisis manajemen, perilaku organisasi, dan penggunaan dalam teknologi yang modern contohnya metode kuantitatif, analisis dalam sistem, dan penelitian operasi. Paradigma ini mengalami evolusi dalam dua arah yang berfokus pada penciptaan ilmu administrasi independen yang disokong psikologi sosial serta berpusat pada kebijakan publik.

e. Paradigma 5: Administrasi Publik sebagai Administrasi Publik (1970-sekarang)

Paradigma kelima ditandai dengan adanya kejelasan mengenai lokus dan fokus. Fokus paradigma kelima ialah teori tentang

organisasi, manajemen, serta kebijakan publik, dan lokusnya ialah isu-isu dan kepentingan publik. Penelitian ini menggunakan paradigma 5 yang mempunyai fokus yakni untuk meningkatkan sistem pembayaran E-Money sebagai bentuk inovasi administrasi dalam Transjakarta. Sedangkan, lokusnya yaitu penerimaan sistem pembayaran E-Money oleh penumpang Transjakarta yang menjadi masalah dalam administrasi publik karena menyangkut dengan efektivitas penyelenggaraan layanan, kemudahan akses, dan optimalisasi sistem pembayaran non-tunai dalam Transjakarta.

1.6.3 Manajemen Publik

Manajemen publik adalah bidang yang berfokus pada pengelolaan sumber daya dan penyediaan layanan publik oleh pemerintah. Tujuan utama manajemen publik adalah menjamin penyelenggaraan pelayanan dilakukan secara efektif dan efisien (Akbar dan Tjenreng, 2025). Manajemen publik mencakup perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengawasan berbagai program dan kebijakan pemerintah. Manajemen di sektor publik untuk penyediaan barang publik dan penyelenggaraan pelayanan publik dijelaskan, diklarifikasi, dan dievaluasi.

Manajemen publik dapat didefinisikan sebagai seorang profesional dan sebagai manajer yang praktisi. Mereka berpendapat manajemen publik adalah proses pemanfaatan dan penggerakan sumber daya manusia maupun non-manusia. Pandangan tersebut dalam kebijakan publik sebagai otak dan sistem saraf tubuh, sedangkan manajemen publik dianalogikan sebagai

jantung dan sistem peredaran darah (Pasolong, 2007 dalam Ambas, *et.al.* 2022). Fokus utama manajemen publik terletak pada organisasi nirlaba atau pemerintah dibandingkan pada hubungan dan interaksi dengan lembaga legislatif, lembaga yudikatif, maupun organisasi sektor publik lainnya.

Manajemen publik harus dapat beradaptasi dengan perubahan di era globalisasi dan kemajuan teknologi informasi. Penyampaian layanan publik, seperti e-government, membutuhkan teknologi untuk meningkatkan aksesibilitas dan efisiensi (Fikri dan Tjenreng, 2025). Teknologi memungkinkan pemerintah menyediakan layanan yang lebih cepat sesuai dengan harapan masyarakat. Dengan demikian, manajemen publik merupakan proses yang rumit dan berubah-ubah yang mengikutsertakan berbagai komponen untuk mencapai tujuan pelayanan publik. Dengan mengutamakan efisiensi, transparansi, dan inovasi, manajemen publik berupaya memberikan peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat dan memenuhi harapan publik.

1.6.4 Pelayanan Publik

Kinerja di sektor publik tidak dapat dilepaskan dari standar pelayanan publik. Selama tidak ada standar pelayanan publik yang membantu manajemen bertindak, manajemen sektor publik masih belum lengkap. Menurut Nugraha (2018) dalam Ramdhan dan Hafni (2024), standar pelayanan publik adalah standar kinerja minimum yang perlu dilaksanakan oleh instansi yang menyelenggarakan pelayanan di sektor publik. Oleh karena itu, setiap unit pelayanan wajib menetapkan standar

pelayanan minimum untuk melengkapi pelaksanaan standar pelayanan publik.

Tujuan dari pelayanan publik yakni memastikan bahwa kebutuhan dasar mereka terpenuhi dengan baik. Selain itu, untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Berdasarkan Syahrudin, *et.al.* (2020) dalam Rasdiana dan Ramadani (2021) menjelaskan bahwa saat ini pelayanan publik menjadi bagian dari kebutuhan setiap masyarakat. Kualitas pelayanan publik sangat penting karena dapat mempengaruhi tingkat kepercayaan masyarakat kepada pemerintah dan lembaga yang memberikan layanan tersebut.

Menurut Dewi dan Tobing (2021) dalam Ramdhan dan Hafni (2024), penyediaan pelayanan publik memiliki beberapa asas yang perlu dipatuhi oleh instansi yang terdiri atas:

- a. Transparansi, merupakan asas yang memiliki sifat terbuka dan mudah diakses oleh seluruh pihak yang membutuhkan sehingga pelayanan yang diberikan layak dan mudah dipahami.
- b. Akuntabilitas, adalah salah satu asas pelayanan publik yang berkaitan dengan pertanggungjawaban layanan yang sesuai dengan perundang-undangan.
- c. Kondisional, pelayanan publik yang diberikan perlu menyesuaikan keadaan dan kemampuan penyelenggara, serta penerima layanan harus tetap mengacu dalam prinsip efektifitas dan efisiensi.

- d. Partisipatif, adalah keterlibatan peran masyarakat dalam menggunakan pelayanan publik yang sesuai dengan kebutuhan dan ekspektasi yang diinginkan.
- e. Tidak diskriminatif, tidak adanya pembeda (SARA) dalam memberikan pelayanan publik.
- f. Keseimbangan hak dan kewajiban, adalah ketentuan yang harus dilaksanakan oleh penyelenggara dan penerima layanan yang menjalankan perannya selaras dengan hak dan kewajiban yang berlaku.

Standar pelayanan dalam prosesnya juga dapat diatur, tetapi dalam pembuatannya harus dilakukan dengan hati-hati supaya standar dalam proses pelayanan tidak mencengah terjadinya kreativitas lokal dalam melaksanakan layanan publik (Widanti, 2022) dalam Ramdhan dan Hafni (2024).

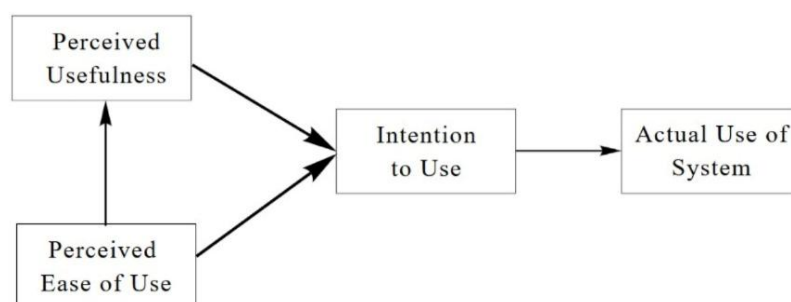
1.6.5 *Technology Acceptance Model*

TAM menurut Wicaksono (2022) merupakan pendekatan yang berfungsi memperkirakan dan mengetahui adopsi teknologi terhadap pengguna. Menurut Davis (1989) dalam Naufaldi dan Tjokrosaputro (2020) model ini umum dipakai untuk menjelaskan perilaku pengguna dalam penerimaan inovasi, terutama memahami bagaimana individu menerima dan menggunakan suatu teknologi. Fatmawati (2015) dalam Azkiya dan Labibah (2023), TAM memiliki tujuan untuk menelaah serta memahami faktor yang memengaruhi penerimaan pengguna terhadap teknologi.

Novindra & Rasmini (dalam Setyawati, 2020), konsep TAM digunakan untuk menggambarkan berbagai hal yang berkontribusi terhadap penerimaan suatu sistem, serta menggambarkan bagaimana suatu sistem tersebut dapat dimanfaatkan pengguna untuk mendukung aktivitas harian maupun pekerjaannya.

Penerimaan teknologi dalam TAM mempunyai dua faktor yang memengaruhinya, yakni *perceived usefulness* dan *perceived ease of use* Wicaksono (2022:30). Davis dalam Oktafiani *et al.*, (2021), menyebut kemanfaatan dan kemudahan penggunaan bisa mempengaruhi sikap ketika menggunakan teknologi. Pandangan kemanfaatan menjadi ukuran yang memberikan keyakinan kepada seseorang bahwa penggunaan sistem tersebut dapat meningkatkan produktivitas kinerjanya. Lebih lanjut, teknologi yang mudah dipahami dan digunakan memberikan kepercayaan bahwa sebuah sistem dapat meringankan beban kerja mereka (Maharani & Sundari, 2024). TAM dapat dipakai untuk memperkirakan sikap berdasarkan *perceived usefulness*, *perceived ease of use*, dan *intention to use* sebagaimana tercantum dalam gambar 1.6.

Gambar 1.6 Model Penerimaan Teknologi (TAM)



Sumber: Marikyan, D. & Papagiannidis, S. (2025)

1.6.6 *Perceived Usefulness*

Indarsin dan Ali (2017) dalam Naufaldi dan Tjokrosaputro (2020) mengungkapkan bahwa kemanfaatan adalah kebiasaan seseorang dalam penggunaan suatu teknologi dan memiliki keyakinan jika teknologi itu dapat membantunya dalam menjalankan pekerjaan yang lebih baik. Menurut Hussein, *et.al.* (2019) dalam Rosyad & Harsono (2021), *perceived usefulness* adalah suatu kepercayaan individu atau kelompok terhadap suatu sistem yang dapat memberikan fasilitas pekerjaannya. Jika individu tidak mempercayai bahwa sistem mampu membantu untuk menjalankan pekerjaannya, maka seseorang atau kelompok tersebut tidak memiliki niat untuk memakai teknologi tersebut.

Yap, *et.al.* (2023) dalam Migueli, *et.al.* (2024) menjelaskan kemanfaatan kegunaan yakni bagaimana seseorang menganggap jika memanfaatkan teknologi dapat membantu mereka dalam meningkatkan kinerja. Menurut Bandura (1982) dalam Marikyan, D.& Papagiannidis, S. (2025), Kegunaan yang dirasakan dapat diartikan sebagai pandangan seseorang tentang bagaimana penggunaan teknologi dapat mengoptimalkan kinerja.

Menurut Wicaksono (2022) manfaat kegunaan adalah pandangan seseorang dalam menilai seberapa besar teknologi dapat membantu seseorang dalam mencapai tujuan mereka. Menurut Robey (1979) dalam Marikyan, D.& Papagiannidis, S. (2025), kegunaan yang dirasakan (*perceived usefulness*) dalam pelaksanaannya berdasarkan bukti yang

menunjukkan bahwa pengaruh ekspektasi kinerja sistem terhadap penggunaan sistem. Hasan (2022) dalam Migueli, *et.al.* (2024) mendefinisikan bahwa niat dari perilaku seseorang terhadap penggunaan suatu sistem akan didukung ketika memiliki beberapa manfaat seperti memberikan kemudahan dalam menjalankan pekerjaan, memiliki manfaat lebih banyak, dan mengoptimalkan produktivitas. Maka individu akan memutuskan untuk memakai teknologi tersebut ketika mereka menganggapnya berguna.

Beberapa penjelasan sebelumnya dapat ditarik kesimpulan bahwa kemanfaatan kegunaan merupakan suatu persepsi pengguna terhadap kemampuan yang dapat diterima oleh suatu teknologi dalam meningkatkan kinerja. Menurut Wicaksono (2022) terdapat 4 indikator dari *perceived usefulness*, sebagai berikut:

1. Efektivitas teknologi

Pandangan seseorang mengenai seberapa besar teknologi mampu bekerja secara maksimal dalam memenuhi kebutuhan pengguna. Efektivitas berkaitan dengan kemampuan suatu keyakinan untuk meningkatkan kinerja dan mendukung pencapaian tujuan pengguna. Teknologi yang efektif tidak hanya sekadar dapat digunakan, tetapi juga memberikan kemampuan untuk mendapatkan hasil yang nyata dan signifikan dalam membantu pengguna dalam beraktivitas.

2. Keuntungan teknologi

Persepsi seseorang mengenai manfaat yang diperoleh dalam menggunakan teknologi. Keuntungan teknologi memberikan manfaat, seperti waktu, finansial, maupun manfaat lainnya yang dirasakan pengguna. Artinya, teknologi dianggap bisa memberikan manfaat jika pengguna merasakan adanya perbedaan positif antara sebelum dan sesudah dalam menggunakan teknologi tersebut.

3. Keterkaitan teknologi dengan tugas

Indikator ini memiliki pandangan seseorang terhadap teknologi yang bisa membantu pekerjaan yang dilakukan. Suatu teknologi dapat dikatakan memiliki keterkaitan yang tinggi apabila fitur dan fungsinya sejalan dengan kebutuhan pengguna. Dengan demikian, teknologi bukan hanya sekadar relevan secara umum, tetapi harus mampu menunjang proses kerja dan meningkatkan performa dalam menjalankan tugas.

4. Relevansi teknologi

Persepsi seseorang mengenai seberapa besar teknologi dapat dikatakan relevan dengan keseharian seseorang. Teknologi yang relevan memiliki keahlian dalam menjawab permintaan dari aktual pengguna dengan perkembangan zaman dan perubahan lingkungan.

1.6.7 *Perceived Ease of Use*

Wicaksono (2022) menjelaskan bahwa kemudahan penggunaan adalah persepsi seseorang tentang seberapa jauh teknologi memberikan kemudahan ketika digunakan. Hasan (2022) dalam Migueli et al. (2024) menjelaskan bahwa kemudahan penggunaan dapat diungkapkan sebagai suatu tingkat kepercayaan dari pengguna terkait penggunaan teknologi yang terlepas dari usaha yang berlebihan. Rosyad & Harsono (2021) berpendapat bahwa persepsi kemudahan dapat dipahami sebagai rasa percaya yang dimiliki individu atau kelompok terhadap sistem yang dipakai membantu suatu pekerjaan.

Menurut Wimbo Raksadigiri & Wahyuni (2020) dalam Migueli, et.al. (2024), konsep kemudahan penggunaan menjelaskan bahwa apabila suatu sistem memiliki kemudahan dalam mekanisme, maka pengguna akan mulai memutuskan untuk memakai terus-menerus. Hal ini akan menimbulkan niat untuk menggunakan teknologi (Wicaksono, 2022)

Penjelasan-penjelasan sebelumnya dapat ditarik kesimpulan bahwa persepsi kemudahan adalah sejauh mana seseorang merasa yakin dalam mengoperasikan, memanfaatkan, dan mempelajari teknologi sehingga dapat dipercaya untuk memberikan kemudahan pengguna. Menurut Wicaksono (2022) terdapat 4 indikator dari *perceived ease of use*, sebagai berikut:

1. Kemudahan Belajar

Pandangan seseorang dalam menilai seberapa jauh suatu teknologi dengan mudah dipelajari tanpa memerlukan upaya atau waktu yang

lama. Artinya, bahwa jika suatu sistem dibuat secara sederhana dan intuitif, maka pengguna dengan cepat akan memahami cara kerja di dalamnya. Kemudahan belajar memiliki keterkaitan dengan desain antarmuka dan fitur-fitur yang ada di dalam teknologi tersebut. Dengan desain yang jelas dan penggunaan bahasa yang mudah dipahami, serta terdapat petunjuk penggunaan yang informatif akan membantu pengguna dalam mempelajari suatu teknologi.

2. Kemudahan Penggunaan

Persepsi seseorang dalam menilai sejauh mana suatu teknologi mudah digunakan setelah pengguna memahami cara penggunaannya. Artinya, setelah pengguna melalui proses awal dalam pembelajaran, pengguna tidak akan mengalami kesulitan dalam mengimplementasikan sistem teknologi dalam aktivitas keseharian. Kemudahan penggunaan memiliki keterkaitan erat terhadap efisiensi dan kemudahan dalam petunjuk pada tampilan sistem teknologi. Navigasi yang jelas dan respons yang cepat juga membantu terhadap persepsi bahwa teknologi mudah digunakan.

3. Ketersediaan Dukungan Teknis

Pandangan seseorang terhadap ketersediaan dukungan teknis yang berperan untuk membantu pengguna ketika mengalami kendala dalam mengoperasikan teknologi. Hal tersebut bisa memberikan perasaan aman dan keyakinan terhadap pengguna dalam

mengoperasikan teknologi. Ketika pengguna mengetahui bahwa terdapat bantuan yang siap diakses jika terjadi kendala, maka pengguna akan menjadi lebih percaya diri dalam menggunakan dan mengadopsi sistem tersebut. Sebaliknya, ketika bantuan sulit diakses, maka pengguna dapat menilai bahwa sistem tersebut tidak sangat rumit untuk digunakan.

4. Ketersediaan Sumber Daya

Pandangan seseorang tentang tersedianya sarana dan prasarana yang dibutuhkan dalam menggunakan suatu teknologi, yakni jaringan untuk internet, *hardware* dan *software*. Ketersediaan sumber daya yang memadai mampu memberikan kemudahan pengguna dalam mengakses dan memanfaatkan teknologi secara optimal. Ketersediaan sumber daya juga memberikan pengaruh terhadap tingkat kenyamanan dan efisiensi penggunaan teknologi.

1.6.8 *Intention to Use*

Wicaksono (2022) menjelaskan bahwa *intention to use* bisa dipandang sebagai langkah pertama dalam proses penerapan teknologi. Menurut Harsanto, *et.al.* (2023) dalam Migueli, *et.al.* (2024) bahwa aspek manfaat dianggap memiliki pengaruh terhadap niat menggunakan suatu variabel. Adapun dalam konteks penerapan teknologi, niat penggunaan merupakan kecenderungan dari sikap yang selalu dimanfaatkan dalam teknologi. Artinya, kebiasaan sikap dapat memberikan manfaat teknologi yang disebut sebagai niat dalam menggunakan.

Maharani & Sundari (2024) perilaku niat penggunaan merupakan untuk melihat seberapa jauh seseorang dengan sadar melakukan atau tidak melakukan tindakan nantinya. Selain itu, pendapat lain dari Aditya & Wardhana dalam Maharani & Sundari (2024), bahwa niat seseorang menjadi pertanda dalam melakukan tindakan di masa depan yang akan terus berulang. Oktaviana et al. (2023) dalam (Migueli et al., 2024) berpendapat bahwa niat penggunaan berkembang dari ketertarikan positif terhadap suatu teknologi yang meningkatkan niat pengguna untuk menggunakan produk tersebut. Menurut Yadav dan Pathak (dalam Naufaldi & Tjokrosaputro, 2020), bahwa *intention to use* merupakan suatu bentuk dari ketersediaan seseorang dalam melaksanakan tindakan tertentu.

Pengertian di atas dapat ditarik kesimpulan bahwa *intention to use* memiliki arti sebagai tingkat keinginan ataupun niat seseorang dalam penggunaan suatu teknologi di masa depan. Menurut A. A.-T. Hasan (2020) dalam (Migueli et al, 2024) bahwa terdapat 3 indikator dalam *intention to use*, dibawah ini:

1. *Intention to Continue* (Niat Berkelanjutan)

Niat berkelanjutan merupakan keinginan dari individu untuk terus memakai suatu teknologi secara konsisten dalam jangka waktu yang berkelanjutan. Hal ini menunjukkan adanya komitmen pengguna terhadap pemanfaatan teknologi tersebut meskipun terdapat alternatif lain. Dapat diartikan semakin tinggi niat untuk melanjutkan penggunaan, maka semakin kuat kecenderungan

pengguna dalam mempertahankan pemakaian teknologi tersebut di masa depan.

2. *Use in Daily Life* (Penggunaan Sehari-hari)

Use in daily life merupakan suatu gambaran kecenderungan seseorang untuk mengimplementasikan teknologi ke dalam kegiatan sehari-hari. Hal ini memperlihatkan bahwa teknologi tersebut tidak hanya digunakan sesekali, tetapi telah menjadi bagian dalam rutinitas pengguna. Apabila seseorang berusaha memasukkan teknologi dalam kehidupan sehari-harinya, maka dapat dikatakan bahwa tingkat niat penggunaannya tergolong tinggi.

3. *Frequent Usage* (Penggunaan yang Sering)

Penggunaan yang sering dapat diartikan sebagai niat seseorang dalam menggunakan teknologi secara berulang. Oleh karena itu, menunjukkan bahwa keinginan pengguna untuk memanfaatkan teknologi dalam berbagai situasi yang relevan. Semakin besar niat untuk menggunakan teknologi secara berulang, maka semakin tinggi pula tingkat *intention to use* seseorang tersebut.

1.6.9 Hubungan *Perceived Usefulness* (X1) Terhadap *Intention to Use* (Y)

Kemanfaatan dapat berpengaruh terhadap niat penggunaan. Menurut Wicaksono (2022) bahwa kemanfaatan dapat berpengaruh terhadap niat penggunaan karena ketika seseorang menilai bahwa suatu teknologi itu mampu memberikan manfaat serta mendukung peningkatan kinerja, maka

kecenderungan untuk berniat dalam menggunakan teknologi tersebut semakin besar. Sebaliknya apabila seseorang tidak dapat merasakan adanya manfaat teknologi yang berguna, maka niat dalam penggunaan teknologi tidak akan muncul untuk menggunakan teknologi tersebut. Penelitian terdahulu menunjukkan bahwa *perceived usefulness* dapat mempengaruhi secara positif terhadap *intention to use* (Migueli et al., 2024; Wardana et al., 2022; Syamillah et al., 2025).

1.6.10 Hubungan *Perceived Ease of Use* (X2) Terhadap *Intention to Use* (Y)

Wicaksono (2022) berpendapat kemudahan teknologi memengaruhi niat seseorang untuk memakai teknologi tersebut. Sementara itu, apabila seseorang merasakan bahwa teknologi sulit dioperasikan dan menggunakan usaha yang besar untuk mempelajarinya, maka seseorang cenderung tidak berniat menggunakan teknologi tersebut. Penelitian terdahulu menunjukkan *perceived ease of use* berpengaruh positif terhadap niat menggunakan teknologi (Migueli et.al., 2024; Siregar et.al., 2025).

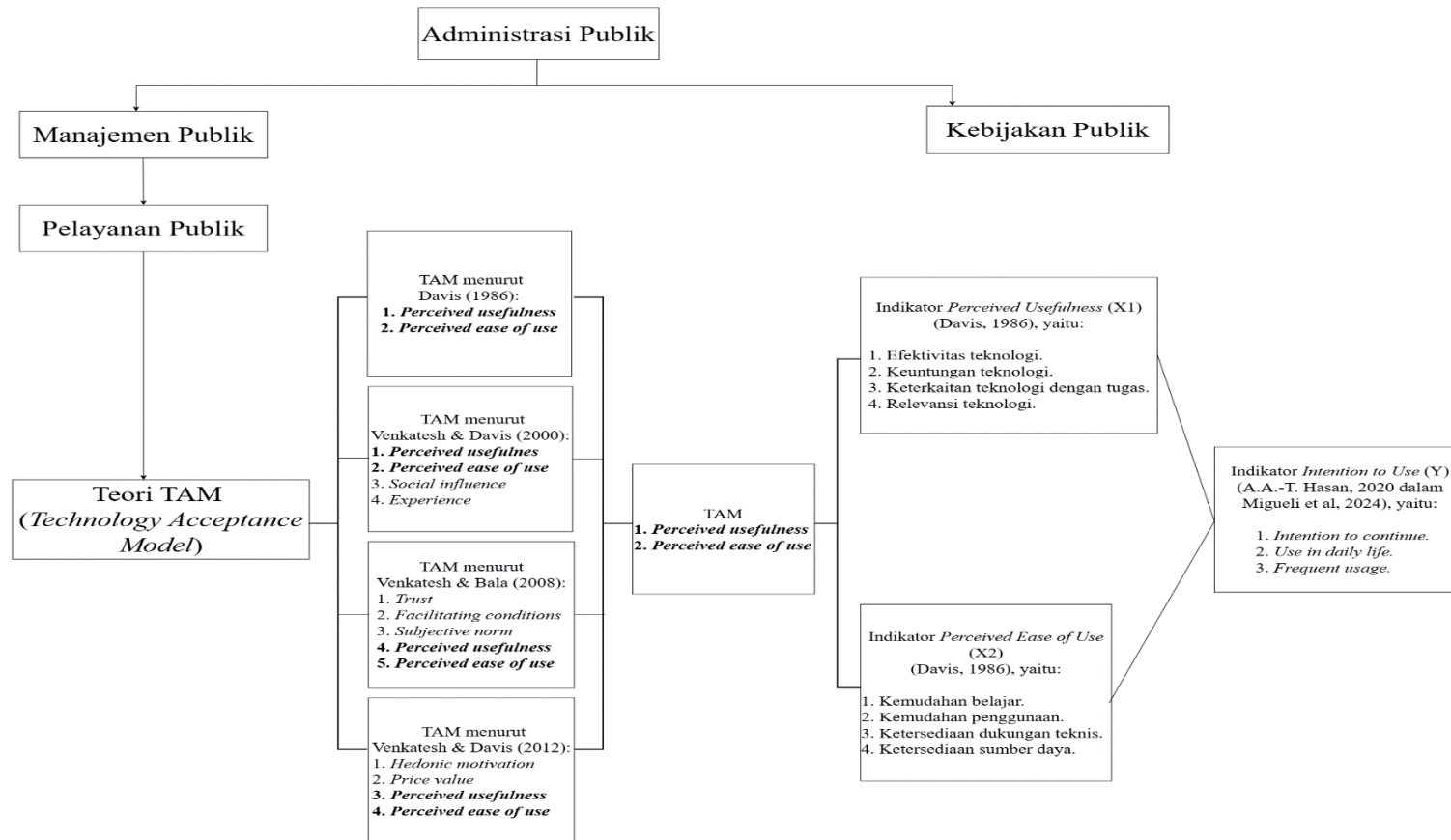
1.6.11 Hubungan *Perceived Usefulness* (X1) dan *Perceived Ease of Use* (X2) terhadap *Intention to Use* (Y)

Menurut Wicaksono (2022) terdapat variabel-variabel yang mempunyai hubungan pada *intention to use*, yakni *perceived usefulness* dan *perceived ease of use* untuk memprediksi dan dapat memahami adopsi teknologi oleh pengguna. *Perceived usefulness* digunakan untuk membantu mereka dalam mencapai tujuan. *Perceived ease of use* mempunyai peran dalam mempermudah pengguna saat menggunakan teknologi. Kedua

variabel tersebut saling melengkapi dalam memengaruhi *intention to use* karena teknologi yang memberikan manfaat dan mudah digunakan akan meningkatkan kecenderungan mereka dalam minat menerapkan teknologi. Penelitian Rinwanti dan Pujiastuti (2022) menemukan terdapat pengaruh positif antara kemanfaatan dan kemudahan niat penggunaan.

1.6.12 Kerangka Teoritis

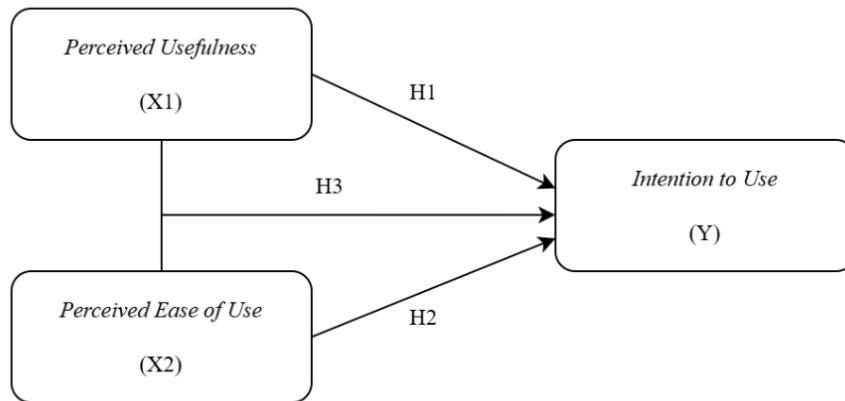
Gambar 1.7 Kerangka Teori



Sumber: Diolah Oleh Penulis (2026)

1.6.13 Diagram Teori

Gambar 1.8 Diagram Teoritis



Sumber: Diolah Oleh Penulis (2026)

1.7 Hipotesis

Hipotesis adalah dugaan sementara yang disusun oleh peneliti sebagai langkah awal dalam menentukan jawaban atas pertanyaan penelitian. Dengan mengumpulkan dan menganalisis data, hipotesis berfungsi sebagai landasan untuk penelitian lebih lanjut dan untuk menguji kebenarannya. Hipotesis biasanya dibuat berdasarkan teori yang ada dan memiliki tujuan untuk mendeskripsikan keterkaitan korelasi antara dua atau lebih variabel. Hipotesis ini dapat berupa H_0 , yang menunjukkan tidak adanya hubungan antar variabel. Sedangkan, H_a menunjukkan adanya hubungan antar variabel.

- a. H_a^1 : *Perceived usefulness* berpengaruh terhadap *intention to use* E-Money di Transjakarta.
- b. H_a^2 : *Perceived ease of use* berpengaruh terhadap *intention to use* E-Money di Transjakarta.

- c. Ha³: Terdapat pengaruh positif dan signifikan dari *perceived usefulness* dan *perceived ease of use* secara bersamaan terhadap *intention to use* E-Money di Transjakarta.

1.8 Definisi Konseptual

1.8.1 *Intention to Use* (Y)

Intention to use langkah awal dari proses penerapan teknologi, karena ketidakadaannya niat dari pengguna dalam memanfaatkan suatu teknologi, maka teknologi tidak akan dapat diterapkan. Dalam konteks E-Money, dapat digunakan sebagai keinginan penumpang untuk menggunakan E-Money secara berulang dalam melakukan pembayaran di Transjakarta. Niat pengguna ini dapat dari hasil kemanfaatan dan kemudahan pengguna yang dialami sebelumnya.

1.8.2 *Perceived Ease of Use* (X2)

Perceived ease of use adalah pandangan individu mengenai bagaimana teknologi dapat digunakan dengan mudah. Kemudahan ini dapat diartikan sebagai persepsi penumpang tentang kemudahan dalam memahami cara penggunaan E-Money. Apabila E-Money mudah digunakan dan dipahami oleh penumpang Transjakarta, maka semakin tinggi persepsi kemudahan penggunaannya.

1.8.3 *Perceived Usefulness* (X1)

Perceived usefulness merupakan pandangan seseorang dalam menilai seberapa jauh teknologi dalam membantu seseorang untuk dapat melaksanakan tugas-tugas mereka. Dengan demikian, kemanfaatan

kegunaan dapat diartikan sebagai suatu keyakinan terhadap penumpang bahwa penggunaan E-Money dapat memberikan manfaat dalam proses pembayaran. Artinya, tingginya persepsi kemanfaatan dipengaruhi oleh semakin besar manfaat yang diterima penumpang Transjakarta menggunakan E-Money.

1.9 Definisi Operasional

Tabel 1.4 Definisi Operasional

No	Variabel Penelitian	Definisi Operasional	Sub-Indikator
1.	<i>Intention to Use</i> (Y)	1. <i>Intention to continue</i> artinya keinginan seseorang untuk terus menggunakan teknologi yang dinilai secara layak dengan kebutuhannya, frekuensi penggunaan berulang, dan niat dalam jangka waktu yang berkelanjutan.	a. Kelayakan E-Money untuk digunakan dalam jangka panjang. b. Keputusan penumpang untuk memilih menggunakan e-money dibandingkan metode pembayaran lain. c. Niat penumpang untuk terus menggunakan E-Money.
		2. <i>Use in daily life</i> merupakan suatu gambaran kecenderungan seseorang untuk mengintegrasikan teknologi ke dalam kegiatan sehari-hari, teknologi yang bermanfaat dan dapat membantu mereka dalam menjalankan tugas.	a. Manfaat yang dirasakan mendorong penumpang untuk terus menggunakan E-Money. b. Penggunaan E-Money bagian dari aktivitas rutin dalam menggunakan Transjakarta. c. Penggunaan E-Money mempermudah penumpang dalam mencapai tujuan perjalanan. d. Kegunaan dalam mendukung aktivitas mobilitas harian penumpang.

No	Variabel Penelitian	Definisi Operasional	Sub-Indikator
		3. <i>Frequent usage</i> merupakan niat pengguna dalam menggunakan teknologi secara berulang yang tercermin dari <i>usage time, usage frequency, dan use variety</i> .	a. Menggunakan E-Money ketika melakukan perjalanan menggunakan Transjakarta. b. Sering menggunakan E-Money sebagai pembayaran dalam perjalanan Transjakarta. c. Memanfaatkan fitur E-Money secara beragam sesuai dengan kebutuhan perjalanan.
2.	<i>Perceived Ease of Use</i> (X2)	1. Kemudahan belajar, yakni pandangan seseorang terkait teknologi mudah dipelajari, termasuk desain antarmuka dan fitur yang memfasilitasi pembelajaran. 2. Kemudahan penggunaan, menggambarkan terkait seseorang dalam beranggapan bahwa teknologi mudah digunakan setelah dipelajari, termasuk efisiensi dan navigasi yang mudah. 3. Ketersediaan dukungan teknis, merupakan pandangan individu terkait adanya bantuan teknis ketika pengguna mengalami permasalahan dalam menggunakan teknologi.	a. Petunjuk tentang penggunaan E-Money mudah dimengerti. b. Fitur pada E-Money mudah dipelajari (cara tap kartu, cek saldo, dan <i>top up</i>). a. Tampilan mesin pembaca kartu e-money mudah dipahami. b. Pemahaman terhadap prosedur pembayaran menggunakan E-Money. a. Tersedianya petugas yang siap membantu ketika terjadi kendala. b. Petugas memberikan penjelasan yang jelas tentang permasalahan transaksi.

No	Variabel Penelitian	Definisi Operasional	Sub-Indikator
			c. Respon petugas cepat dalam menanggapi kendala pembayaran.
		4. Ketersediaan sumber daya, persepsi individu tentang tersedianya perangkat lunak, perangkat keras serta jaringan untuk membantu dalam kemudahan penggunaan teknologi.	a. Fasilitas mesin top-up saldo E-Money mudah diakses oleh penumpang. b. Informasi tentang saldo dan transaksi dapat diakses dengan mudah. c. Tersedianya sarana dan prasarana pendukung pembayaran E-Money tersedia di halte Transjakarta.
3.	<i>Perceived Usefulness (X1)</i>	1. Efektivitas teknologi, melihat sejauh mana teknologi mampu memenuhi kebutuhan pengguna, seperti kualitas, ketersediaan sumber daya, dan kemampuan teknologi.	a. Sistem E-Money pada Transjakarta memiliki desain yang mudah dipahami. b. Perangkat untuk penggunaan E-Money tersedia dengan baik di halte. c. Penggunaan E-Money membantu penumpang melakukan pembayaran dengan lebih cepat.
		2. Keuntungan teknologi, dalam keuntungan teknologi mendapatkan manfaat yang diperoleh dari pengguna, seperti efisiensi waktu, biaya, kualitas layanan dan kemudahan akses.	a. Penggunaan E-Money lebih efisien dibanding dengan metode pembayaran lain.

No	Variabel Penelitian	Definisi Operasional	Sub-Indikator
			b. E-Money membantu penumpang menghemat waktu saat menggunakan Transjakarta. c. E-Money memudahkan penumpang dalam melakukan pembayaran kapan saja.
		3. Keterkaitan teknologi dengan tugas, yakni fungsi dan keahlian teknologi membantu menyelesaikan tugas secara efisien dan efektif.	a. Penggunaan E-Money membantu penumpang menyelesaikan proses pembayaran tanpa kendala. b. Penggunaan E-Money mempercepat mobilisasi di halte Transjakarta. c. E-Money mengurangi waktu antrian pada saat pembayaran.
		4. Relevansi teknologi, memberikan persepsi individu tentang kesesuaian teknologi dengan keperluan pengguna, lingkungan penggunaan, fitur serta fungsi dari teknologi dan ketersediannya.	a. Penggunaan E-Money membantu memenuhi kebutuhan penumpang sebagai pengguna Transjakarta. b. Penggunaan E-Money mendukung sistem transportasi modern. c. Fungsi E-Money mendukung proses transaksi secara efektif.

1.10 Metode Penelitian

1.10.1 Tipe Penelitian

Pasaribu, *et.al.* (2026) bahwa tipe penelitian dibagi menjadi tiga, yakni eksploratif, deksriptif, dan eksplanatori. Penelitian eksploratif banyak dilakukan untuk meneliti fenomena baru. Selanjutnya, penelitian deksriptif berfokus pada gambaran terhadap objek atau subjek yang diteliti. Terakhir, penelitian eksplanatori digunakan untuk mengkaji keterkaitan antar variabel yang akan diteliti, yakni variabel bebas dengan variabel terikat. Penelitian ini memakai metode kuantitatif dengan pendekatan eksplanatori, bertujuan untuk melihat keterkaitan antara variabel yang diteliti.

1.10.2 Lokasi Penelitian

Penelitian ini berlokasi di Koridor 10 Transjakarta, dan berfokus pada pengguna layanan Transjakarta yang berada di beberapa halte Transjakarta yang berada di koridor 10. Pemilihan lokasi ini dikarenakan dari tahun ke tahun selalu terdapat keluhan yang disampaikan oleh para penumpang Transjakarta. Selain itu, tingginya penggunaan Transjakarta bisa mempermudah jangkauan responden yang relevan dengan variabel penelitian, yaitu *Perceived Usefulness*, *Perceived Ease of Use*, dan *Intention of Use*.

1.10.3 Teknik Pengambilan Sampel

Margono (2004) dalam Sihotang (2023) menjelaskan terkait teknik sampling secara rinci, teknik *sampling* merupakan cara menetapkan

besaran sampel. Sampel penelitian yang diambil harus dapat mewakili populasi. Menurut Muin (2023) teknik pengambilan sampel dalam penelitian kuantitatif dibagi atas *probability sampling* dan *non-probability sampling*. *Probability sampling* merupakan teknik yang melakukan pengambilan sampel dengan peluang yang sama. Sementara itu, *non-probability sampling* metode dalam penelitian yang tidak memberikan peluang sama (Sihotang, 2023).

Non- probability dengan teknik *purposive sampling* digunakan pada penelitian ini. Soesana, *et.al* (2023) menjelaskan teknik ini didasarkan dari keputusan peneliti dengan memperhatikan kriteria-kriteria tertentu terkait sampel dan populasi yang dipilihnya. Adapun kriteria tersebut, sebagai berikut:

1. Penumpang layanan Transjakarta Koridor 10 (Tanjung Priok-PGC).
2. Pengguna E-Money sebagai metode pembayaran di Transjakarta.
3. Minimal telah menggunakan E-Money lebih dari satu kali.
4. Berusia minimal 15 tahun.

1.10.4 Jenis dan Sumber Data

1.10.4.1 Jenis Data

Jenis data penelitian dapat dikategorikan ke dalam data kualitatif dan data kuantitatif. Menurut Denzin dan Lincoln dalam Agustini, *et.al* (2023), data kualitatif adalah instrumen yang digunakan untuk mengungkap secara mendalam makna terkait fenomena kompleks dan berlangsungnya proses dalam kehidupan

sosial secara praktis. Adapun data kuantitatif menurut Creswell dalam Damanik, *et.al.* (2025) ialah suatu metode sistematis dan objektif yang mengumpulkan data numerik dalam rangka menemukan informasi relevan dengan rumusan penelitian. Penelitian ini memakai data kuantitatif yang dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner kepada 100 penumpang Transjakarta di koridor 10 untuk menemukan persepsi responden terhadap pelayanan penggunaan E-Money.

1.10.4.2 Sumber Data

1. Data Primer

Putra, *et.al.* (2023) menyatakan bahwa data primer merupakan suatu data yang diambil dari sumber asli, baik wawancara langsung ataupun tidak langsung. Data ini didapatkan langsung dari responden yang menjadi sampel penelitian, yaitu penumpang Transjakarta sebagai penerima layanan.

2. Data Sekunder

Menurut Asep Saepul Hamdi (2012) dalam Soesana dkk (2023), sumber data sekunder diartikan sebagai data yang diambil dari suatu lembaga yang berkaitan dalam penelitian, buku referensi, dan sumber lainnya. Kesimpulannya sumber data sekunder diperoleh melalui sumber lain yang sudah ada, seperti jurnal, buku, situs web, ataupun sumber lainnya. Penelitian ini juga

memanfaatkan sumber data sekunder dalam pengumpulan data terkait penyelenggaraan pelayanan Transjakarta.

1.10.5 Skala Pengukuran

Berdasarkan Buku Metodologi Penelitian Kuantitatif karya Soesana dkk (2023) menyatakan bahwa skala pengukuran dalam data kuantitatif terbagi menjadi empat jenis, yakni:

1. Data Nominal

Menurut Malik dan Chusni (2018) dalam Soesana, *et.al* (2023), data nominal merupakan data statistik yang mencakup angka-angka tanpa arti tertentu. Artinya angka tersebut berfungsi sebagai penanda dalam membedakan antar satu objek atau subjek dengan yang lainnya.

2. Data Ordinal

Menurut Malik dan Chusni (2018) dalam Soesana, *et.al* (2023), data ordinal yakni data yang sering disebut sebagai data urutan atau data statistik yang penyusunan angkanya berdasarkan pada urutan kedudukan (rengking).

3. Data Interval

Menurut Soesana, *et.al* (2023) data interval merupakan jenis data yang dapat disusun secara berurutan berdasarkan objeknya serta dapat dibedakan satu sama lain. Secara mendasar, data interval merupakan data dari hasil ukuran ordinal yang mempunyai jarak antar jenjang yang sama.

4. Data Rasio

Menurut Sukardi (2018) dalam Soesana, *et.al* (2023), data rasio adalah data yang paling lengkap sifatnya, karena dapat dibedakan, diurutkan, dijumlahkan, dan dikalikan. Data rasio menempati tingkatan tertinggi diantara jenis-jenis data yang ada.

Penelitian ini menggunakan skala pengukuran ordinal melalui skala likert. Putra (2025) mengungkapkan bahwa bagian jawaban dalam skala likert memiliki urutan sikap atau pendapat dari responden, sehingga digolongkan sebagai skala ordinal. Menurut Jaya (2025), skala likert adalah alat pengukuran untuk menilai pertanyaan dan menunjukkan suatu tingkat kesetujuan ataupun ketidaksetujuan dari responden.

Tabel 1.5 Skala Pengukuran

Skala	Nilai
Sangat Tidak Setuju (STS)	1
Tidak Setuju (TS)	2
Setuju (S)	3
Sangat Setuju (SS)	4

Sumber: Wang & Kronick (2020) dalam Subhaktiyasa (2024)

1.10.6 Teknik Pengumpulan data

Bernard (2017) dalam Nashrullah, *et.al.* (2023) mendefinisikan teknik pengumpulan data adalah langkah yang diterapkan dalam mengumpulkan data melalui wawancara, observasi ataupun pemanfaatan sumber data lain untuk menjawab berbagai pertanyaan yang diajukan dalam penelitian. Teknik pengumpulan data dibagi menjadi 4, yaitu wawancara, observasi, kuesioner, dan studi dokumen yang digunakan

untuk mendapatkan informasi tentang penelitian ini, berikut penjelasannya:

a. Wawancara

Wawancara adalah metode dari pengumpulan data yang dilaksanakan bertemu langsung antara peneliti dan narasumber, sehingga dapat mengadakan proses tanya jawab secara langsung (Berg, 2020; Rubin & Rubin, 2011) dalam (Nashrullah, *et.al.* 2023). Wawancara ini dapat dilakukan secara terstruktur, dengan pertanyaan yang telah ditentukan sebelumnya, atau tidak terstruktur, yang memungkinkan peneliti untuk mempelajari subjek secara lebih bebas. Teknik wawancara ini biasanya digunakan dalam data kualitatif.

b. Observasi

Menurut Nashrullah, *et.al.* (2023) teknik pengumpulan data secara observasi dapat digunakan dalam penelitian yang mengarah dalam mengkaji sikap manusia, mekanisme kerja, dan ciri-ciri yang ada di alam. Teknik ini cocok digunakan untuk jumlah responden yang tidak terlalu besar.

c. Kuesioner

Menurut Dillman, Smyth & Christian (2014) dalam Nashrullah, *et.al.* (2023), kuesioner merupakan cara menyampaikan serangkaian pertanyaan untuk mendapatkan informasi sebagai keperluan penelitian. Teknik pengumpulan data

melalui kuesioner dilaksanakan dengan menentukan variabel yang akan diukur terlebih dahulu agar lebih efisien serta mengetahui informasi yang didapat dari responden. Teknik kuesioner ini dapat digunakan untuk responden yang mempunyai jumlah besar dan menyebar di wilayah luas.

d. Studi Dokumen

Nashrullah, *et.al.* (2023) menyatakan bahwa studi dokumen merupakan pengumpulan data yang digunakan untuk menyelidiki beragam dokumen yang dapat dimanfaatkan sebagai bahan analisis. Dokumen yang mencakup, yaitu dokumen sekunder dan dokumen primer.

Pengambilan data yang digunakan pada penelitian ini berupa kuesioner yang dibagikan melalui *google form* yang berisi pernyataan tertulis kepada penumpang Transjakarta. Selain itu, studi dokumen digunakan sebagai alat analisis data penelitian, seperti media sosial, artikel jurnal, dan website perusahaan.

1.10.7 Populasi dan Sampel

a. Populasi

Sugiyono (2001) dalam Soesana, *et.al.* (2023) mengungkapkan bahwa populasi ialah cakupan generalisasi yang tersusun atas subjek dan juga objek yang jumlah dan karakteristiknya telah ditentukan peneliti untuk dijadikan acuan sebagai landasan dalam pengambilan kesimpulan. Selain itu, populasi juga mencakup benda-benda alam dan

tidak hanya terbatas pada manusia. Data populasi penumpang Transjakarta koridor 10 tahun 2024 sebanyak 8.261.792 orang merupakan akumulasi dari total akumulasi transaksi perjalanan yang terjadi sepanjang tahun. Peneliti menggunakan data populasi harian dengan perhitungan 8.261.792 dibagi 365 hari untuk memberikan jumlah individu yang menggunakan layanan Transjakarta dalam satu waktu tertentu. Oleh karena itu, populasi penelitian pada penumpang Transjakarta koridor 10 sebanyak 22. 635.

b. Sampel

Menurut Arikunto dan Furchan dalam Soesana, *et.al.* (2023), sampel adalah bagian dari populasi yang digunakan dalam penelitian. Penelitian ini sangat diperlukannya pengambilan sampel karena tidak memungkinkan peneliti mengambil semua anggota populasi konsumen dalam penelitian ini. Penelitian ini menerapkan rumus Slovin untuk menentukan ukuran sampel, berikut rumusnya:

$$n = \frac{N}{1 + N e^2}$$

Keterangan:

n = Ukuran sampel

N = Ukuran populasi

e = Persentase *margin of error*

Perhitungan sampel dapat menggunakan Rumus Slovin dengan populasi sebanyak 22.635 penumpang, lalu tingkat presentasi batas toleransi 10%, maka besar sampel yang diperlukan adalah:

$$n = \frac{22.635}{1 + 22.635 \times 0,1^2}$$

$$n = \frac{22.635}{1 + 226,35}$$

$$n = \frac{22.635}{227,35}$$

$$n = 99,560 \sim 100$$

Jadi, responden yang didapatkan dengan menggunakan Rumus Slovin untuk penelitian sebanyak 99,560 jika dibulatkan menjadi 100 responden dan sudah mewakili keseluruhan dari penumpang Transjakarta koridor 10.

1.10.8 Teknik Analisis Data

Soesana, *et.al.* (2023) mengungkapkan teknik analisis data merupakan metode yang diterapkan dalam menemukan informasi melalui data yang terkumpul dan diolah untuk mendapatkan hasil penelitian yang mudah dimengerti pembaca dan juga valid. Menurut Sinambela (2021) dalam Soesana, *et.al.* (2023) data dalam penelitian kuantitatif merupakan jenis data yang melibatkan perhitungan dan pengukuran secara matematis dalam bentuk angka melalui proses pemberian nilai pada instrumen penelitian. Adapun tahap dalam analisis data, sebagai berikut:

1. Analisis Statistik Deskriptif

Analisis statistik deskriptif merupakan teknik analisis yang menghasilkan suatu data tanpa mengambil kesimpulan secara luas (Sugiyono, 2012) dalam (Putra, *et.al.* 2023). Analisis statistik deskriptif memiliki tujuan untuk mengidentifikasi serta menjelaskan permasalahan penelitian secara akurat dan jelas, dan tersusun secara sistematis yang berasal dari fakta-fakta yang ditemukan di lapangan (Soesana, *et.al.* 2023). Analisis statistik deskriptif digunakan guna mendapatkan suatu gambaran terkait pandangan pengguna terhadap kemanfaatan, kemudahan penggunaan, dan niat pengguna E-Money pada penumpang Transjakarta koridor 10.

a. Uji Validitas

Pengujian validitas digunakan untuk menilai kemampuan kuesioner penelitian dalam mengukur variabel yang seharusnya diukur sesuai tujuan penelitian (Putra, 2025). Suatu data dinyatakan valid jika benar-benar sesuai dengan kondisi yang sesungguhnya (Magdalena, *et.al.* 2021). Menurut Putra (2025) terdapat ketentuan yang digunakan dalam uji validitas, yakni apabila $r_{hitung} > r_{tabel}$ dengan nilai $sig < 0,05$, maka item pernyataan yang diuji dapat dinyatakan valid.

b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas ialah suatu pengukuran yang mampu memperoleh hasil yang stabil, konsisten dan terpercaya meskipun dipakai secara berulang pada kondisi yang sama (Putra, 2025). Menurut Nunnally (1978) dalam Putra (2025), jika nilai koefisien Conbrach Alpha ditentukan dengan:

- a. Apabila $\alpha > 0.70$, maka dapat diterima pada penelitian awal.
- b. Jika $\alpha > 0.60$, maka dapat dikatakan cukup reliabel untuk studi eksploratif.
- c. Jika $\alpha < 0.60$, maka tidak dapat diterima (George & Mallery, 2003) dalam Putra (2025).

2. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Uji normalitas memiliki fungsi sebagai pengujian data untuk memastikan bahwa data yang dikumpulkan memiliki distribusi yang normal (Handayani dan Subakti dalam Sari, *et.al*, 2024). Menurut Sugiyono (2016:159) dalam Sari, *et.al*. (2024) dalam pengujian tersebut bisa diartikan berdistribusi normal, yakni nilai signifikan > 0.05 .

a. Uji Multikolinearitas

Zulfikar. *et.al*. (2024) mengungkapkan uji multikolinearitas adalah metode pengujian yang digunakan

dalam model regresi untuk mendeteksi adanya korelasi yang tinggi antarvariabel bebas. Kriteria uji multikolinieritas dilihat dari nilai $VIF < 10$ dan nilai *tolerance* $> 0,10$ yang memberi tanda tidak terjadi multikolinieritas (Ghozali, 2015) dalam (Yuwono, *et.al*, 2023).

b. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas dapat diartikan sebagai kondisi terjadinya ketidaksamaan dalam varian antara suatu pengamatan residual satu dengan pengamatan residual lainnya (Ghozali, 2016) dalam (Yuwono, *et.al*, 2023). Pengambilan ketentuan uji heteroskedastisitas, yakni jika nilai signifikansi $> 0,05$, yang artinya hipotesis diterima sebab data tidak terjadi heteroskedastisitas (Yuwono, *et.al*, 2023).

3. Analisis Regresi Berganda

Sugiyono dalam Sudariana dan Yoedani (2021), analisis regresi berganda digunakan ketika penelitian yang dilaksanakan memiliki tujuan memprediksi hubungan antara variabel terikat dan variabel bebas sebagai faktor prediktor. Berikut rumus dari analisis regresi berganda:

$$Y = \alpha + b_1X_1 + b_2X_2 + \dots + b_nX_n$$

Keterangan:

Y = Variabel terikat

X_1, X_2, X_3 = Variabel bebas

b_1, b_2, b_3 = Koefisien regresi

n = Banyak sampel

α = Nilai konstanta

4. Uji T (Parsial)

Uji T ialah teknik uji yang diterapkan secara terpisah dan diimplementasikan untuk menggali informasi apakah ada keterkaitan di antara variabel bebas dengan variabel terikat, serta taraf signifikansinya sebesar 5% (Jaya, 2025). Melalui perhitungan tersebut, analisis data penelitian membutuhkan hipotesis yang dapat memenuhi syarat, antara lain:

- a. Nilai $\text{sig} < 0,05$, adanya pengaruh signifikan.
- b. Nilai $\text{sig} > 0,05$, tidak adanya pengaruh signifikan.

5. Uji F (Simultan)

Uji F adalah metode uji untuk mengetahui pengaruh secara bersama-sama antara variabel independen terhadap variabel dependen (Ghozali, 2011) dalam (Jaya, 2025). Ketentuan yang digunakan, berikut ini:

- a. Bila $F_{\text{hitung}} > F_{\text{tabel}}$, dapat dikatakan adanya pengaruh.
- b. Nilai signifikan $< 0,05$, berpengaruh signifikan secara bersama.

6. Koefisien Determinasi (R^2)

Jaya (2025) menjelaskan bahwa koefisien determinasi berfungsi untuk mendeteksi kapasitas yang dimiliki variabel

bebas dalam menjelaskan variabel terikat, dengan rentang nilai antara 0-1. Rendahnya nilai R^2 mengindikasikan bahwa terdapat keterbatasan variabel independen untuk menjabarkan variabel dependen. Tidak ada pengaruh dari variabel independen bila mendapatkan nilai 0, sedangkan variabel independen mendekati nilai 1 maka mampu menjelaskan variabel dependen. Hal ini diupayakan memiliki kesalahan pengganggu seminimal mungkin, agar nilainya mendekati angka satu.

