

# E-Toll Pass : Cara Baru Bayar Tol Sambil Melaju

## Nama Inovasi

E-Toll Pass : Cara Baru Bayar Tol Sambil Melaju

## Produk Inovasi

E-Toll Pass

## Penggagas

## Kelompok Inovator

BUMN / BUMD

## Gambar Ilustrasi



## Deskripsi

PT Jasa Marga (Persero) Tbk adalah Badan Usaha Milik Negara Indonesia yang bergerak di bidang penyelenggara jasa jalan tol.

Perusahaan ini didirikan pada tahun 1978 setelah jalan tol pertama yang menghubungkan Jakarta-Bogor selesai dibangun. Sebagai perusahaan infrastruktur penyedia jalan tol, keberadaan Jasa Marga sangat dibutuhkan oleh masyarakat luas terutama bagi pengguna tol. Pertumbuhan penjualan kendaraan semakin tinggi dan kebijakan otoritas pengatur jalan tol yang kondusif berdampak pada eksistensi Jasa Marga yang semakin kuat dalam industri jalan tol di Indonesia.

Dalam melayani pengguna tol, berbagai langkah kebaruan senantiasa dikembangkan. Salah satunya, Jasa Marga bersama Bank Mandiri meluncurkan program *e-Toll Pass* sebagai fasilitas pembayaran tol secara elektronik yang lebih meningkat dibandingkan dengan *e-Toll Card* yang sudah dijalankan sebelumnya. Inovasi kartu tol elektronik atau *e-toll pass* ini merupakan program berbasis kepuasan pelanggan tol. Dengan menerapkan gardu pembayaran tol elektronik seperti ini maka diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan kepada pelanggan.

Peningkatan kualitas pelayanan dengan adanya *e-toll pass* adalah untuk mengurangi antrean kendaraan saat berada di gerbang tol. Dengan fasilitas ini, kendaraan cukup melintas di gerbang tol tanpa harus berhenti untuk membayar sehingga akan menghemat waktu, memperlancar arus kendaraan dan menghindari adanya kemacetan.

Layanan *e-toll pass* ini mengusung *tagline* “Cara Baru Bayar Tol Sambil Melaju” yang diharapkan dapat menarik minat masyarakat untuk segera menggunakan teknologi ini. Inovasi untuk pembayaran tol ini dilengkapi dengan perangkat tambahan yang dipasang di dalam kendaraan (*on board unit*) atau OBU. Perangkat OBU adalah perangkat *trans-mitter* yang dipasang di dalam kendaraan dan berfungsi untuk memancarkan sinyal elektronik yang akan dibaca oleh *receiver* yang ada di Gerbang Tol Otomatis (GTO), dan akan langsung membuka *barrier*, sehingga pengguna jalan tol tidak harus membuka kaca jendela dan melakukan tap kartu e-Toll Card untuk bertransaksi di GTO.

Saat ini ketika pelanggan ingin cepat dengan menggunakan tol tetapi seringkali terhambat karena antrean di gerbang tol, maka *e-toll pass* bisa menjadi salah satu solusinya. Semakin menumpuknya kendaraan di tol terutama pada jam masuk dan pulang kantor bisa diperlancar dengan penggunaan layanan ini. *E-toll pass* menawarkan alternatif baru untuk mengatasi keruwetan yang terjadi di jalan tol.

#### Jenis Inovasi

Metode

#### Nama Instansi

PT Jasa Marga (Persero) Tbk.

#### Unit Instansi

PT Jasa Marga (Persero) Tbk

#### Tahun Inisiasi

#### Tahun Implementasi

#### Faktor Pendorong

#### Faktor Penghambat

#### Tahapan Proses

Dalam melaksanakan sistem *e-toll pass* ini, Jasa Marga bekerjasama dengan Bank Mandiri dalam meningkatkan kenyamanan berkendara di jalan tol. Layanan *e-toll pass* nantinya akan berlaku di seluruh GTO dan akan diberikan logo *e-toll pass*. Kartu yang

dipakai di *e-toll pass* sama dengan *e-toll card*, jadi *e-toll card* diletakan di OBU lalu akan dibaca oleh sensor yang diletakan di gerbang khusus. *E-toll card* yang digunakan juga telah menggunakan sistem RFID (*Radio Frequency Identification*) yang memungkinkan transaksi dapat dilakukan dari jarak jauh (*contactless*).

Dengan layanan ini pelanggan yang akan melewati gerbang tol tidak perlu untuk turun dari kendaraan, cukup meletakkan *e-toll pass* pada *dashboard* dalam mobil dengan kecepatan sekitar 10-20km/jam ketika melintas. Seketika ada bunyi “*bip-bip*” pada perangkat OBU yang terpasang, palang pintu gardu tol akan terbuka dan transaksi selesai yang berarti 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 sesuai keinginan dan kebutuhan pelanggan.

## Manfaat

Dengan adanya inovasi *e-toll pass*, manfaat yang dirasakan dari program ini antara lain :

### 1. Bagi masyarakat pengguna tol.

Melalui inovasi ini pengguna layanan jalan tol tidak perlu repot membayar dengan uang tunai seperti yang biasa dilakukan, melainkan cukup memiliki *e-toll card* yang telah terpasang pada OBU yang dipasang di *dashboard* dalam mobil. Hasil sensor ketika melewati GTO tersebut akan secara otomatis langsung memotong nilai debit pada rekening bank *e-toll card*, pemilik kartu tidak perlu repot mengeluarkan uang tunai dan menunggu kembalian pembayaran dengan saldo yang mencukupi untuk melewati gerbang tol.

Waktu transaksi di gardu tol menjadi lebih cepat dan efisien tanpa harus berinteraksi dengan petugas tol. Bahkan pengemudi tidak perlu menghentikan mobil pada saat melakukan transaksi pembayaran tarif tol, melainkan cukup memperlambat kecepatan mobilnya. Jika transaksi di gerbang tol dengan sistem terbuka pembayaran dengan uang tunai dibutuhkan waktu sekitar 7 (tujuh) detik, maka dengan menggunakan sistem *e-toll pass* ini bisa kurang dari 4 (empat) detik. Dengan layanan ini diharapkan dapat mempercepat pembayaran dan mempersingkat waktu, sehingga antrean panjang disekitar gerbang tol tidak terjadi lagi seperti biasanya.

### 2. Bagi perusahaan

Dengan adanya sistem *e-toll pass* ini, Jasa Marga mampu memberikan layanan terbaik kepada masyarakat dalam penyediaan layanan jasa tol, selain itu dapat mengurangi kemungkinan terjadinya kesalahan dalam bertransaksi yang disebabkan oleh faktor *human errors*.

## Prasyarat Replikasi

Inovasi *e-toll pass* oleh Jasa Marga yang bekerja sama dengan Bank Mandiri ini dapat direplikasi oleh perusahaan lain, baik perusahaan yang dimiliki oleh negara ataupun swasta yang bergerak di bidang yang sejenis. Namun dalam proses replikasi tentu terdapat mekanisme atau tahapan untuk melakukannya. Apabila perusahaan lain ingin melakukan replikasi tentu perlu memperhatikan beberapa hal yang dimulai dari perencanaan program hingga implementasinya. Apabila terdapat kesulitan dalam melakukan replikasi yang sama akibat persaingan bisnis dan hambatan yang lainnya, perusahaan tersebut dapat mengadopsi beberapa hal dari program ini baik dari mekanisme atau sistemnya, proyek perubahan, dan inovasi yang digunakan oleh PT Jasa Marga dalam memberikan layanan kepada pengguna jasa tol.

## Kontak Person

PT. Jasa Marga (Persero), Tbk. Plaza Tol Taman Mini Indonesia Indah Jakarta, 13550 Indonesia Telp. : +6221 841 3630, +6221 841 3526 Fax. : +6221 841 3540, 021-8401533

## Sumber

- [www.jasamarga.com](http://www.jasamarga.com) - [www.bankmandiri.co.id](http://www.bankmandiri.co.id)

## Teknik Validasi

Data Sekunder

---

**Jumlah Dilihat**

28 Kali

**Waktu Dibuat**

2018-01-22 10:03:58

**Terakhir Diubah****Waktu Diunduh**

2018-02-21 07:05:43