

LAPORAN AKHIR
SISTEM PELAYANAN TRANSAKSI *TOP-UP* SALDO
DI GERBANG TOL KRAMASAN BERBASIS UANG
ELEKTRONIK PADA PT. WASKITA SRIWIJAYA TOL RUAS
KAYU AGUNG - PALEMBANG

Untuk Memenuhi Sebagian Dari Syarat Ujian Komprehensif

Program Diploma III Fakultas Ekonomi

Universitas Sriwijaya



Oleh :

DELLA PUSPITA SARI

01010582226041

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

HALAMAN PENGESAHAN
SISTEM PELAYANAN TRANSAKSI *TOP-UP* SALDO DI GERBANG TOL
KRAMASAN BERBASIS UANG ELEKTRONIK PADA PT. WASKITA
SRIWIJAYA TOL RUAS KAYU AGUNG - PALEMBANG

Untuk Memenuhi Sebagian Dari Syarat Ujian Komprehensif

Program Diploma III Fakultas Ekonomi

Universitas Sriwijaya

Oleh :

DELLA PUSPITA SARI

01010582226041

Palembang, 10 Juli 2025

Mengetahui,
Ketua Program Studi D3 Akuntansi

Disetujui,
Dosen Pembimbing Laporan Akhir



Hj. 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 : Della Puspita Sari
NIM : 01010582226041
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 : Della Puspita Sari

NIM : 01010582226041

Program Studi : DIII Akuntansi

Mata kuliah : Sistem Informasi Akuntansi

Judul Laporan Akhir : “Sistem Pelayanan Transaksi *Top-up* Saldo Di Gerbang Tol Kramasan Berbasis Uang Elektronik Pada PT. Waskita Sriwijaya Tol Ruas Kayu Agung – Palembang”.

Palembang, 10 Juli 2025

Disetujui,

Dosen Pembimbing Laporan Akhir

Mengetahui,

Ketua Program Studi D3 Akuntansi



Hi. Rinda 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

PERSETUJUAN PRAKTEK MAGANG

Yang bertanda tangan di bawah ini menerangkan bahwa :

Nama : Della Puspita Sari

NIM : 01010582226041

Program Studi : DIII Akuntansi

Mata kuliah : Sistem Informasi Akuntansi

Judul Laporan Akhir : "Sistem Pelayanan Transaksi *Top-up* Saldo Di Gerbang Tol Kramasan Berbasis Uang Elektronik Pada PT. Waskita Sriwijaya Tol Ruas Kayu Agung – Palembang".

Palembang, 10 Juli 2025

Disetujui
Dosen Pembimbing Laporan Akhir

Ahmad Filivansyah, 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 : Della Puspita Sari

NIM : 01010582226041

Program Studi : DIII Akuntansi

Mata kuliah : Sistem Informasi Akuntansi

Judul Laporan Akhir : "Sistem Pelayanan Transaksi *Top-up* Saldo Di Gerbang Tol Kramasan Berbasis Uang Elektronik Pada PT. Waskita Sriwijaya Tol Ruas Kayu Agung – Palembang".

Palembang, 10 Juli 2025

Disetujui,

Dosen Pembimbing Laporan Akhir



Ahmad F. Rivansyah, SE., M.Ak
NIP. 199112132024061002

LEMBAR REKOMENDASI UJIAN LAPORAN AKHIR

Pembimbing Laporan Akhir Memberikan Rekomendasi Kepada Anda :

Nama : Della Puspita Sari

Nim : 01010582226041

Program Studi : Akuntansi Keuangan Umum

Judul Laporan : "Sistem Pelayanan Transaksi *Top-up* Saldo Di Gerbang Tol Kramasan Berbasis Uang Elektronik 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 Yikriyansyah, SE., M.Ak
NIP. 199112132024061002

PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Della Puspita Sari

NIM : 01010582226041

Jurusan : Akuntansi

Menyatakan dengan sungguh-sungguh bahwa laporan akhir yang berjudul “Sistem Pelayanan Transaksi *Top-Up* Saldo Di Gerbang Tol Kramasan Berbasis Uang Elektronik Pada PT. Waskita Sriwijaya Tol Ruas 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, 23 September

2025

Pembuat Pernyataan



Della Puspita Sari

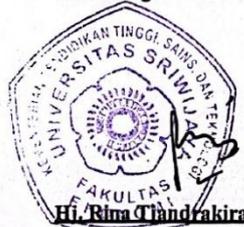
NIM. 01010582226041

ABSTRAK

Laporan ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh penggunaan *e-toll* terhadap kualitas pelayanan di gerbang Tol Kramasan, serta memberikan efektivitas kendala yang menghadang dalam implementasinya. Metode yang digunakan dalam laporan ini adalah observasi langsung dan wawancara dengan pihak terkait untuk mendapatkan data mengenai proses transaksi *top-up* saldo di gerbang Tol Kramasan, kecepatan layanan, serta kendala teknis yang muncul. Hasil laporan menunjukkan bahwa sistem *top-up* saldo berbasis uang elektronik mampu mempercepat proses transaksi dan mengurangi antrean kendaraan, namun masih terdapat beberapa kendala seperti gangguan jaringan dan keterbatasan infrastruktur yang dapat menghambat lancarnya transaksi. Perkembangan teknologi dalam sistem pembayaran tol telah beralih dari transaksi tunai ke transaksi berbasis uang elektronik untuk meningkatkan efisiensi dan kenyamanan pengguna jalan tol.

Kata Kunci : Pelayanan, Kartu *e-toll*, *Top-up* Saldo, Gerbang Tol Kramasan

Mengetahui,
Ketua Program Studi D3 Akuntansi



Hi. Rima Chandrakirana DP. S.E., M.M., AK
NIP. 196503111992032002

Palembang, 10 Juli 2025

Disetujui,
Dosen Pembimbing Laporan Akhir



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

ABSTRACT

This report aims to determine the effect of e-toll usage on the quality of service at the Kramasan toll gate, as well as to provide the effectiveness of obstacles that hinder its implementation. The methods used in this report are direct observation and interviews with related parties to obtain data on the balance top-up transaction process at the Kramasan Toll gate, service speed, and technical obstacles that arise. The results of the report show that the electronic money-based balance top-up system is able to speed up the transaction process and reduce vehicle queues, but there are still several obstacles such as network disruptions and infrastructure limitations that can hinder smooth transactions. The development of technology in the toll payment system has shifted from cash transactions to electronic money-based transactions to improve the efficiency and convenience of Toll road users.

Keywords: *Services, E-toll Card, Top-up Balance, Kramasan Toll Gate*

Palembang, 10 July 2025

Accept,

Aggred,

Study Program Coordinator

Final Report Supervisor



Hf. Rina Triandrarirana DP. S.E., M.M., AK
NIP-196503111992032002

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

MOTTO

“Allah tidak akan membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya.” (QS. Al Baqarah : 286)

“ Sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan. “ (QS. Al-Insyirah : 6)

“ Maka jangan sekali – kali membiarkan kehidupan dunia ini memperdayakan kamu. “ (QS. Fatir : 5)

kupersembahkan kepada :

❖ *Allah SWT*

❖ *Kedua Orang Tua Tercinta*

❖ *Saudara/Saudariku*

❖ *Dosen pembimbing*

❖ *Teman-teman Seperjuangan*

❖ *Almamaterku*

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kepada kehadirat Allah SWT atas berkat dan rahmat yang telah dilimpahkan kepada penulis sehingga penulis dapat diberikan kemudahan, dan kelancaran dalam menyelesaikan Laporan Akhir yang berjudul “Sistem Pelayanan Transaksi *Top-up* Saldo Di Gerbang Tol Kramasan Berbasis Uang Elektronik Pada PT. Waskita Sriwijaya Tol Ruas Kayu Agung – Palembang“.

Laporan ini membahas mengenai Sistem Pelayanan Sistem Informasi Akuntansi yang diterapkan pada Sistem Pelayanan *Top-up* berbasis uang elektronik pada gerbang Tol Kramasan PT. Waskita Sriwijaya Tol. Penulis berusaha untuk menyajikan informasi yang akurat dan efisiensi berdasarkan hasil observasi serta kajian literatur yang mendukung. Harapan penulis, Laporan ini dapat memberikan manfaat bagi perusahaan dalam mengevaluasi serta meningkatkan Sistem Informasi Akuntansi yang ada.

Perkembangan teknologi dalam sistem pembayaran telah mengubah pola transaksi konvensional menjadi lebih modern dan efisien. Salah satu inovasi yang diterapkan dalam layanan infrastruktur jalan tol adalah sistem transaksi berbasis uang elektronik, termasuk dalam proses *top-up* saldo yang memungkinkan pengguna jalan tol melakukan pengisian saldo kartu elektronik secara cepat dan praktis. Laporan ini fokus pada sistem pelayanan *top-up*.

Tujuan penulis dalam menyusun laporan akhir ini adalah untuk memenuhi salah satu syarat dalam menyelesaikan studi pada jurusan Akuntansi Keuangan Umum Program Diploma III Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya.

Dalam penyusunan laporan ini penulis menyadari bahwa tanpa dukungan, doa, dan bimbingan dari berbagai pihak terutama pada Perusahaan PT. Waskita Sriwijaya Tol yang telah memberikan izin kepada penulis untuk melakukan praktik magang, Laporan ini tidak akan dapat terselesaikan dengan baik.

Perjalanan dalam menyusun Laporan Akhir ini tidaklah mudah. Banyak tantangan, rintangan, serta perjuangan yang harus dilewati. Oleh karena itu dengan kerendahan hati.

Penulis ingin mengucapkan Terima kasih yang Sebesar – besarnya kepada :

1. Allah SWT, yang telah memberikan kesehatan dan kekuatan kepada penulis dalam menyelesaikan Laporan Akhir ini.
2. Teristimewa untuk Kedua orang tua saya tercinta yakni Bapak Nurleman dan Ibu Brima Yanti, yang menjadi sumber kekuatan dalam hidup penulis. Terima kasih atas setiap tetes keringat dalam setiap langkah pengorbanan dan kerja keras yang di lakukan untuk memberikan yang terbaik kepada penulis. Atas segala cinta, pengorbanan, kesabaran dan doa yang tiada henti kepada penulis, Semoga Allah Senantiasa memberikan kesehatan, usia yang panjang dan kebahagiaan. Harapan penulis dapat terus membahagiakan serta mengangkat derajat kalian, dan semoga setiap langkah yang penulis tempuh dapat menjadi kebanggaan kalian.
3. Kepada seseorang yang tak kalah penting kehadirannya, Julyan Abdullah Putra A.Md.Kep, Anisa Wulandari A.Md.Keb, Rizka Aniza S.Si, Diah Rahmadhani, Yang telah memberikan arahan, dukungan, semangat, serta support system terbaik kepada penulis dalam menyelesaikan Laporan Akhir ini dengan baik.
4. Kepada keponakanku Kesya dan Kaleya terimakasih atas kelucuan – kelucuan kalian yang membuat penulis semangat dalam mengerjakan Laporan Akhir ini.
5. Bapak Prof. Dr. Taufiq Marwa, S.E., M.Si. Selaku Rektor Universitas Sriwijaya.
6. Ibu Hj. Rina Tjandakirana DP, S.E., M.M., AK Selaku Koordinator Program Studi Diploma III Akuntansi.
7. Bapak Ahmad Fikriyansyah, SE., M.Ak, selaku pembimbing Laporan Akhir, Terima kasih atas waktu dan tenaga serta kesabaran dalam memberikan ilmu, bimbingan, nasihat, arahan, saran serta masukan kepada penulis dalam proses Laporan Akhir ini.
8. Ibu Asfeni Nurullah, S.E., M.Acc, Ak, Selaku Dosen Pembimbing Akademik, Yang telah memberikan arahan dan pengetahuan dari awal perkuliahan hingga akhir perkuliahan.

9. Seluruh Dosen Bapak/Ibu Program Diploma III Akuntansi Keuangan Umum.
10. 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.
11. Bapak Sumarno selaku *Deputy Manager Area* PT. Jasa Marga Toll Roud Kayu-Agung – Palembang yang telah membimbing dan mengarahkan penulis selama melakukan praktek kegiatan magang.
12. 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.
13. Seseorang yang tidak bisa penulis tulis dengan jelas namanya, di lembar sederhana ini, izinkan penulis menyisipkan sebaris rasa yang mungkin tak pernah cukup dijelaskan oleh kata. Untuk seseorang yang pernah hadir sejak langkah pertama sebelum dunia perkuliahan membuka pintunya. Ia yang pernah menjadi teman dalam setiap proses, menjadi saksi jatuh bangun penulis, menjadi alasan penulis tersenyum dalam lelah, dan menjadi bahagia di tengah peliknya perjalanan ini. Namun tak lagi ada di samping penulis hingga akhir cerita ini kutuliskan. Kehadiranmu adalah anugerah, kepergianmu adalah menjadi alasan penulis untuk bangkit. Terima kasih karena pernah menjadi dari perjalanan ini, meski kini hanya dalam ingatan yang tak sempat sampai di garis akhir penulis.
14. Harnalia Nabila, dalam perjalanan panjang yang penuh lika liku ini, ada satu sosok yang tak pernah lelah berjalan di samping penulis, bukan hanya sebagai teman, tetapi sebagai penjaga semangat dalam senyap, penguat saat segalanya terasa berat. Yang selalu hadir dalam gelap dan terang, tak pernah pergi meski langkah penulis tertatih, terima kasih yang tak terhingga atas setiap langkah momen berharga yang telah dilalui bersama penulis, atas tawa yang menguatkan, air mata yang menenangkan, dan selalu ada bukan

sekedar menyaksikan tapi turut merasakan. Terima kasih, untuk kehadiran yang tak pernah setengah hati, untuk pelukan yang tak butuh alasan, untuk kekuatan yang kau bagi bahkan saat kau sendiri lelah. Doa tulusku, semoga kebaikanmu selalu dipeluk semesta.

15. Ira Novita Sari, Sasmi, Afriyanti Barokah, Sahabat sekaligus teman magang yang selalu menemani, memberi semangat, dukungan, arahan, motivasi yang luar biasa kepada penulis dari awal perkuliahan hingga proses penulisan Laporan Akhir saat ini.
16. Teman-teman Almamaterku Program Diploma III Fakultas Ekonomi Angkatan 2022.
17. 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.
18. Dan yang terakhir, kepada diri saya sendiri Della Puspita Sari. Terima kasih telah bertahan sejauh ini, meski jalan yang dilalui tak selalu mudah. Laporan ini kutulis bukan dalam keadaan yang utuh, melainkan di tengah proses menyusun kembali hati yang sempat runtuh, di setiap paragraf ada luka yang perlahan penulis sembuhkan. Terima kasih telah kuat melewati luka yang tak selalu terlihat, dan hari – hari di mana semangat sempat redup. Meski pernah patah, penulis mampu bangkit. Meski pernah runtuh, penulis tak hancur. Hari ini bukan hanya tentang Laporan Akhir yang selesai, tapi juga tentang keberanian untuk bangkit saat patah, dan menjadi lebih kuat, lebih bijak, serta lebih berani dari sebelumnya. Untuk segala air mata yang diam – diam jatuh dan senyum yang tetap dipaksakan, untuk semua perjuangan yang tak terlihat saya bangga pada diriku sendiri. Terima kasih telah memilih untuk tidak menyerah.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa dalam proses penyusunan Laporan Akhir ini masih terdapat banyak kekurangan, baik dari segi pengetahuan maupun pengalaman yang dimiliki. Keterbatasan tersebut tentu menjadi hambatan tersendiri dalam mencapai hasil yang maksimal. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati, penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari berbagai pihak guna menyempurnakan laporan ini di masa yang akan datang.

Akhir kata, penulis berharap Laporan Akhir ini dapat memberikan manfaat, wawasan, serta menjadi referensi yang berguna bagi para pembaca. Semoga apa yang tersaji dalam laporan ini dapat menjadi bagian kecil dari kontribusi ilmu pengetahuan yang bermanfaat bagi semua pihak.

Palembang, 13 Mei 2025

Penulis,

Della Puspita Sari

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN	i
KETERANGAN	ii
PERSETUJUAN LAPORAN AKHIR	iii
PERSETUJUAN PRAKTEK MAGANG	iv
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
MOTTO	ix
KATA PENGANTAR	x
DAFTAR ISI	xv
DAFTAR TABEL	xvii
DAFTAR GAMBAR	xviii
DAFTAR LAMPIRAN	xix
TANDA PERSETUJUAN BAB I	xx
BAB 1	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Fokus Pengamatan	4
1.3 Tujuan Penulisan.....	4
1.4 Manfaat Penulisan.....	4
1.4.3 Manfaat Teoritis	4
1.4.2 Manfaat Universitas.....	4
1.4.3 Manfaat Perusahaan.....	5
TANDA PERSETUJUAN BAB II	6
BAB II	7
GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN & TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1 Sejarah Singkat PT. Waskita Sriwijaya Tol.....	7
2.1.1 Visi Misi dan Nilai Perusahaan.....	8
2.1.2 Makna Logo PT. Waskita Sriwijaya Tol	10
2.2 Struktur Organisasi	12
2.3 Pembagian Tugas Dan Wewenang.....	13

2.3.1	Direktur Utama	13
2.3.2	Direktur Keuangan, SDM & Legal.....	13
2.3.3	<i>General Manager</i> (GM) Teknik & Operasi	14
2.3.4	<i>General Manager</i> (GM) Pengendalian & Lahan.....	14
2.3.5	Manajer di Bawah Direktur Keuangan, SDM & Legal	15
2.4	Tinjauan Pustaka	16
2.4.1	Pengertian Sistem.....	16
2.4.2	Pengertian Pelayanan	16
2.4.3	Pengertian Transaksi Elektronik	17
2.4.4	Pengertian Uang Elektronik (<i>E-Money</i>).....	17
2.4.5	Teknologi RFID (<i>Radio Frequency Identification</i>)	17
2.4.6	Sistem Pembayaran Digital	18
2.4.9	Mesin EDC (<i>Electronic Data Capture</i>)	18
2.4.8	<i>Top-up</i> Saldo Di Gerbang Tol	19
2.4.9	Tarif Tol	21
TANDA PERSETUJUAN BAB III		23
BAB III.....		24
ANALISA DAN PEMBAHASAN.....		24
3.1	Pelaksanaan Magang.....	24
3.1.1	Kegiatan Magang	25
3.1.2	Bukti Magang	32
3.2	Hasil Fokus Pengamatan	33
3.2.1	Deskripsi Hasil Fokus Pengamatan	33
3.2.2	Analisa dan Pembahasan Masalah.....	35
TANDA PERSETUJUAN BAB IV.....		44
BAB IV.....		45
KESIMPULAN DAN SARAN		45
4.1	Kesimpulan	45
4.2	Saran.....	45
DAFTAR PUSTAKA		47
LAMPIRAN.....		50

DAFTAR TABEL

Tabel 2.4.9 Tarif Tol Di Ruas Kayu Agung – Palembang	22
Tabel 3.1.1 Daftar Kegiatan Magang / Praktik Kerja Lapangan.....	31
Tabel 3.2.2 Rekapitan Akhir Tugas <i>Top-up</i> Saldo Di Gerbang Tol Kramasan.....	41

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kantor PT. Waskita Sriwijaya Tol	8
Gambar 2.1.2 Logo PT. Waskita Sriwijaya Tol.....	10
Gambar 2.2 Struktur Organisasi.....	12
Gambar 2.4.7 Mesin EDC (<i>Electronic Data Capture</i>).....	19
Gambar 2.4.8 Struk Pembayaran <i>Top-up</i> Saldo	20
Gambar 3.1.2 Bersama Bapak Deputy Manager Area PT.Jasa Marga Toll Roud Kayu Agung - Palembang	32
Gambar 3.1.3 Bersama Bapak Manager Area PT. Jasa Marga Toll Roud Kayu Agung – Palembang dan pegawai.	32
Gambar 3.1.4 Bersama Teman Magang Di Depan Gerbang Tol Kramasan	33
Gambar 3.2.2 Bagan Alur Sistem Pelayanan Transaksi <i>Top-up</i> Saldo.....	36
Gambar 3.2.2 <i>Flowchart</i> Sistem Pelayanan Transaksi <i>Top-up</i> Saldo	41

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Surat Permohonan Izin Magang Universitas Sriwijaya
- Lampiran 2 Surat Persetujuan Magang PT. Jasamarga Tollroud Operator Ruas Tol Kayu Agung – Palembang
- Lampiran 3 Agenda Konsultasi Bimbingan Ujian Laporan Akhir
- Lampiran 4 Lembar Rekomendasi Ujian Laporan Akhir
- Lampiran 5 Daftar Hadir Mahasiswa Magang Program Diploma III
- Lampiran 6 Kartu Praktik Kerja/Praktik Magang Mahasiswa

KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS, DAN TEKNOLOGI

PROGRAM DIPLOMA III FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS SRIWIJAYA

PALEMBANG

2025

TANDA PERSETUJUAN BAB I

Yang bertanda tangan di bawah ini menerangkan bahwa :

Nama : Della Puspita Sari

NIM 01010582226041

Program Studi : DIII Akuntansi

Mata Kuliah : Sistem Informasi Akuntansi

Judul Laporan Akhir : Sistem Pelayanan *Top-Up* Saldo Di Gerbang Tol Kramasan Berbasis Uang Elektronik Pada PT. Waskita Sriwijaya Ruas Tol Kayu Agung – Palembang.

Palembang, 06 Mei 2025

Disetujui,

Dosen Pembimbing Laporan Akhir


Ahmad Bkriyansyah, S.E., M.Ak
NIP: 199112132024061002

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi digital di era modern saat ini telah membawa perubahan besar dalam berbagai aspek kehidupan manusia, termasuk dalam sistem pembayaran. Digitalisasi layanan keuangan mendorong masyarakat untuk beralih dari transaksi berbasis tunai menuju transaksi berbasis elektronik yang dinilai lebih efisiensi, aman, dan praktis. Salah satu implementasi nyata dari perkembangan tersebut terlihat pada sektor transportasi, khususnya dalam sistem transaksi Jalan Tol. Kebijakan pemerintah melalui Badan Pengatur Jalan Tol (BPJT) yang mendorong penggunaan uang elektronik di seluruh ruas Tol Di Indonesia merupakan langkah strategis dalam menciptakan efisiensi, transparansi, serta peningkatan pelayanan publik. Dengan adanya pembayaran berbasis uang elektronik, diharapkan tidak hanya mempercepat waktu transaksi, tetapi juga mengurangi potensi kemacetan yang sering terjadi akibat sistem pembayaran manual (Harahap 2020).

Sebagian bagian dari kebijakan tersebut, operator jalan Tol Di Indonesia dituntut untuk menghadirkan sistem pembayaran yang berbasis uang elektronik secara terintegrasi. PT. Waskita Srwijaya Tol, selaku pengelola Jalan Tol Kayu Agung – Palembang, menjadi salah satu perusahaan yang turut berkomitmen mendukung penerapan sistem transaksi non-tunai Di Gerbang Tol. Salah satu bentuk implementasinya adalah penyediaan layanan *top-up* saldo secara langsung Di Gerbang Tol Kramasan. Kehadiran layanan ini bertujuan untuk memberikan kemudahan bagi pengguna jalan yang sering menghadapi kendala saldo tidak mencukupi saat melakukan perjalanan. Dengan adanya fasilitas *top-up* saldo berbasis uang elektronik, pengguna jalan tol tidak perlu lagi keluar dari area tol untuk melakukan pengisian saldo, sehingga arus lalu lintas tetap terjaga, potensi antrean panjang dapat ditekan, dan kualitas pelayanan kepada masyarakat dapat meningkat. Inovasi ini sejalan dengan visi pemerintah dalam menciptakan sistem transportasi modern berbasis digital yang aman, efektif, dan efisien (Ramadhan, Andini, and Adiningsih 2022).

Penggunaan uang elektronik dalam transaksi jalan tol sendiri memberikan banyak manfaat. Dari sisi pengguna, waktu transaksi jauh lebih singkat yaitu hanya sekitar 4 detik, dibandingkan dengan transaksi tunai yang membutuhkan waktu lebih lama. Dari sisi operator, penggunaan uang elektronik mampu menekan biaya operasional karena tidak ada lagi biaya tambahan untuk pengelolaan uang tunai, mulai dari pengumpulan, penyetoran, hingga pemindahan uang ke bank. Lebih dari itu, sistem ini juga dapat meminimalisir adanya penyimpangan atau moral hazard, sebab petugas tol tidak menerima uang tunai secara langsung. Dengan layanan *e-toll*, pengguna jalan cukup menempelkan kartu elektronik pada alat pembaca (Reader) berbasis *contactless*, dan saldo yang tersimpan di dalam chip kartu akan otomatis berkurang sesuai dengan tarif tol yang berlaku tanpa menggunakan PIN ataupun tanda tangan. Hal ini merupakan bagian dari upaya modernisasi transaksi di jalan tol yang lebih aman, nyaman, serta mendukung efisiensi pelayanan (Ramadhan, Andini, and Adiningsih 2022).

Meskipun demikian, implementasi sistem pembayaran elektronik Di Gerbang Tol tidak terlepas dari tantangan, terutama yang berkaitan dengan kualitas pelayanan. Berdasarkan teori pelayanan, terdapat enam elemen utama yang mempengaruhi tingkat kualitas pelayanan Di Gerbang Tol, yaitu sumber (populasi), kedatangan pelanggan, antrean, disiplin pelayanan, mekanisme pelayanan, serta kepergian pelanggan. Pada praktiknya, antrean panjang Di Gerbang Tol sering terjadi, khususnya pada jam sibuk, akibat tingginya volume lalu lintas yang tidak seimbang dengan kapasitas pelayanan. Sejak dioperasikannya Gerbang Tol Kramasan pada tahun 2019, pertumbuhan jumlah kendaraan yang melintas semakin meningkat signifikan. Kondisi ini menuntut adanya kajian lebih lanjut mengenai efektivitas sistem pelayanan transaksi, khususnya terkait waktu pelayanan di gerbang tol, guna memastikan bahwa Standar Pelayanan Minimal (SPM) jalan tol benar – benar terpenuhi (Supriono 2021).

Selain faktor kapasitas gardu dan volume kendaraan, keberhasilan sistem pelayanan transaksi *top-up* saldo berbasis uang elektronik juga sangat dipengaruhi oleh ketersediaan perangkat dan infrastruktur teknologi yang memadai. Salah satu perangkat utama yang digunakan dalam layanan *top-up* dalam layanan *top-up* saldo di gerbang tol adalah mesin *Electronic Data Capture* (EDC). Mesin EDC berfungsi

sebagai sarana untuk melakukan transaksi *top-up* secara *real-time*, sehingga sangat membutuhkan kualitas jaringan atau sinyal yang stabil. Namun dalam praktiknya, sering terjadi kendala seperti gangguan jaringan, lemahnya sinyal, bahkan pemadaman listrik yang dapat menghambat kelancaran proses transaksi. Kondisi ini berpotensi menimbulkan antrean panjang karena transaksi tidak dapat diproses dengan cepat. Dalam menghadapi situasi tersebut, petugas tol dituntut untuk memberikan pelayanan alternatif, misalnya dengan mengarahkan pengguna jalan agar melakukan pembayaran di gardu lain, menggunakan saldo yang masih tersedia, atau memanfaatkan prosedur manual sementara hingga sistem kembali normal. Dengan demikian, keterampilan dan kesiap siagaan petugas tol menjadi faktor penting dalam menjaga kualitas pelayanan, terutama saat terjadi gangguan teknis di lapangan (Sari and Nugroho 2021).

Selanjutnya, perlu dipahami bahwa kelancaran arus lalu lintas jalan tol sangat dipengaruhi oleh sistem pelayanan transaksi Di Gerbang Tol. Apabila jumlah gardu tol yang tersedia terlalu sedikit, maka akan menimbulkan antrean panjang yang berpotensi menimbulkan kemacetan. Sebaliknya, jika jumlah gardu terlalu banyak, justru menimbulkan biaya operasional yang tinggi bagi pengelola tol. Oleh sebab itu, pengelolaan sistem pelayanan transaksi berbasis uang elektronik, termasuk layanan *top-up* saldo di gerbang tol, perlu dirancang secara tepat agar efisiensi operasional dan kelancaran lalu lintas dapat berjalan seimbang (Handika, Widyastuti, and Buana 2020).

Sebagai penyedia jasa jalan tol, PT. Waskita Sriwijaya Tol dituntut untuk memberikan pelayanan terbaik yang mampu memenuhi kebutuhan masyarakat, terutama dalam hal kelancaran, kenyamanan, dan keamanan pengguna jalan. Untuk mengukur tingkat pelayanan tersebut, terdapat beberapa indikator yang dapat dijadikan tolak ukur, diantaranya waktu pelayanan di gardu tol, waktu tempuh perjalanan, kelancaran arus lalu lintas, kelengkapan fasilitas, tingkat keluhan pelanggan, serta kapasitas pelayanan. Dengan memperhatikan indikator – indikator tersebut, sistem pelayanan transaksi *top-up* saldo berbasis uang elektronik Di Gerbang Tol Kramasan diharapkan mampu menjadi solusi efektif dalam mengatasi permasalahan saldo tidak mencukupi sekaligus mendukung peningkatan kualitas pelayanan sesuai standar yang berlaku (Makmur 2021).

1.2 Fokus Pengamatan

Berdasarkan latar belakang yang penulis uraikan, fokus pengamatan penulis yaitu mengenai pembahasan “Sistem Pelayanan Transaksi *Top-up* Saldo Di Gerbang Tol Kramasan Berbasis Uang Elektronik Pada PT. Waskita Sriwijaya Tol Ruas Kayu Agung”. Dalam Laporan ini lebih difokuskan pada tingkat pelayanan pintu gerbang yang harus dimiliki enam elemen utama yaitu (populasi), kedatangan pelanggan, bariasan antrean, disiplin pelayanan, mekanisme pelayanan dan kepergian pelanggan. Di karenakan kegiatan kontribusi barangan dan jasa yang terjadi pada komponen jalan tol sering menimbulkan keterlambatan atau kemacetan sehingga terjadi macet pada jam – jam sibuk.

1.3 Tujuan Penulisan

Dalam penyusunan Laporan Akhir ini , penulis memiliki tujuan yaitu:

Untuk menganalisis Sistem Pelayanan Transaksi *Top-up* Saldo Berbasis Uang Elektronik Di Gerbang Tol Kramasan pada PT. Waskita Sriwijaya Tol Ruas Kayu Agung - Palembang, serta mengidentifikasi potensi pengembangan guna meningkatkan kualitas layanan, mengurangi antrean, dan memastikan transaksi berjalan cepat serta aman.

1.4 Manfaat Penulisan

Adapun manfaat penulisan laporan akhir ini yaitu :

1.4.1 Manfaat Teoritis

Hasil Laporan ini di harapkan mampu untuk menambah wawasan dan memperkaya kajian ilmiah mengenai sistem pelayanan transaksi *Top-up* saldo berbasis uang elektronik di gerbang tol.

1.4.2 Manfaat Universitas

Hasil Laporan Akhir Ini diharapkan sebagai tambahan referensi akademik yang dapat digunakan oleh mahasiswa dan dosen dalam bidang sistem informasi akuntansi, teknologi keuangan, serta manajemen pelayanan di sektor infrastruktur.

1.4.3 Manfaat Perusahaan

Hasil Laporan Akhir ini diharapkan dapat memberikan wawasan mengenai efektivitas Sistem Pelayanan Transaksi *Top-up* Saldo Berbasis Uang Elektronik Di Gerbang Tol Kramasan pada PT. Waskita Sriwijaya Tol Ruas Kayu Agung - Palembang. Dengan adanya penelitian ini, perusahaan dapat mengidentifikasi kelebihan serta kendala yang dihadapi dalam proses transaksi, sehingga dapat dijadikan dasar untuk meningkatkan kualitas layanan.

DAFTAR PUSTAKA

- Bank Indonesia. 2016. "PBI No. 18/40/2016." (236): 3–4.
<https://peraturan.bpk.go.id/Home/Details/135749/peraturan-bi-no-1840pbi2016-tahun-2016> (May 5, 2025).
- Bank Indonesia. 2019. "Peraturan Bank Indonesia Nomor 21/12/PBI/2019." *PBI No 21/12/PBI/2019* 53(9): 1689–99.
<https://www.bi.go.id/id/publikasi/peraturan/Documents/PBI-200618.pdf> (May 5, 2025).
- Exreana Karundeng, Meijina, Lucky F Tamengkel, and Aneke Y Punuindoong. 2021. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Benteng Resort Batu Putih." *Productivity* 2(6): 511–17.
<file:///C:/Users/rizky/Downloads/npioh,+Jurnal+Meijina+511-517.pdf>.
- Hambali, Muhammad, and Suroto Suroto. 2018. "Sistem Informasi Top Up Saldo Pulsa Berbasis Android Dengan Java Dan Sqlite Di Outlet Rezky Cell." *Zona Komputer* 8(3): 26–48.
- Hamdani, Fadhilatul. 2014. "Penerapan Rfid (Radio Frequency Identification) Di Perpustakaan : Kelebihan Dan Kekurangannya." *Penerapan RFID (Radio Frequency Identification) di Perpustakaan: Kelebihan dan Kekurangan* 2(1): 71–79.
- Handika, Widyastuti, and Buana. 2020. "Analisis Waktu Pelayanan Gardu Tol Terhadap Kelancaran Lalu Lintas." *Jurnal Rekayasa Sipil dan Transportasi* 8(2): 77–85.
- Harahap, Insan Harapan. 2020. "Implementasi E-Government Dalam Pelayanan Tol Di Indonesia." *Management, and Industry (JEMI)* 3(1): 7–14.
- Laudon dan Laudon. 2008. "Implementation of E- Commerce as an Online Sales Medium (Case Study at a Factory Shop in Malang City." *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)* 29(1): 1–9.
- Makmur. 2021. "Indikator Kualitas Pelayanan Jalan Tol Berdasarkan Standar

Operasional.” *Jurnal Manajemen Infrastruktur dan Transportasi* 6(1): 33–42.

Nestary, Nery. 2020. “PERANCANGAN SISTEM INFORMASI PENJUALAN PADA TOKO STOCK POINT LILY BERBASIS PHP MYSQL.” 11: 2320–37.

https://www.researchgate.net/publication/346369385_Perancangan_Sistem_Informasi_Penjualan_pada_Toko_Stock_Point_Lily_berbasis_PHP_MySQL.

OCBC. 2023. “Bukti Transaksi: Pengertian, Jenis, Macam Dan Manfaatnya.” *Ocbc*. <https://www.ocbc.id/id/article/2022/05/27/bukti-transaksi-adalah> (May 31, 2025).

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia. 2005. “Peraturan Pemerintah Republik Indonesia PP No. 15 Tahun 2005 Tentang Jalan Tol.” *Deputi Sekretaris Kabinet Bidang Hukum dan Perundang-Undangan*: 1–23.
<https://peraturan.bpk.go.id/Home/Details/49351/pp-no-15-tahun-2005>.

PT WASKITA SRIWIJAYA TOL. 2023. “Profil Perusahaan PT Waskita Toll Road.” https://www.wtr.co.id/id/frontpage-id/?_ga=2.35574817.1492286990.1704426952-1238664839.1704426952 (May 5, 2025).

Rahma, Haliza Nur, Dwi Rahma Hanum, Adhe Vitha Noviyanti, and Nanik Kustiningsih. 2021. “F. Penggunaan Electronic Payment Sebagai Solusi Pembayaran Pada Umkm Serendipity Snack Ditengah Pandemi Covid-19.” *Inovasi Manajemen dan Kebijakan Publik* 4(2): 71.
doi:10.54980/imkp.v4i2.161.

Ramadhan, Rafli Rizki, Narendra Putri Andini, and Nur Fadilah Adiningsih. 2022. “Modernisasi Transaksi Jalan Tol Berbasis Uang Elektronik.” *Jurnal Sistem Informasi dan Teknologi* 5(1): 55–64.

Santosa, Wimpy, Danang Parikesit, Yuki Wardhana, Dewanti, Amelia Makmur, Safrilah, and Dwi Kurniawan. 2023. “Perspektif Kebijakan Dalam Pembangunan Jalan Tol Di Indonesia.” 1: 1–474.

- Sari, and Nugroho. 2021. "Tantangan Implementasi Mesin EDC Dalam Sistem Transaksi Elektronik Jalan Tol." *Jurnal Teknologi Informasi dan Infrastruktur* 4(2): 140–49.
- Sitorus, Jimmi Hendrik P, and Muhammad Sakban. 2021. "Perancangan Sistem Informasi Penjualan Berbasis Web Pada Toko Mandiri 88 Pematangsiantar." *Jurnal Bisantara Informatika (JBI)* 5(2): 1–13.
<http://bisantara.amikparbinanusantara.ac.id/index.php/bisantara/article/download/54/47>.
- Supriono. 2021. "Analisis Standar Pelayanan Minimal Jalan Tol: Studi Kasus Gerbang Tol." *Jurnal Infrastruktur Transportasi* 9(3): 201–10.
- Tukino, Tukino. 2018. "Perancangan Sistem Informasi Pelaporan Gangguan Dan Restitusi Pelanggan Internet Corporate Berbasis Web (Studi Kasus Di PT. Indosat Mega Media West Regional)." *Jurnal Ilmiah Informatika* 6(01): 1–10. doi:10.33884/jif.v6i01.324.