

LAPORAN AKHIR
PROSEDUR PELAPORAN DAN PENYELESAIAN KEJADIAN
TRANSAKSI *DOUBLE DEDUCT* PADA SAAT TRANSAKSI
MENGGUNAKAN KARTU ELEKTRONIK (*E-TOLL*) DI GERBANG TOL
KRAMASAN PADA PT WASKITA SRIWIJAYA RUAS TOL
KAYU AGUNG – PALEMBANG

Untuk Memenuhi Sebagai Syarat-syarat Ujian komprehensif
Program Diploma III Fakultas Ekonomi

Universitas Sriwijaya



Oleh :
SASMI
01010582226052

KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS, DAN TEKNOLOGI
PROGRAM DIPLOMA III FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS SRIWIJAYA
PALEMBANG
2025

HALAMAN PENGESAHAN

**PROSEDUR PELAPORAN DAN PENYELESAIAN KEJADIAN TRANSAKSI
DOUBLE DEDUCT PADA SAAT TRANSAKSI MENGGUNAKAN KARTU
ELEKTRONIK (E-TOLL) DI GERBANG TOL KRAMASAN PADA PT WASKITA
SRIWIJAYA RUAS TOL KAYU AGUNG – PALEMBANG**

Untuk Memenuhi Sebagian Dari Syarat Ujian Komprehensif

Program Diploma III Fakultas Ekonomi

Universitas Sriwijaya

Oleh :

SASMI

01010582226052

Palembang, 10 Juli 2025

**Mengetahui,
Ketua Program Studi D3 Akuntansi**

**Disetujui,
Dosen Pembimbing Laporan Akhir**



**Hi. Rina Tiandrakirana DP, S.E., M.M., AK
NIP. 196503111992032002**



**Ahmad Fikrivansyah, SE., M.Ak
NIP. 199112132024061002**

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS, DAN TEKNOLOGI
PROGRAM DIPLOMA III FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS SRIWIJAYA
PALEMBANG**

LEMBAR PERNYATAAN MENYELESAIKAN MAGANG

KETERANGAN

Yang bertanda tangan di bawah ini menerangkan bahwa :

Nama : Sasmu
NIM : 01010582226052
Program Studi : DIII Akuntansi
Mata kuliah : Sistem Informasi Akuntansi

Palembang, 10 juli 2025

Kaprodi Diploma III Akuntansi



Hj. Rina Tiandrakirana DP. S.E., M.M., AK
NIP. 196503111992032002

KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS, DAN TEKNOLOGI

PROGRAM DIPLOMA III FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS SRIWIJAYA

PALEMBANG

PERSETUJUAN LAPORAN AKHIR

Yang bertanda tangan di bawah ini menerangkan bahwa :

Nama : Sasmi

NIM : 01010582226052

Program Studi : DIII Akuntansi

Mata kuliah : Sistem Informasi Akuntansi

Judul Laporan Akhir : "Prosedur Pelaporan Dan Penyelesaian Kejadian Transaksi *Duble Deduct* Pada Saat Transaksi Menggunakan Kartu Eelektronik (*E-Toll*) Di Gerbang Tol Kramasan Pada PT. Waskita Sriwijaya Tol Ruas Kayu Agung – Palembang".

Palembang, 10 Juli 2025

Disetujui,

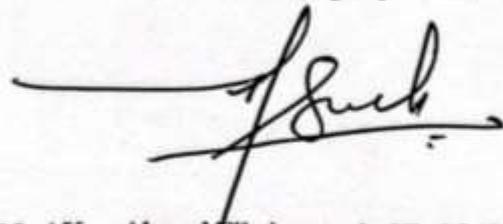
Dosen Pembimbing Laporan Akhir

Mengetahui,

Ketua Program Studi D3 Akuntansi



Hj. Rina Tiandrakirana DP., S.E., M.M., AK
NIP. 196503111992032002



Ahmad Fikrivansyah, SE., M.Ak
NIP. 19911213202406100

KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS, DAN TEKNOLOGI

PROGRAM DIPLOMA III FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS SRIWIJAYA

PALEMBANG

PERSETUJUAN PRAKTEK MAGANG

Yang bertanda tangan di bawah ini menerangkan bahwa :

Nama : Sasmi

NIM : 01010582226052

Program Studi : DIII Akuntansi

Mata kuliah : Sistem Informasi Akuntansi

Judul Laporan Akhir : "Prosedur Pelaporan Dan Penyelesaian Kejadian Transaksi *Duble Deduct* Pada Saat Transaksi Menggunakan Kartu Eelektronik (*E-Toll*) Di Gerbang Tol Kramasan Pada PT. Waskita Sriwijaya Tol Ruas Kayu Agung – Palembang".

Palembang, 10 Juli 2025

Disetujui
Dosen Pembimbing Laporan Akhir


Ahmad Fikrivansyah, SE., M.Ak
NIP. 199112132024061002

KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS, DAN TEKNOLOGI

PROGRAM DIPLOMA III FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS SRIWIJAYA

PALEMBANG

PERSETUJUAN JUDUL LAPORAN AKHIR

Yang bertanda tangan di bawah ini menerangkan bahwa :

Nama : Sismi

NIM : 01010582226052

Program Studi : DIII Akuntansi

Mata kuliah : Sistem Informasi Akuntansi

Judul Laporan Akhir : “Prosedur Pelaporan Dan Penyelesaian Kejadian Transaksi Duple Deduct Pada Saat Transaksi Menggunakan Kartu Eelektronik (E-Toll) Di Gerbang Tol Kramasan Pada PT. Waskita Sriwijaya Tol Ruas Kayu Agung – Palembang”.

Palembang, 10 Juli 2025

Disetujui,

Dosen Pembimbing Laporan Akhir


Ahmad Ikrivansyah, SE., M.Ak
NIP. 199112132024061002

LEMBAR REKOMENDASI UJIAN LAPORAN AKHIR

Pembimbing Laporan Akhir Memberikan Rekomendasi Kepada Anda :

Nama : Sasmu

Nim : 01010582226052

Program Studi : Akuntansi Keuangan Umum

Judul Laporan : "Prosedur Pelaporan Dan Penyelesaian Kejadian Transaksi Double Deduct Pada Saat Transaksi Menggunakan Kartu Elektronik (E-Toll) Di Gerbang Tol Kramasan Pada PT. Waskita Sriwijaya Tol Ruas Kayu Agung – Palembang".

Mahasiswa tersebut telah memenuhi persyaratan dan dapat mengikuti Ujian Laporan Akhir Pada Tahun Akademik 2025.

Palembang, 10 Juli 2025

Disetujui,

Dosen Pembimbing Laporan Akhir



Ahmad Fikrivansyah, SE., M.Ak
NIP. 199112132024061002

PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Sasmi
Nim : 01010582226052
Prodi : DIII Akuntansi
Fakultas : Ekonomi

Menyatakan dengan sungguh-sungguh bahwa laporan akhir yang berjudul “Prosedur Pelaporan Dan Penyelesaian Kejadian Transaksi *Double Deduct* Pada Saat Transaksi Menggunakan Kartu Elektronik (*E-toll*) Di Gerbang Tol Kramasan Pada PT. Waskita Sriwijaya Ruas Tol Kayu Agung – Palembang” ini adalah benar-benar karya saya sendiri dan saya tidak melakukan penjiplakan atau pengutipan dengan cara yang tidak sesuai dengan etika keilmuan yang berlaku sesuai dengan Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2010 tentang Pencegahan dan Penanggulangan Plagiat di perguruan Tinggi. Apabila di kemudian hari, saya terbukti secara ilmiah melakukan tindakan tersebut, maka saya sepenuhnya bersedia dikenakan sanksi akademik sesuai dengan ketentuan yang berlaku di perguruan tinggi saya.

Demikian pernyataan ini dibuat dengan sungguh-sungguh tanpa paksaan dari pihak manapun.

Palembang, 11 September 2020
Pembuat Pernyataan



SASMI
NIM. 01010582226052

ABSTRAK

Prosedur pelaporan dan penyelesaian kejadian *double deduct* atau pemotongan saldo ganda saat transaksi menggunakan kartu elektronik (*e-toll*) di Gerbang Tol Kramasan pada PT. Waskita Sriwijaya Tol, ruas Kayu Agung – Palembang. Masalah ini sering terjadi akibat gangguan sistem pembacaan kartu atau kesalahan teknis saat kendaraan melintas. Penelitian dilakukan dengan metode deskriptif kualitatif melalui observasi dan wawancara langsung di lapangan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa proses pelaporan masih dilakukan secara manual oleh pengguna kepada petugas, dan pengembalian dana (*refund*) juga dilakukan langsung oleh pihak Waskita. Nantinya, pihak Waskita akan mengajukan klaim penggantian ke bank setahun sekali.

Kata Kunci: Double Deduct, *E-Toll*, Prosedur Pelaporan, Penyelesaian Transaksi.

Mengetahui,
Ketua Program Studi D3 Akuntansi

Palembang, 10 Juli 2025
Disetujui,
Dosen Pembimbing Laporan Akhir



Hi. Rina Tiandrakirana DP, S.E., M.M., AK
NIP. 196503111992032002



Ahmad Fikrivansyah, SE., M.Ak
NIP. 19911213202461002

ABSTRAK

Reporting and resolution procedures for double deduct incidents or double balance deductions during transactions using electronic cards (e-toll) at the Kramasan Toll Gate at PT. Waskita Sriwijaya Tol, Kayu Agung - Palembang section. This problem often occurs due to disruption of the card reading system or technical errors when vehicles pass. The study was conducted using a qualitative descriptive method through direct observation and interviews in the field. The results of the study showed that the reporting process was still carried out manually by users to officers, and refunds were also made directly by Waskita. Later, Waskita will submit a claim for reimbursement to the bank once a year.

Keywords: *Double Deduct, E-Toll, Reporting Procedure, Transaction Settlement,*

Accept,
Study Program Coordinator

Palembang, 10 July 2025

Disetujui,
Final Report Supervisor



Hi. Rina Tiandrakirana DP, S.E., M.M., AK
NIP. 196503111992032002



Ahmad Fikrivansyah, SE., M.Ak
NIP. 199112132024061002

MOTTO

Jika kamu berbuat baik kepada orang lain (berarti) kamu berbuat baik pada dirimu sendiri...

-QS.Al-Isral: 7

“Maka ingatlah kepadaku, akupun akan mengingatmu”

(QS. AI – AI Baqarah: 152)

Hatiku tenang karena mengetahui bahwa apa yang melewatkanmu tidak akan pernah menjadi takdirmu, dan apa yang ditakdirkan untukmu tidak akan pernah melewatkanmu.

Umar bin Khattab

Ku persembahkan kepada :

- ❖ Allah subhanahu wa ta ala**
- ❖ Kedua orang tua tersayang**
- ❖ Kakakku tercintah**
- ❖ Sahabat – sehabatku**
- ❖ Himadife**
- ❖ Alamamaterku**

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa atas rahmat dan karunia-Nya sehingga kami dapat menyelesaikan laporan akhir yang berjudul **“Prosedur Pelaporan dan Penyelesaian Kejadian Transaksi *Double Deduct* pada Saat Transaksi Menggunakan Kartu Elektronik (*E-Toll*) di Gerbang Tol Kramasan pada PT Waskita Sriwijaya Ruas Tol Kayu Agung – Palembang”** ini dengan baik dan tepat waktu. Laporan ini disusun sebagai bentuk pertanggung jawaban dalam mendokumentasikan serta menganalisis permasalahan yang terjadi terkait dengan transaksi ganda (*double deduct*) saat pembayaran tol menggunakan *e-toll* di Gerbang Tol Kramasan. Penyusunan laporan ini bertujuan untuk memberikan pemahaman yang lebih mendalam mengenai prosedur pelaporan serta penyelesaian kejadian tersebut, sehingga dapat menjadi acuan dalam meningkatkan efisiensi operasional, transparansi, serta kepuasan pengguna jalan tol dalam menghadapi kendala transaksi elektronik.

Dalam penyusunan laporan ini, kami memperoleh berbagai informasi dan dukungan dari berbagai pihak yang sangat berperan dalam penyelesaian studi ini. Oleh karena itu, kami ingin menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah membantu dalam proses penyusunan laporan ini, terutama kepada dosen pembimbing yang telah memberikan arahan, pihak PT. Waskita Sriwijaya Tol yang telah memberikan kesempatan serta data yang dibutuhkan, dan keluarga yang selalu memberikan dukungan moral dan semangat. Bantuan dan dukungan dari berbagai pihak sangat berarti dalam menyelesaikan tugas akhir ini.

Dengan mengucapkan segala rasa Syukur kepada ALLAH SWT, serta mengucapkan sholawat kepada nabi Muhammad SAW sehingga, pada akhirnya laporan ini dapat saya persembahkan kepada :

1. Kepada Cinta pertama dan panutanku, ayahanda Sangat terimakasih atas segala pengorbanan dan tulus kasih sayang yang diberikan, Beliau memang tidak sempat merasakan Pendidikan sampai bangku perkuliahan, namun beliau mampu senantiasa memberikan yang terbaik, tak kenal

Lelah mendoakan serta memberikan perhatian dan dukungan sehingga penulis mampu menyelesaikan studinya sampai selesai.

2. Kepada Pintu surgaku, ibundah Endang Pitri terimakasih atas doa yang selalu dilangitkan di setiap sholatmu, penulis percaya penulis bisa sampai dititik ini atas doa dan dukungan darimu sehingga penulis mampu menyelesaikan studi ini sampai selesai.
3. Kepada kakak-kaka saya, Kakanda Salbi dan adinda santi, Terimakasih atas segala do'a, usaha dan support yang telah diberikan kepada penulis dalam proses menyelesaikan laporan akhir ini.
4. Bapak Prof. Dr. Taufiq Marwa, S.E., M.Si. Selaku Rektor Universitas Sriwijaya.
5. Ibu Hj. Rina Tjandakirana DP, S.E., M.M., AK Selaku Koordinator Program Studi Diploma III Akuntansi.
6. Bapak Ahmad Fikriyansyah, S.E., M.Ak, selaku pembimbing Laporan Akhir, Saya mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya telah rela melungakan waktunya untuk membimbing dan memberikan masukan serta nasihat kepada penulis selama proses penulisan ini, berkat arahan dan dukungan yang diberikan, penulis dapat menyelesaikan laporan ini dengan baik. Semoga ilmu yang telah bapak bagikan menjadi berkah dan membawa manfaat bagi banyak orang.
7. Ibu Media Kusumawardani, S.E., M.Si Selaku dosen pembimbing akademik, Saya mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya yang telah memberikan arahan dan pengetahuan dari awal perkuliahan hingga akhir perkuliahan.
8. Kepada seluruh Dosen Bapak/Ibu Program Diploma III Akuntansi Universitas Sriwijaya, Saya mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya atas ilmu, bimbingan serta pengajaran yang telah diberikan dengan tulus selama saya menempuh Pendidikan.
9. Bapak Hasbi Fadillah selaku Manager Area PT. Jasa Marga Toll Roud Kayu-Agung – Palembang Yang telah memberi izin kepada penulis untuk dapat melakukan praktek magang pada perusahaan ini, serta membantu dan mempermudah proses penulis selama praktek magang.

10. Bapak Sumarno selaku Deputy Manager Area PT. Jasa Marga Toll Roud Kayu-Agung – Palembang yang telah membimbing penulis selama melakukan praktek kegiatan magang.
11. Seluruh Pegawai dan Staff PT. Jasa Marga Toll Roud Kayu-Agung – Palembang Khususnya yang di gerbang Kramasan bagian transaksi yang telah membantu kelancaran dan telah memberikan pengalaman kerja, serta informasi kepada penulis selama melakukan proses praktek kegiatan magang.
12. Untuk *My best friend* seperjuangan sekaligus teman magang (Della Puspitasari, Ira Novitasari, Afriyanti Barokah) Saya mengucapkan terimakasih banyak atas dukungan, motivasi, serta kebersamaan yang telah kita Jalani selama proses ini, semoga kita semua diberikan kesuksesan di masa depan dan bisa meraih segala Impian kita, Aamiin.
13. Teman-teman Prodi Pendidikan Akuntansi Angkatan 2022, termakasih untuk semua pengalaman seru, suka, duka, dan Pelajaran hidup yang berharga selama perkuliahan, Semua momen ini pasti nggak bakal terlupakan, semoga kita semua berkembang jadi versi terbaik dari diri sendiri, sukses selalu buat kita semua.
14. Seluruh pihak yang tidak bisa penulis sebutkan satu per satu namun telah memberikan kontribusi secara langsung maupun tidak langsung terkait dalam proses penulisan Laporan Akhir.
15. SASMI, ya! Diri sendiri, yaitu sang penulis yang memiliki keinginan tinggi namun terkadang sulit dimengerti, seorang anak Perempuan berusia 19 tahun yang keras kepalak namun sebenarnya mudah menangis, Terimakasih untuk segala perjuangan, kesabaran, kekuatan, dan ketekunan yang telah dilalui dalam setiap langkah yang penuh tantangan ini, untuk diri sendiri terimakasih sudah hadir dan bertahan sampai sejauh ini melewati banyak rintangan dan tantangan yang datang, sulit bisa bertahan sampai dititik ini, selalu merayakan dirimu sendiri, walaupun seringkali pengharapan tidak sesuai dengan ekspektasi, namun harus tetap bersyukur dan terimakasih selalu mau berusaha, bekerja sama dan tidak lelah

mencoba hal-hal positif saya yakin dengan usaha, kebaikan-kebaikan dan do'a yang selalu kamu

langitkan Allah sudah merencanakan memberikan peilihan yang tak terduga pastinya terbaik buat dirimu, berbahagialah selalu dimanapun kapanpun kamu berada, rayakan selalu kehadiranmu jadilah bersinar dimanapun kamu memijakan kaki. Semoga Langkah kebaikan terus menerus berada padamu dan semoga Allah selalu meridhoi setiap perbuatanmu dan selalu dalam lindunganya. Aamiin.

16. Terakhir, terimakasih kepada seseorang yang namanya tidak bisa penulis sebutkan, seseorang yang pernah bersama penulis dan pernah menjadi bagian dari perjalanan penulis, walaupun tidak menemani penulis hingga akhir, namun terimakasih untuk patah hati yang diberikan saat proses penyusunan laporan ini, ternyata perginya anda dari kehidupan penulis memberikan cukup motivasi untuk terus maju dan berproses menjadi pribadi yang mengerti apa itu pengalaman pendewasaan, sabar dan menerima arti kehilangan sebagai bentuk proses penempatan menghadapi dinamika hidup. Terimakasih banyak telah menjadi bagian menyenangkan sekaligus menyakitkan dari pendewasaan ini. Pada akhirnya setiap orang ada masanya dan setiap masa ada orangnya.

Kami menyadari bahwa laporan ini masih memiliki keterbatasan dan kekurangan, oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun sangat kami harapkan demi perbaikan di masa yang akan datang. Semoga laporan ini dapat memberikan manfaat bagi berbagai pihak, khususnya dalam meningkatkan efektivitas pengelolaan transaksi tol elektronik serta menjadi referensi bagi penelitian atau kajian selanjutnya di bidang sistem pembayaran tol berbasis digital.

Palembang, 16 Mei 2025

Penulis,



SASMI

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
LEMBAR PERNYATAAN MENYELESAIKAN MAGANG	iii
PERSETUJUAN LAPORAN AKHIR.....	iv
PERSETUJUAN PRAKTEK MAGANG.....	v
PERSETUJUAN JUDUL LAPORAN AKHIR	vi
LEMBAR REKOMENDASI UJIAN LAPORAN AKHIR.....	vii
ABSTRAK	viii
<i>ABSTRACT</i>	viii
MOTTO.....	x
KATA PENGANTAR.....	xi
DAFTAR ISI	xvii
DAFTAR GAMBAR	xix
DAFTAR TABEL.....	xx
TANDA PERSETUJUAN BAB I	xxi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Fokus Pengamatan.....	5
1.3 Tujuan Penulisan	6
1.4 Manfaat Penulisan	7
TANDA PERSETUJUAN BAB II.....	9
BAB II GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN.....	10
2.1 Sejarah Singkat Perusahaan.....	10
2.1.1 Visi Misi dan Nilai Perusahaan.....	11
2.1.2 Makna Logo PT. Waskita Sriwijaya Tol	12
2.2 Struktur Organisasi.....	14
2.3 Pembagian Tugas Dan Wewenang	15
2.4 Tinjauan Pustaka.....	19
2.4.1 Pengertian Prosedur	19
2.4.2 Pengertian Pelaporan	22
2.4.3 Pengertian Double Deduct.....	25
2.4.4 Sistem Pembayaran Elektronik di Jalan Tol.....	25

2.4.5 Masalah Transaksi <i>Double Deduct</i>	27
2.4.6 Prosedur Pelaporan dan Penyelesaian Masalah dalam Transaksi Elektronik	27
2.4.7 Regulasi dan Kebijakan Pengelolaan Transaksi E-Tol	27
2.4.8 Inovasi Teknologi: <i>Multi-Lane Free Flow</i> (MLFF).....	28
TANDA PERSETUJUAN BAB III	29
BAB III ANALISIS DAN PEMBAHASAN	30
3.1 PELAKSANAAN MAGANG	30
3.1.1 KEGIATAN MAGANG	30
3.1.2 BUKIT MAGANG	37
3.2 HASIL FOKUS PENGAMATAN	39
3.2.1 DESKRIPSI HASIL FOKUS PENGAMATAN	40
3.2.2 ANALISIS DAN PEMBAHASAN MASALAH	40
3.2.3 Double deduct pada gerbang tol kramasan.....	40
3.2.4 Prosedur Penyelesaian Pelaporan Kejadian <i>Double Deduct</i>	41
3.2.5 Proses Pelaporan <i>Double Deduct</i>	41
3.2.6 Rekap Laporan Kejadi Double Deduct.....	43
TANDA PERSETUJUAN BAB IV	46
BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN	47
4.1 Kesimpulan.....	47
4.2 Saran.....	47
DAFTAR PUSTAKA	49
LAMPIRAN.....	51

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Gambar Kantor PT. Waskita Sriwijaya Tol	10
Gambar 2. 2 Logo PT. Waskita Sriwijaya Tol.....	12
Gambar 2. 3 Struktur Organisasi PT. Waskita Sriwijaya Tol.....	14
Gambar 3. 1 Bersama Bapak Deputy Manager Area PT.Jasa Marga Toll Roud Kayu Agung - Palembang.....	37
Gambar 3. 2 Bersama Bapak Manager Area PT. Jasa Marga Toll Roud Kayu Agung – Palembang dan pegawai.....	38
Gambar 3. 3 Di Gerbang Tol Kramasan.....	38
Gambar 3. 4 Perpisahan Dan Buka Puasa Bersama.....	38
Gambar 3. 5 Proses Pelaporan Double Deduct	41
Gambar 3. 6 Riwayat Transaksi	42
Gambar 3. 7 Berita Acara.....	43

DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Kegiatan Selama Magang.....	31
Tabel 3. 2 Rekap Perbulan Double Deduct	44
Tabel 3. 3 Rekap Pertahun Double Deduct	44

KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI , SAINS DAN TEKNOLOGI

PROGRAM DIPLOMA III FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS SRIWIJAYA

PALEMBANG

TANDA PERSETUJUAN BAB I

Yang bertanda tangan di bawah ini menerangkan bahwa :

Nama : Sismi

NIM : 01010582226052

Program Studi : DIII Akuntansi

Mata Kuliah : Sistem Informasi Akuntansi

Judul Laporan Akhir : Prosedur Pelaporan Dan Penyelesaian Kejadian Transaksi *Double Deduct* Pada Saat Transaksi Menggunakan Kartu Elektronik (*E-Toll*) Di Gerbang Tol Kramasan Pada PT. Waskita Sriwijaya Ruas Tol Kayu Agung – Palembang

Palembang, 06 Mei 2025

Disetujui,

Dosen Pembimbing Laporan Akhir



Ahmad Fikriyansyah, S.E., M.Ak
NIP. 199112132024061002

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi yang semakin maju ini banyak memberikan inovasi inovasi baru dalam pembayaran elektronik (*electronic payment*) (Sari et al., 2022). Jenis kartu e-toll di Indonesia sangat beragam dan sebagian besar merupakan kartu uang elektronik yang diterbitkan oleh bank atau pihak lain, seperti e-Money Mandiri, Flazz BCA, BNI TapCash, dan BRI Brizzi. Penggunaan kartu tol elektronik (*e-toll*), telah membawa perubahan signifikan dalam sistem pembayaran di jalan tol. Menurut Deary (2023), penggunaan kartu tol elektronik (e-toll) telah membawa dampak signifikan, di antaranya mengurangi antrean di pintu keluar tol, meringankan beban kerja petugas, serta meningkatkan efisiensi operasional. Selain itu, penerapan sistem tersebut berperan dalam mendorong masyarakat agar lebih terbiasa melakukan transaksi secara non-tunai, mempermudah pelacakan detail transaksi pengguna, dan menghemat waktu secara keseluruhan. Namun, seiring dengan peningkatan penggunaan *e-toll*, muncul pula permasalahan seperti kejadian transaksi ganda (*double deduct*), yang dapat merugikan pengguna jalan tol dan menurunkan kepercayaan terhadap sistem pembayaran elektronik ini (Napitupulu, 2022).

Bagi pengguna jalan tol, keberadaan sistem e-toll sebenarnya sangat membantu dalam mempercepat mobilitas dan memberikan kenyamanan dalam berkendara. Akan tetapi, ketika terjadi kendala seperti *double deduct*, pengguna sering kali dirugikan karena harus meluangkan waktu dan tenaga untuk melakukan pengaduan serta menunggu proses pengembalian saldo. Hal ini dapat menimbulkan rasa kecewa dan mengurangi kepuasan pengguna terhadap layanan jalan tol. Oleh sebab itu, menjaga keandalan sistem sekaligus menyediakan mekanisme penanganan keluhan yang cepat dan transparan menjadi faktor penting untuk melindungi kepentingan pengguna dan menjaga kepercayaan terhadap sistem pembayaran elektronik.

Meskipun membawa banyak manfaat, perkembangan sistem e-toll juga menuntut adanya pengelolaan yang lebih cermat agar kualitas layanan tetap terjaga. Implementasi teknologi pembayaran elektronik pada skala besar tentu memerlukan kesiapan infrastruktur, standar operasional yang konsisten, serta mekanisme pengawasan yang ketat. Ketidakefektifan dalam pengelolaan dapat menimbulkan berbagai permasalahan teknis maupun operasional yang akhirnya mengakibatkan berkurangnya tingkat kepercayaan masyarakat terhadap sistem tersebut. Oleh karena itu, keberhasilan e-toll tidak hanya bergantung pada kecanggihan teknologinya, tetapi juga pada keandalan sistem pendukung serta respons cepat dalam menangani permasalahan yang terjadi.

Implementasi sistem pembayaran *e-toll* di jalan tol juga menimbulkan hambatan tersendiri. Salah satu hambatan utama adalah memastikan keandalan dan keamanan sistem transaksi, sehingga dapat mencegah adanya kerugian penggunaan jalan tol. Kejadian transaksi *double deduct* merupakan salah satu contoh permasalahan yang perlu mendapatkan perhatian serius, karena dapat mempengaruhi persepsi masyarakat terhadap efektivitas dan keamanan sistem pembayaran *e-toll*. Selain itu, penanganan yang lambat dan tidak profesional terhadap keluhan pengguna jalan tol terkait transaksi *double deduct* juga dapat menurunkan tingkat kepercayaan masyarakat terhadap operator jalan tol. (Shiba et al., 2021).

Adanya penerapan *e-toll* sebagai mekanisme pembayaran yang digunakan dalam proses transaksi di Gerbang Tol. Kramasan merupakan implementasi dari sistem pembayaran tol elektronik terintegrasi yang bertujuan untuk meningkatkan efisiensi dan mengurangi antrean. Gerbang Tol Kramasan, sebagai salah satu titik masuk dan keluar utama dari Jalan Tol Kayu Agung – Palembang, memiliki peran strategis dalam melayani mobilitas masyarakat dan distribusi barang di wilayah Sumatera Selatan. Dengan volume transaksi yang tinggi, efisiensi sistem pembayaran di gerbang tol ini memiliki dampak signifikan terhadap kelancaran arus lalu lintas secara keseluruhan.

Implementasi *e-toll* di Gerbang Tol Kramasan mencakup infrastruktur fisik berupa gardu tol yang dilengkapi dengan perangkat pembaca kartu (*reader*),

sistem komunikasi data, serta sistem *back-end* yang terhubung dengan Bank penerbit kartu *e-toll*. Sistem ini memungkinkan pengguna jalan tol untuk melakukan pembayaran secara nontunai dengan menempelkan kartu *e-toll* pada perangkat reader. Proses transaksi yang cepat dan mudah diharapkan dapat mengurangi waktu tunggu di gerbang tol dan meningkatkan kepuasan pengguna jalan tol (Napitupulu, 2022).

Kompleksitas sistem *e-toll* juga membawa risiko terjadinya permasalahan teknis maupun operasional, termasuk kejadian transaksi *double deduct*. Transaksi *double deduct* dapat terjadi ketika sistem mencatat pembayaran ganda untuk satu kali transaksi, sehingga saldo kartu *e-toll* pengguna terpotong lebih dari seharusnya. Hal ini disebabkan oleh berbagai faktor, seperti gangguan pada perangkat reader, masalah koneksi jaringan, atau kesalahan konfigurasi system (Shiba et al., 2021)..

Penelitian mengenai prosedur pelaporan dan penyelesaian kejadian transaksi *double deduct* di Gerbang Tol Kramasan menjadi hal yang cukup crucial. Penelitian ini dilakukan untuk menganalisis faktor yang menyebabkan bagaimana transaksi *double deduct*, mengevaluasi efektivitas prosedur pelaporan dan penyelesaian yang ada, serta memberikan rekomendasi perbaikan untuk meningkatkan kualitas layanan dan meminimalkan risiko terjadinya kejadian serupa di masa mendatang. Dengan demikian, diharapkan dapat meningkatkan kenyamanan pengguna jalan tol terhadap sistem pembayaran *e-toll* di Gerbang Tol Kramasan.

Dalam beberapa tahun terakhir, pembangunan jalan tol di Indonesia mengalami pertumbuhan yang sangat signifikan. Johan Silas dalam Rendino et al. (2023) menjelaskan bahwa jalan tol berperan sebagai salah satu sarana utama dalam mempercepat laju pertumbuhan ekonomi. Selain itu, di berbagai negara, jalan tol juga difungsikan untuk mendorong pemerataan pembangunan sekaligus pengembangan wilayah (Rendino et al., 2023). Contoh yang dapat disebutkan ialah Jalan Tol Kayu Agung–Palembang, yang merupakan bagian krusial dari jaringan Tol Trans-Sumatera. Kehadiran infrastruktur ini diharapkan mampu memberikan dampak positif bagi kemajuan wilayah Sumatera Selatan. Dengan

adanya jalan tol tersebut, waktu tempuh antara Kayu Agung dan Palembang dapat dipersingkat, sehingga distribusi barang maupun pelayanan menjadi lebih efektif dan efisien (Shiba et al., 2021).

PT Waskita Sriwijaya Toll Road (WSTR) memiliki peran krusial dalam pengelolaan dan operasional Jalan Tol Kayu Agung – Palembang, yang merupakan bagian integral dari jaringan Jalan Tol Trans-Sumatera. Sebagai operator jalan tol, WSTR bertanggung jawab untuk memastikan kelancaran, keamanan, dan kenyamanan pengguna jalan tol, termasuk pengelolaan sistem pembayaran tol yang efisien dan akurat. Implementasi sistem pembayaran e-toll di seluruh gerbang tol yang dikelola oleh WSTR, termasuk Gerbang Tol Kramasan, merupakan upaya untuk meningkatkan kualitas layanan dan mendukung program pemerintah dalam mengurangi transaksi tunai (Napitupulu, 2022).

Kehadiran Jalan Tol Kayu Agung – Palembang tentu membutuhkan dukungan manajemen operasional yang optimal sehingga manfaatnya dapat dinikmati secara luas oleh masyarakat. Infrastruktur fisik yang telah dibangun harus berjalan beriringan dengan sistem pelayanan yang modern dan efisien, terutama dalam hal kelancaran transaksi pembayaran. Oleh karena itu, penerapan teknologi berbasis digital seperti sistem e-toll menjadi bagian penting dalam memastikan jalan tol tidak hanya menjadi sarana transportasi, tetapi juga representasi dari modernisasi layanan publik.

Dalam konteks operasional, WSTR memiliki struktur organisasi yang kompleks, yang mencakup berbagai departemen dan unit yang bertanggung jawab atas aspek yang berbeda dari pengelolaan jalan tol. Departemen operasional bertanggung jawab atas pengelolaan lalu lintas, pemeliharaan jalan tol, dan penanganan kejadian darurat. Departemen keuangan memiliki tanggung jawab dalam pengelolaan keuangan perusahaan, termasuk pengelolaan pendapatan tol dan pembayaran kepada pihak ketiga. Departemen teknologi informasi bertanggung jawab atas pengelolaan penerapan sistem informasi serta teknologi dalam mendukung operasional jalan tol, termasuk sistem pembayaran *e-toll*.

Struktur organisasi yang terintegrasi ini menunjukkan bahwa setiap departemen memiliki peran penting dalam mendukung keberhasilan implementasi

sistem e-toll. Sinergi antarunit menjadi kunci untuk menjaga kelancaran operasional, terutama karena sistem pembayaran elektronik sangat bergantung pada koordinasi antara teknologi, keuangan, dan layanan operasional di lapangan. Dengan adanya kolaborasi yang baik antar departemen, potensi gangguan dalam sistem dapat diminimalisasi, sehingga pengguna tetap merasakan layanan yang cepat, aman, dan efisien.

Kejadian transaksi *double deduct* pada sistem pembayaran *e-toll* merupakan salah satu tantangan yang dihadapi oleh WSTR dalam operasional sehari-hari. Kejadian ini tidak hanya berdampak negatif terhadap pengguna jalan tol yang dirugikan, tetapi juga dapat mempengaruhi reputasi perusahaan dan menurunkan kepercayaan masyarakat terhadap sistem pembayaran *e-toll*. Oleh karena itu, WSTR perlu memiliki prosedur yang efektif dan efisien untuk menangani setiap laporan transaksi *double deduct* dengan cepat dan akurat (Shiba et al., 2021).

Penelitian mengenai prosedur pelaporan dan penyelesaian kejadian transaksi *double deduct* di PT Waskita Sriwijaya Toll Road Kayu Agung – Palembang penting untuk dilakukan mengingat potensinya dalam memberikan kontribusi positif bagi peningkatan kualitas layanan dan efisiensi operasional perusahaan. Output dari penelitian ini berfungsi sebagai landasan dalam proses evaluasi dan memperbaiki prosedur yang ada, serta memberikan rekomendasi perbaikan yang dapat diimplementasikan untuk mengurangi risiko terjadinya kejadian serupa di masa mendatang. Dengan demikian, diharapkan dapat meningkatkan kepuasan pengguna jalan tol dan memperkuat posisi WSTR sebagai operator jalan tol yang terpercaya dan profesional.

1.2 Fokus Pengamatan

Fokus pengamatan mencakup beberapa aspek utama terkait prosedur pelaporan dan penyelesaian kejadian transaksi *double deduct* pada penggunaan kartu elektronik (*E-Toll*) di Gerbang Tol Kramasan, yang dikelola oleh PT Waskita Sriwijaya Toll Road pada ruas Kayu Agung – Palembang. Berikut adalah beberapa aspek penting yang dapat menjadi fokus pengamatan:

- a. Identifikasi dan Penyebab Kejadian *Double Deduct*
 1. Faktor teknis dan sistem yang menyebabkan transaksi ganda (kesalahan pembacaan kartu, gangguan sistem tol, atau masalah pada server Bank).
 2. Frekuensi dan pola kejadian di Gerbang Tol Kramasan.
 3. Dampak terhadap pengguna jalan dan operator tol.
 4. Prosedur Pelaporan dan Verifikasi Kejadian

- b. Alur pelaporan oleh pengguna jalan
 1. Proses pengecekan dan verifikasi data oleh tim pengelola tol (rekam transaksi, CCTV, dan sistem Bank).
 2. Waktu yang dibutuhkan untuk memastikan validitas laporan.
 3. Mekanisme Penyelesaian dan Pengembalian Dana

- c. Langkah-langkah koreksi dan *refund* ke pengguna (melalui bank penerbit kartu *e-toll* atau saldo dikembalikan otomatis).
 1. Koordinasi antara PT Waskita Sriwijaya Toll Road dengan penyedia layanan *e-money*.
 2. Evaluasi dan peningkatan sistem untuk mencegah kejadian serupa di masa depan.

1.3 Tujuan Penulisan

Tujuan penulisan adalah sebagai berikut:

- a. Mengidentifikasi penyebab terjadinya transaksi *double deduct* (pemotongan saldo ganda) saat pengguna melakukan pembayaran tol menggunakan kartu elektronik di Gerbang Tol Kramasan.
- b. Menguraikan langkah-langkah yang harus dilakukan oleh pengguna jalan tol maupun petugas dalam melaporkan kejadian *double deduct*, termasuk kanal pelaporan yang tersedia (misalnya layanan pelanggan, atau loket pengaduan).
- c. Menjelaskan prosedur yang diterapkan oleh PT Waskita Sriwijaya Toll Road dalam menangani dan menyelesaikan laporan transaksi *double*

deduct, termasuk proses verifikasi, validasi data, hingga pengembalian dana (*refund*) kepada pengguna yang mengalami kejadian tersebut.

1.4 Manfaat Penulisan

a. Manfaat Akademis

1. Menambah wawasan dan literatur mengenai prosedur penanganan transaksi ganda dalam sistem pembayaran tol elektronik.
2. Sebagai referensi bagi penelitian selanjutnya terkait sistem pembayaran elektronik dan manajemen risiko transaksi digital.

b. Manfaat Praktis

1. Memberikan pemahaman yang lebih baik kepada pihak operator tol dalam menangani keluhan pelanggan terkait transaksi *double deduct*.
2. Membantu PT Waskita Sriwijaya Toll Road dalam menyusun atau memperbaiki prosedur penyelesaian masalah transaksi elektronik agar lebih efektif dan efisien.

c. Manfaat Pengguna Jalan Tol

1. Meningkatkan transparansi dan kepercayaan pengguna *e-toll* terhadap sistem pembayaran elektronik di gerbang tol.
2. Memastikan adanya mekanisme penyelesaian yang jelas dan cepat bagi pengguna yang mengalami transaksi *double deduct*.

DAFTAR PUSTAKA

- Adiwinata, D. W., Hidayat, R., & Sinaga, U. M. (2024). Pentingnya Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM) dalam Meningkatkan Kinerja Organisasi. *Prosiding Seminar Nasional Manajemen*, 3(2), 1294–1301. <https://openjournal.unpam.ac.id/index.php/PSM/article/view/40630>
- Andani, & Sihombing, S. M. (2023). Implementasi Kebijakan Transaksi Nontunai di Jalan Tol Melalui Kartu Elektronik Tol (E-Toll) pada PT. Jasamarga Tollroad Operator Ruas Medan-Kualanamu-Tebing Tinggi. *Journal of Science and Social Research*, 6(2), 477–482. <https://doi.org/10.54314/jssr.v6i2.1328>
- Deary, M. (2023). *Menganalisis Penerapan Pembayaran Pintu Tol Menggunakan Kartu Elektronik Sebagai Pengganti Uang Kertas*. 1(4), 1–4.
- Hasdiana, & Alimuddin, I. K. (2019). Analisis Dampak Penggunaan E-Toll Card terhadap Efektivitas Layanan di Gerbang Tol Makassar. *Jurnal Bisnis Dan Kewirausahaan*, 8(4), 334–345. <https://doi.org/10.37476/jbk.v8i4.707>
- Heriyanto, Sunyoto, K., & Mulyani, S. (2022). Prosedur Penyusunan Rencana Anggaran Pendapatan dan Belanja Sekolah (RAPBS) di SD Negeri 014 Tunas Jaya Kecamatan Tempuling Kabupaten Indragiri Hilir. *Manajemen Dan Administrasi Publik*, 5(2), 153–162. <https://doi.org/10.37504/map.v5i2.412>
- Mulyadi. (2001). *Akuntansi Manajemen* (3th ed.). Salemba Empat.
- Napitupulu, S. (2022). Pengaruh Customer Relationship Management dan Kegiatan Sosialisasi Penggunaan E-Toll terhadap Minat Masyarakat Menggunakan Pembayaran E-Toll Jasa Marga. *Accounting Management Journal Of Cakrawala*, 29(1), 1–14. <https://doi.org/10.56070/cakrawala.v29i1.19>
- Nugraha, B., Purnamaningsih, P. E., Wiwin Dwi Wismayanti, K., Martiawan, R., Sumiati, I., Maesarini, I. W., Firdausijah, R. T., Kunda, A., Kusnadi, I. H., & Hendrayady, A. (2022). *Teori Administrasi*. PT Global Eksekutif Teknologi.
- Rizal, R. S., K, R. H., & S, T. L. (2019). Re-Evaluasi Penerapan Sistem Pengumpulan Tol Elektronik Di Indonesia. *Jurnal Ilmiah Teknologi Infomasi*

- Terapan*, 5(2), 1–12. <https://doi.org/10.33197/jitter.vol5.iss2.2019.275>
- Rendino, Zalima, M., Ikrarudin, S. A., Amelia, S., & Panorama, M. (2023). Kontribusi Tol (Tax On Location) dalam Pembangunan Ekonomi di Palembang. *JEPP: Jurnal Ekonomi Pembangunan Dan Pariwisata*, 3(2), 95–101. <https://doi.org/10.52300/jepp.v3i2.11309>
- Sari, D. P., Asnawi, M., & Rahim, R. (2022). Analisis Efektivitas Kartu Electronic Toll (E-Toll) pada PT. Jasa Marga Tbk. Cabang Belmera. *Journal Economic Management and Business*, 1(1), 30–44. <https://doi.org/10.46576/.v1i1.2135>
- Serang, S. (2023). *Manajemen Operasional*. Eureka Media Aksara.
- Shiba, S. H., Tanuwijaya, H., & Slamet. (2021). Analisis Pengukuran Kinerja Teknologi Informasi Transaksi E-Toll Menggunakan Metode IT Balanced Scorecard pada PT Jasa Marga Cabang Surabaya-Gempol. *JSIKA: Jurnal Sistem Informasi Dan Komputer Akuntansi*, 10(1), 1–5. <https://www.neliti.com/id/publications/444344/analisis-pengukuran-kinerja-teknologi-informasi-transaksi-e-toll-menggunakan-met>
- Sinamo, D. S. A. (2024). *Perlindungan Hukum terhadap Konsumen Penggunaan E-Toll Card Sebagai Alat Pembayaran Non Tunai* [Universitas Medan Area]. <https://repositori.uma.ac.id/jspui/handle/123456789/24480>
- Siwu, B. H. M., Rampo, V. Y., & Joshua, S. R. (2022). Sistem Informasi Pelaporan Kerusakan Fasilitas Kantor Berbasis Web. *Jurnal Teknik Informatika Dan Elektro*, 4(2), 120–129. <https://doi.org/10.55542/jurtie.v4i2.413>
- WST. (2022). *PT Waskita Sriwijaya Tol*. <https://www.wtr.co.id/id/portfolio/kayuagung-palembang-2/>