

PENGUNAAN PRODUK *E-TOLL* TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PADA GERBANG TOL CILILITAN

Yuliantini
STMT Trisakti
ticha.stmt@yahoo.com

Wolfhardus Octavianus Basi
STMT Trisakti
p3m@itltrisakti.aac.id

Payaman Manik
STMT Trisakti
manik_b8jet@yahoo.co.id

ABSTRACT

This study aims to determine the effect of e-toll on the quality of service at Cililitan toll gate. The research method used descriptive verification with data analysis using simple linear regression. Primary data was obtained through direct survey to e-toll users at Cililitan toll gate, Jakarta, with a sample of 50 respondents. The result of the research shows that the use of e-toll has a positive and significant effect on the service quality of Cililitan toll gate, Jakarta. The limitation of this research is that the influence of e-toll usage is not only influenced by service quality but can be influenced by other factors. It is necessary to do further research related to those other factors by developing the study at other toll gate so that the standard of Automatic Gate Service (AGS) can be applied to toll services.

Keywords: *e-toll card, cililitan toll gate, AGS, descriptive analysis, effect*

PENDAHULUAN

Era globalisasi di Indonesia telah menghasilkan terobosan dan inovasi dalam meningkatkan efisiensi dan efektivitas kinerja pada jalur pembayaran transportasi. Menyikapi hal ini PT Jasa Marga mengembangkan layanan transaksi pembayaran jalan tol melalui peluncuran layanan *electronic toll* (e-Toll), yaitu pembayaran tol dengan hanya menggunakan kartu. Pelayanan *e-toll* jalan tol cukup melintasi gerbang tol otomatis bertanda *e-toll*, dengan perangkat *On Board Unit* (OBU) yang dipasang di kaca depan kendaraan akan memancarkan sinyal. Transaksi *e-toll* dilakukan dari jarak jauh dengan gelombang inframerah yang ditangkap oleh penerima sinyal gerbang tol otomatis di GTO. Setelah terdengar bunyi “bip-bip”, palang pintu gerbang tol akan terbuka dan transaksi pun selesai. Gerbang Tol Otomatis

(GTO) adalah gerbang tol dengan mekanisme pembayaran otomatis menggunakan kartu *e-money* dari Bank Mandiri. Saat ini, layanan *e-toll* dapat digunakan di 18 gardu tol otomatis (GTO) seperti di ruas tol Cililitan, Halim, Cengkareng, Kapuk, Pondok Ranji, Cikunir 2, Dukuh 1-3, Pasar Rebo serta Bekasi Barat 1 dan 2. Nantinya, seluruh GTO dapat melayani *e-toll* dan setiap GTO yang dapat melayani *e-toll* akan diberikan tanda atau logo *e-toll pass*. Namun dalam pelaksanaannya *e-toll pass* belum dapat berfungsi seperti yang diharapkan, seperti mengurangi kemacetan terkadang menimbulkan kemacetan khususnya jam sibuk (Indah KD, 2014). Hal ini disebabkan oleh berbagai hal, antara lain permasalahan Teknologi Informasi (IT) dalam alat *e-toll* dan kurang sigapnya petugas. Sebagian masyarakat yang belum mengetahui adanya *e-toll* dan belum mengerti bagaimana

cara menggunakannya saat melakukan transaksi pembayaran di Gerbang Tol Otomatis (GTO), hal ini disebabkan karena kurangnya sosialisasi (Susilo, 2012). Belum meratanya penyebaran GTO menjadi salah satu penyebab kurangnya keinginan masyarakat untuk menggunakan *e-toll*, dikarenakan *e-toll* hanya dapat dipergunakan di beberapa ruas gerbang tol tertentu yang memiliki fasilitas GTO (Sutomo, 2009).

KAJIAN PUSTAKA

Menurut Herjanto (2008), manajemen operasi adalah proses yang secara berkesinambungan dan efektif menggunakan fungsi manajemen untuk mengintegrasikan berbagai sumber daya secara efisien untuk mencapai tujuan. Selanjutnya, manajemen operasi adalah serangkaian aktivitas yang menghasilkan nilai dalam bentuk barang dan jasa dengan mengubah input menjadi *output* Heizer dan Render (2008). Selain itu, Herjanto (2008) menyatakan manajemen operasi adalah sistem yang mempunyai banyak komponen yang terdapat dalam unsur baik bahan, maupun pertransformasinya serta juga keluarannya. Dalam komponen masukan dari suatu sistem produksi terdiri dari bahan, tenaga kerja (sumber daya manusia), energi, mesin, modal, dan informasi. Manajemen operasi adalah suatu ilmu yang didalamnya terdapat proses perubahan dan pengaturan masukan (*input*) menjadi keluaran (*output*) yang berupa barang atau jasa secara efektif dan efisien sehingga mampu mempunyai nilai tambah. Dalam proses perubahan dan pengaturan tersebut dibutuhkan adanya sumber daya sumber manusia serta sumber daya lain sebagai faktor pendukung kelancaran proses tersebut. *E-toll* adalah kartu elektronik yang digunakan membayar biaya jalan tol di sebagian daerah Indonesia, merupakan alternatif peningkatan layanan kepada masyarakat yang masih baru penerapannya. Untuk itu, memerlukan kajian lanjutan layanan *e-toll* tersebut (Arendt & Brettel, 2010).

Pengguna *e-toll* hanya perlu menempelkan kartu untuk membayar uang tol dalam waktu 4 detik, lebih cepat dibandingkan bila membayar secara tunai yang membutuhkan waktu 7 detik. Penggunaan *e-toll* juga mengurangi biaya operasional karena hanya diperlukan biaya untuk mengumpulkan, menyetor, dan memindahkan uang tunai dari dan ke bank. Selain menjadi langkah awal dalam modernisasi pengumpulan uang, penggunaan *e-toll* juga dimaksudkan untuk mengurangi pelanggaran (*moral hazard*) karena petugas tol tidak menerima pembayaran secara langsung (Sriwardiningsih, 2014). Kartu ini dikeluarkan kerjasama antara PT Jasa Marga Tbk, PT Citra Marga Nusaphala Persada Tbk, Bank Mandiri, dan PT Marga Mandala Sakti. Pada tahap awal (Januari 2009), kartu ini hanya dapat digunakan di tiga jalur tol yaitu Cawang-Tomang-Cengkareng, Cawang-Tanjung Priok-Pluit, dan Cikupa-Merak. Kartu *e-toll* menggunakan sistem RFID (*Radio Frequency Identification*) yang memungkinkan transaksi dapat dilakukan dari jarak jauh (*contactless*). Dengan layanan ini pelanggan tol untuk masuk tol cukup menempel kartu pada *reader contactless* yang disediakan untuk melakukan transaksi. Dalam sistem tertutup pengemudi cukup menempel tidak perlu mengambil kartu, serta saat keluar kembali menempelkan kartu, langsung saldo/nilai uang dalam kartu secara otomatis berkurang. Saldo tersimpan pada *chip* kartu, sehingga pada saat transaksi *e-toll card* tidak dibutuhkan PIN atau tanda tangan. Maksimal limit kartu adalah Rp 1.000.000 (sesuai ketentuan Bank Indonesia). Pemegang kartu dapat melakukan isi ulang/menambah jumlah saldo dengan pilihan nominal antara lain Rp 50.000, Rp 100.000, Rp 200.000, Rp 300.000, Rp 500.000 atau nominal lainnya sesuai keinginan. Untuk mengembangkan fasilitas ini, maka diperlukan *International Organization Information System (IOIS)*. Bentuk nyata dari sistem ini ialah dengan adanya *Electronic Data*

Interchange (EDI) berupa teknologi *Radio Frequency Identification* (RFID), yaitu suatu teknologi yang memiliki bentuk dan fungsi yang sama seperti kartu ATM, tetapi bedanya kartu RFID tidak perlu digesek (*contactless*) sehingga kartu RFID tidak perlu dikeluarkan dari dompet dalam proses pembayaran, pengguna cukup mendekatkan dompetnya ke terminal pembayaran atau disebut reader. Teknologi ini tentunya juga membutuhkan suatu komponen yang mendukung, seperti perangkat keras komputer dan berbagai perangkat lunak lainnya yang berfungsi untuk mendeteksi kartu *e-toll* dan untuk penyimpanan data, serta dengan adanya internet dan fasilitas jaringan komunikasi yang berfungsi untuk mengirim data ke pihak bank sehingga dapat memotong jumlah saldo yang ada di kartu *e-Toll* tersebut secara langsung. Dari hal diatas terlihat bahwa hubungan kerja antar perseroan ini telah mencakup infrastruktur dari IOIS yaitu EDI, XML, Extranet, dan *web service*. Melalui kartu ini, para pengguna jalan tol tidak perlu membayar tunai, tetapi menggunakan sistem *touch & pass* dan *hi-pass*. Dengan sistem tersebut pemilik kartu hanya perlu menyentuh kartunya pada tempat sensor kartu yang telah disediakan pada setiap gerbang tol. Hasil sensor tersebut akan secara otomatis langsung memotong nilai debit pada rekening bank *e-toll*. Sedangkan *hi-pass* merupakan langkah yang lebih mudah, pengguna jalan tol tidak perlu repot berhenti untuk membuka jendela atau mentabkan kartunya. Karena sistem ini menggunakan alat detektor yang sebelumnya telah dipasang pada kendaraan, detektor ini akan langsung menunjukkan golongan kendaraan anda kemudian kamera akan merekam nomor kendaraan yang melewatinya. Upaya inisiatif pemerintah dalam mendorong diberlakukannya *e-tollcard*, merupakan suatu wujud pengenalan teknologi kepada masyarakat luas. Kebijakan tersebut merupakan solusi awal untuk menyelesaikan

persoalan kemacetan yang sering terjadi di pintu jalan tol, dan bukan menyelesaikan persoalan kemacetan sepenuhnya. Kesadaran masyarakat untuk menggunakan kartu elektronik dapat membantu mengurangi waktu transaksi dan menghindari atau mengendalikan kecurangan kasir dalam pelayanan publik dengan transaksi tunai seperti jalan tol. Menurut Tjiptono (2007) Pelayanan adalah setiap tindakan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya bersifat (tidak berwujud fisik) dan tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu. Produksi jasa bisa *intangible* berhubungan dengan produk fisik maupun tidak. Dari pengertian diatas dapat disimpulkan pelayanan adalah adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. GTO adalah gerbang tol dengan mekanisme pembayaran otomatis menggunakan kartu *e-money* dari Bank Mandiri. Sesuai dengan pengertian di atas ini berarti GTO hanya boleh dimasuki oleh mereka yang memiliki kartu *e-money*. Pengendara tanpa kartu tersebut tidak diperkenankan melewati GTO karena pintu GTO tidak akan terbuka.

METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan regresi linear sederhana, dengan Sampel yang mewakili populasi sejumlah 50 orang pengguna *e-toll* di gerbang tol Cililitan pada PT Jasa Marga, Jakarta. Sampel dipilih secara random dengan ukuran sampel berdasarkan rumus slovin (Consuelo et.al,2007). Metode pengumpulan data dengan cara wawancara, observasi, kepustakaan dan penyebaran kuesioner, menggunakan skala ordinal Jawaban sesuai skala ordinal dengan lima penilaian (Likert) bobot 1-5 (J Simarmata & Ikhsan, 2017). Teknik analisis yang di gunakan uji validitas, reliabilitas, regresi linier

sederhana, koefisien korelasi, koefisien penentu dan hypothesis.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil uji validitas ini ditujukan kepada 25 responden pengguna *e-toll* gerbang tol Cililitan sebesar 0.279. Sedangkan uji reliabilitas digunakan untuk menguji konsistensi instrumen penelitian dari waktu ke waktu. Dalam uji reliabilitas dilakukan pengukuran reliabilitas dengan cara mengukur dengan metode *cronbach alpha*. Suatu variabel dikatakan *reliable* jika memberikan nilai *cronbach alpha* > 0,60. Dari tabel diatas maka dapat diketahui bahwa semua yang termasuk variabel independent penggunaan *e-toll* serta *variable dependent* yaitu kualitas gerbang tol mempunyai nilai *cronbach alpha* > 0,60. Dapat disimpulkan bahwa semua pertanyaan pada instrumen penelitian dalam penelitian ini adalah *reliable*. Sedangkan uji reliabilitas digunakan untuk menguji konsistensi instrumen penelitian dari waktu ke waktu. Dalam uji reliabilitas dilakukan pengukuran reliabilitas dengan cara mengukur dengan metode *cronbach alpha*. Suatu variabel dikatakan *reliable* jika memberikan nilai *cronbach alpha* > 0,60. Dapat disimpulkan bahwa semua pertanyaan pada instrumen penelitian dalam penelitian ini adalah *reliable*. Data responden adalah pengguna *e-toll* dan kualitas pelayanan gerbang tol di Cililitan pada PT Jasa Marga Tahun 2016 dengan sampel 50 responden dalam penelitian ini meliputi data-data responden yang terdiri atas jenis kelamin, kelompok usia, pendidikan dan pekerjaan seperti tersaji pada gambar berikut ini. Responden yang berjenis kelamin laki-laki sebanyak 29 orang (58%) dan responden yang berjenis kelamin perempuan sebanyak 21 orang (42%). Hal ini ternyata pengguna *e-toll* lebih dominan laki-laki dibandingkan dengan perempuan, yang berarti lebih dominan laki-laki yang mengoperasikan kendaraan. Dari hasil persepsi responden penggunaan *e-toll* secara keseluruhan rata-rata adalah baik (3,4),

persepsi responden dengan nilai tertinggi (3,9) menyatakan sangat bermanfaat khususnya transaksi pembayaran *e-toll* lebih cepat dibandingkan dengan menggunakan tunai, sedangkan persepsi responden dengan nilai terendah (2,4) adalah *e-toll card* dapat digunakan sebagai pengganti uang tunai dan dapat diisi ulang sesuai saldo. Selanjutnya dari faktor kemudahan persepsi responden sangat baik (3,7) bahwa kartu *e-toll* mudah diperoleh di minimarket dan mudah untuk isi ulang (*topup*) di Cabang Bank Mandiri wilayah Jabotabek. Hal ini berarti PT Jasa Marga, mempertahankan penggunaan produk *e-toll* secara luas kerjasama dengan bank lain sehingga memudahkan pengguna.

Untuk meningkatkan penggunaan produk *e-toll* terhadap masyarakat diperlukan sosialisasi, karena penggunaan produk *e-toll* akan meminimalisir kemacetan (hanya 4 detik) dan kemudahan memperolehnya kartu *e-toll*.

Dari hasil persepsi responden terhadap kualitas pelayanan gerbang tol Cililitan PT Jasa Marga Tahun 2016 secara keseluruhan rata-rata adalah sangat baik (4,1), persepsi responden dengan nilai tertinggi (4,2) menyatakan pelayanan Keandalan (*Reability*) Petugas GTO dengan sigap mampu mengatasi antrian kendaraan, Sedangkan persepsi responden dengan nilai terendah (3,9) adalah pelayanan Keyakinan (*Confidence*) terhadap penggunaan *e-tol* di GTO Cililitan hanya memerlukan waktu 4 detik dan pelayanan empaty Kesigapan petugas GTO membantu pengendara bila kesulitan menggunakan kartu *e-toll*. Hal yang perlu dipertahankan bahwa pelayanan gerbang tol Cililitan sangat baik, namun perlu dipertimbangkan bahwa petugas gerbang tol Cililitan harus yakin dan konsisten pelayanan penggunaan *e-toll* butuh waktu cepat dan empati Petugas kepada pengguna *e-toll* khususnya bila mengalami kesulitan dalam penggunaan *e-toll*. Untuk meningkatkan pelayanan di GTO hendaknya ditingkatkan teknologi informasi yang ada dan terutama

sumber daya manusianya, agar dalam dapat tercipta pelayanan sesuai standar operasional pelayanan perusahaan secara profesionalitas.

Dari hasil pengolahan dan dengan program windows SPSS Versi 22.00 dapat diperoleh sebagai berikut :

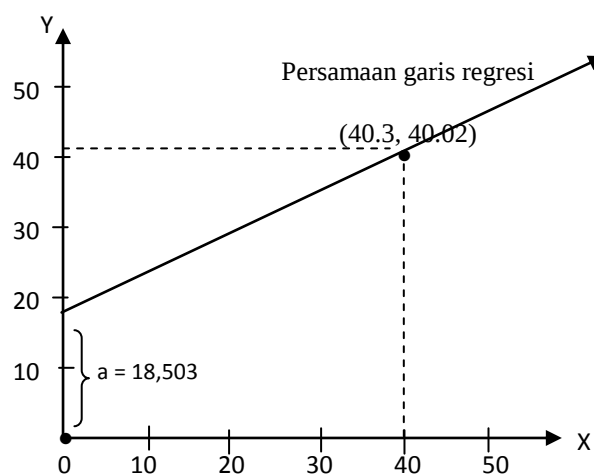
Analisis Regresi Linier Sederhana Nilai Koefisien Regresi

Coefficients ^a					
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t
		B	Std. Error	Beta	
1	(Constant)	18.503	4.558		4.059
	Penggunaan e-Toll	.534	.112	.568	4.778

a. Dependent Variable: Kualitas_Pelayanan_Gerbang Tol
Sumber: hasil pengolahan spss_20.00

Maka persamaan regresi pada tabel diatas adalah sebagai berikut: $Y = a + bX$. $Y = 18.503 + 0.534X$.

Persamaan Regresi Linier Pengaruh Penggunaan e-Toll Terhadap Kualitas Pelayanan Gerbang Tol



Nilai konstanta (a) sebesar 18.503, artinya jika besar nilainya X (Penggunaan e-Toll) sama dengan nol maka nilai Y (kualitas pelayanan gerbang tol) sama dengan 18.503. Nilai koefisien regresi untuk X (Penggunaan e-Toll) adalah 0.534, yang artinya setiap kenaikan nilai variabel X (Penggunaan e-Toll) sebesar satu satuan

akan menyebabkan kenaikan nilai Y (Kualitas Pelayanan Gerbang Tol) sebesar 0.534 satuan.

Analisis Koefisien Korelasi

Dari hasil pengolahan dan dengan program windows SPSS Versi 22.00 dapat diperoleh sebagai berikut :

Tabel 8 Uji R Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted Square	R	Std. Error of the Estimate
1	.568 ^a	.322	.308		5.020

a. Predictors: (Constant), Penggunaan e-Toll

b. Dependent Variable: Kualitas_Pelayanan_Gerbang Tol

Sumber: hasil pengolahan spss_20.00

Dari tabel diatas nilai R (*coefficient correlation*) sebesar 0.568. Dimana $R = 0.568$ diantara 0.40 – 0.599, yang artinya secara statistik hubungan variabel X (Penggunaan e-Toll) dengan variabel Y (Kualitas Pelayanan Gerbang Tol) adalah cukup kuat. Analisis ini diperlukan untuk mengukur besarnya kontribusi variabel penggunaan produk e-Toll dan kualitas pelayanan. $KP = r^2 \times 100\%$. Maka: $KP = 0.568^2 \times 100\% = 34.3\%$

Berdasarkan perhitungan di atas, diperoleh kontribusi atau pengaruh penggunaan *e-toll* dengan pelayanan gerbang tol sebesar 34.3%

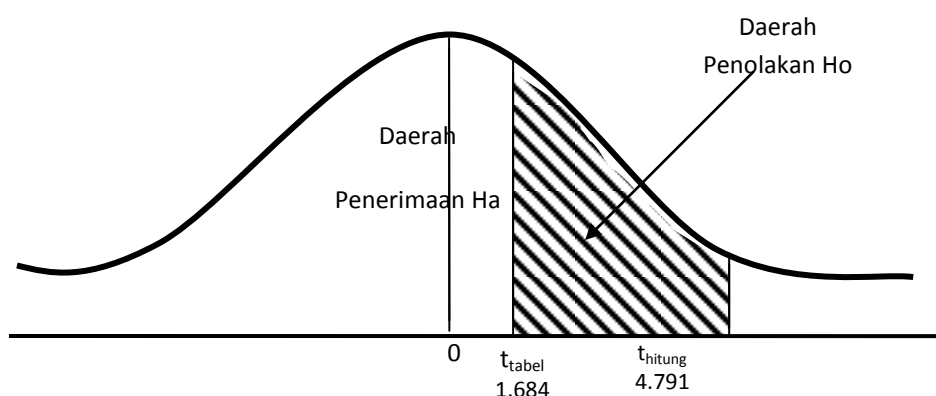
sedangkan sisanya 65.7% adalah pengaruh dari faktor lain di luar penelitian.

Uji Hipotesis antara X dengan Y (Uji t)

Hubungan positif antara penggunaan produk *e-toll* dengan kualitas pelayanan gerbang tol pada level (α) = 0,05 dan *degree of freedom* (df) = 48, maka hasil $t_{tabel} = 1.684$

Kesimpulan Uji Hipotesis

Karena $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($4.791 > 1.684$), maka H_0 ditolak, dan H_a diterima, artinya ada hubungan positif dari penggunaan e-Toll (Variabel X) dengan kualitas pelayanan gerbang tol (Variabel Y).



Sumber: Sugiyono (2014:268) (olahan hasil uji t)

Gambar 1 Kurva Distribusi Normal

Dari uraian diatas menunjukkan H_0 ditolak, karena $t_{hitung} > t_{tabel}$ yaitu ($4.791 > 1.684$), maka H_a diterima. Berarti hipotesis yang menyatakan ada hubungan positif terhadap penggunaan *e-toll* dengan kualitas pelayanan gerbang tol Cililitan pada PT Jasa Marga Tahun 2016 adalah benar.

SIMPULAN

Kinerja penggunaan produk *e-toll* gerbang tol Cililitan PT. Jasa Marga berdasarkan persepsi responden yang dominan menyatakan sangat bermanfaat khususnya transaksi pembayaran penggunaan produk *e-toll* lebih cepat dibandingkan dengan

menggunakan tunai, sedangkan persepsi responden dengan nilai terendah produk *e-tollcard* dapat digunakan sebagai pengganti uang tunai dan dapat di isi ulang sesuai saldo.

Kinerja kualitas pelayanan gerbang tol Cililitan sesuai persepsi responden yang dominan pelayanan Keandalan (*Reliability*) petugas GTO dengan sigap mampu mengatasi antrean kendaraan, sedangkan persepsi responden dengan nilai terendah pelayanan Keyakinan(*Confidence*) terhadap penggunaan *e-toll* di GTO Cililitan hanya memerlukan waktu 4 detik dan pelayanan empati kesigapan petugas GTO membantu pengendara bila kesulitan menggunakan kartu *e-toll*.

DAFTAR PUSTAKA

- Arendt, S., & Brettel, M. (2010). Understanding the influence of corporate social responsibility on corporate identity, image, and firm performance. *Management Decision*, 48(10), 1469-1492.
- Daft, R.L. (2009). *Era baru manajemen (New Era Management)* Buku 1 Edisi 9 Jakarta: Salemba Empat.
- Herjanto, E. (2008). *Manajemen produksi dan operasi*. Jakarta: Gramedia.
- Hair, J.F., Black, W.C., Babin, B.J., & Anderson, R.E. (2010). *Multivariate data analysis* (7th ed.). Edinburgh: Pearson Prentice Hall.
- Heizer, J., & Barry. R. (2008). *Manajemen operasi* (edisi Sembilan). Jakarta: Salemba Empat.
- Umar, H. (2008). *Metodologi Penelitian untuk Skripsi dan Bisnis Research*. Jakarta: Salemba Empat.
- Fahmi, I. (2011). *Manajemen kinerja*, Bandung: Alfabeta.
- Manullang M., *Dasar-Dasar Manajemen* (edisi revisi 2). Yogyakarta: Gajah Mada University Press.
- Nasution, M.N. (2008). *Manajemen transportasi*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Fidel, M. (2009). *Perencanaan transportasi*. Jakarta: Erlangga.
- Mondy, R. W., & Noe, R.M. *Human resources management* (Edisi ke-9). New Jersey: Prentice Hall.
- Subagyo, P., Asri, M., & Handoko T. (2009). *Dasar-dasar operations reserach*, Yogyakarta: BPFE.
- Tjiptono, F. (2007). *Strategi pemasaran* (Edisi 2). Yogyakarta: Yudi.
- Sekaran, U., & Bougie, R. (2010). *Research methods for business - A skill building approach* (5th ed.). United Kingdom: John Wiley & Son Ltd.
- Simarmata, J., & Ikhsan, R. B. (2017). Building Customer Retention In On-Line, 15(2), 229–239. <https://doi.org/10.17512/pjms.2017.15.2.21>
- Singarimbun, M., & Effendi, S. (2008). *Metode penelitian survei*, Jakarta: LP3ES.
- Siswanto. *Manajemen tenaga kerja*. Bandung: Sinar Baru.
- Sulistyo, B. (2008). *Metode penelitian*. Jakarta: Wedatama Widya Sastra dan Fakultas Ilmu Pengetahuan Budaya Universitas Indonesia.
- Sugiyono. (2014). *Metode penelitian bisnis*. Bandung: Alfabetha.
- Efferin, S. (2008). *Metode penelitian akuntansi mengungkap fenomena dengan pendekatan kuantitatif dan kualitatif*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Suwardjoko, W. (2009). *Merencanakan sistem pengangkutan*. Bandung: ITB.
- Dewi, A.I.K. (2014). Analisis Pengguna jalan terhadap pelayanan jalan pada Tol Bali Mandara. *Jurnal Transportasi*, 4. Dalam

- <http://www.penggunajalandanpelayanajalan.co.id>. download 17 Juni 2017 Jam 15.00 WIB.
- Susilo, E.D. (2012). Pengaruh sarana dan prasarana terhadap pelayanan jalan tol di Pasteur Bandung. *Jurnal Transportasi*, 9(2). Dalam <http://www.saranadanprasanadalampelayanajalan.html>. download 20 Juni 2017 Jam 19.00 WIB.
- Sriwardiningsih, E. (2014). Nilai guna (kepuasan) green technology e-Toll sebagai salah satu alternatif layanan pada konsumen pengguna tol dalam kota Jakarta. *Binus Business Review*, 5(1), 323-332.
- Sutomo, A. (2015). Pengaruh kemudahan sistem e-Toll terhadap kepuasan pengemudi di Gerbong Tol Cililitan Jakarta. *Jurnal HPJI*, 1(2). Dalam <http://www.kemudahansistemtolandankepuasanpengemudi.co.id>. download 15 Mei 2017 Jam 20.00 WIB.