

PELAKSANAAN E-RETRIBUSI PASAR DI PASAR SANGGAM ADJI DILAYAS KABUPATEN BERAU

Lilis Tiani, Bambang Irawan

**eJournal Administrasi Publik
Volume 11, Nomor 1, 2023**

HALAMAN PERSETUJUAN PENERBITAN ARTIKEL EJOURNAL

Artikel eJournal dengan identitas sebagai berikut:

Judul : Pelaksanaan E-Retribusi Pasar Di Pasar Sanggam Adji Dilayas Kabupaten Berau

Pengarang : Lilis Tiani

NIM : 1702015045

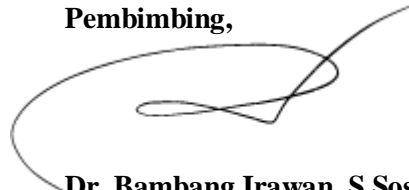
Program : S1 Administrasi Publik

Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Mulawarman

telah diperiksa dan disetujui untuk dionlinekan di eJournal Program S1 Administrasi Publik Fisip Unmul.

Samarinda, 24 Februari 2023

Pembimbing,



Dr. Bambang Irawan, S.Sos., M.Si

NIP 19760216 200501 1 002

Bagian di bawah ini

DIISI OLEH ADMIN EJOURNAL S1 ADMINISTRASI PUBLIK

Identitas terbitan untuk artikel di atas

Nama Terbitan	: eJournal Administrasi Publik	
Volume	: 11	
Nomor	: 1	
Tahun	: 2023	
Halaman	: 151 - 160	

**Koordinator Program Studi
S1 Administrasi Publik**

Dr. Fajar Apriani, M.Si

NIP 19830414 200501 2 003

PELAKSANAAN E-RETRIBUSI PASAR DI PASAR SANGGAM ADJI DILAYAS KABUPATEN BERAU

Lilis Tiani ¹, Bambang Irawan ²

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi faktor yang menghambat dalam berjalannya e-retribusi di Pasar Sanggam Adji Dilayas Kabupaten Berau. Jenis penelitian yang digunakan merupakan penelitian kualitatif. Dengan fokus penelitian yaitu faktor penghambat e-retribusi. Sumber data diperoleh menggunakan teknik purposive sampling dan snowball sampling. Pengumpulan data dilakukan dengan observasi, wawancara, dan dokumentasi. Adapun teknik analisis data menggunakan model interaktif dari Miles dan Huberman. Hasil penelitian yang diperoleh bahwa faktor penghambat pada saat penggunaan Electronic Data Capture (EDC) yaitu pedagang enggan menggunakan e-retribusi disebabkan pola perilaku pedagang yang terbiasa dan lebih memilih sistem pembayaran lama, tingkat pendidikan yang rendah serta faktor usia sehingga kesulitan dalam menggunakan e-retribusi. Hambatan lainnya terdapat akumulasi biaya layanan perbankan yang memberatkan pedagang, serta kurangnya sarana penunjang. Sementara itu, hambatan pembayaran e-retribusi melalui aplikasi dan Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS) yaitu lamanya pembuatan kartu anggota berbasis digital dan tidak semua pedagang memiliki ponsel pintar untuk mengakses aplikasi e-retribusi dan QRIS..

Kata Kunci : *E-Retribusi Pasar, Nontunai, Pasar Sanggam Adji Dilayas*

Pendahuluan

Pelaksanaan otonomi daerah memberikan kewenangan pada daerah untuk mengurus rumah tangganya sendiri dengan tujuan lebih mendekatkan pelayanan kepada masyarakat. Sejalan dengan hal tersebut pelaksanaan otonomi daerah dibarengi dengan kebijakan desentralisasi fiskal yang diharapkan dapat menciptakan kemandirian daerah dalam hal keuangan. Namun, fenomena yang umumnya terjadi di daerah yaitu masih minimnya pendapatan daerah yang berasal dari pajak dan retribusi sehingga mengakibatkan tingginya tingkat ketergantungan daerah terhadap transfer dari pusat. Menurut Menteri Keuangan Sri Mulyani Indrawati, rata-rata ketergantungan APBD terhadap transfer pusat sebesar 80,1% dan kontribusi PAD hanya sekitar 12,87%. Ketergantungan ini paling parah terjadi pada pemerintah kabupaten/kota, dimana pada tingkat kabupaten/kota merupakan titik sentral pelaksanaan otonomi daerah (Nugraha 2019). Di

¹ Mahasiswa Program S1 Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman. Email: lilistiani55@gmail.com

² Dosen Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Mulawarman.

Kabupaten Berau sendiri, berdasarkan perubahan atas RPJMD Kabupaten Berau tahun 2016-2021 menunjukkan kontribusi PAD terhadap pendapatan daerah Kabupaten Berau berkisar 11% yang mengindikasikan tingkat ketergantungan tinggi terhadap pemerintah pusat dan kontribusi pendapatan paling tinggi berasal dari dana perimbangan dengan kisaran 70%.

Sehingga dari berbagai permasalahan yang ada, berbagai inovasi terus dilakukan oleh pemerintah daerah untuk mencari model yang lebih efektif dalam mengoptimalkan pendapatan daerah, seperti misalnya memanfaatkan perkembangan teknologi saat ini. Penerapan sistem pemerintahan berbasis elektronik atau yang lebih dikenal dengan *e-Government* dianggap mampu menjalankan sistem pemerintahan yang lebih efektif dan efisien. Berdasarkan Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan Strategis Nasional Pengembangan *E-Government*, berbagai macam produk *e-Government* dikembangkan oleh pemerintah daerah. Salah satunya yang dilakukan oleh Pemerintah Kabupaten Berau melalui Dinas Koperasi, Perindustrian, dan Perdagangan (Diskoperindag). Sebagai upaya mengoptimalkan penerimaan retribusi pasar, Diskoperindag menerapkan kebijakan baru yaitu pembayaran retribusi secara elektronik (e-retribusi). E-retribusi pasar dilaksanakan berdasarkan Peraturan Bupati Berau Nomor 41 Tahun 2018 Tentang Tata Cara Pelaksanaan Pemungutan Retribusi Daerah. Dalam peraturan tersebut diatur bahwa pembayaran retribusi berdasarkan pada Surat Ketetapan Retribusi Daerah (SKRD) dilakukan secara nontunai. Program e-retribusi bekerjasama dengan PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk cabang Tanjung Redeb dalam bentuk kartu berupa ATM yang diberikan kepada pedagang. Prosesnya menggunakan mesin *Electronic Data Capture* (EDC) dengan cara menggesek kartu selama saldo yang dimiliki masih mencukupi. Adanya kebijakan e-retribusi bertujuan memberikan kemudahan bagi pedagang dalam membayar retribusi dan mencegah kebocoran PAD (Redaksi 2019). Dalam setiap melakukan pembayaran, pedagang dikenakan biaya Rp.3000/transaksi.

Pada praktiknya, dalam penerapan retribusi pasar secara nontunai masih terdapat permasalahan. Dimana pelaksanaan e-retribusi belum maksimal, hal ini dikarenakan masih minimnya kesadaran pedagang untuk membayar retribusi dan kebanyakan pedagang enggan untuk menggunakan sistem e-retribusi (Lensaku.id 2020). Berdasarkan observasi awal dari data yang diperoleh, pada bulan agustus pedagang yang membayar retribusi hanya 18 pedagang, kemudian pada bulan September 12 pedagang dan bulan oktober 22 pedagang. Berikut data realisasi e-retribusi di pasar Sanggam Adji Dilayas

Tabel 1
Realisasi E-Retribusi Pasar Sanggam Adji Dilayas

No.	Bulan	Jumlah
1.	Juni	Rp. 22.500
2.	Agustus	Rp. 1.802.100

No.	Bulan	Jumlah
3.	September	Rp. 1.375.650
4.	Oktober	Rp. 2.558.550

Sumber: UPTD Pasar Sanggam Adji Dilayas yang telah diolah

Permasalahan lain yang diungkapkan oleh Kepala Bidang Sarana Perdagangan Diskoperindag Kabupaten Berau berupa keterbatasan tenaga teknis di UPTD Pasar Sanggam Adji Dilayas sehingga membatasi ruang gerak Diskoperindag dalam mengoptimalkan e-retribusi (Lensaku.id 2020). Tidak maksimalnya pelaksanaan e-retribusi menyebabkan pembayaran retribusi tidak lagi menggunakan mesin EDC yang bekerjasama dengan Bank BNI tetapi pembayaran tetap dilakukan secara nontunai melalui BPD Kaltimara. Penelitian ini menarik untuk dikaji mengingat pembayaran retribusi secara elektronik bertujuan memberikan kemudahan bagi pedagang saat proses pembayaran, namun masih banyak ditemukan pedagang yang enggan untuk menggunakan sistem e-retribusi. Berdasarkan permasalahan tersebut penelitian ini diarahkan untuk melihat faktor apa saja yang menghambat pelaksanaan e-retribusi di pasar Sanggam Adji Dilayas Kabupaten Berau.

Kerangka Dasar Teori

Implementasi Kebijakan Program

Pada dasarnya implementasi kebijakan adalah cara mewujudkan tujuan dari sebuah kebijakan. Dalam pelaksanaannya sebuah kebijakan memerlukan kerjasama dan koordinasi diantara satuan pelaksana. Seperti yang dikatakan Dunn dalam Tjilen (2019:26) kebijakan publik merupakan bentuk pelaksanaan sebuah program yang dimaksudkan menyelesaikan masalah yang begitu kompleks dimasyarakat sehingga melibatkan banyak pihak dalam proses pelaksanaannya. Selanjutnya Wibawa dalam Tahir Wibawa (2014:58) menjelaskan kebijakan baru bisa ditetapkan ketika tujuan dan sasaran telah terperinci, program selesai dirancang dan dana telah dialokasikan.

Menurut Tjilen (2019:38-50) terdapat lima faktor dalam implementasi kebijakan antara lain komunikasi, sumber daya, sikap pelaksana, struktur birokrasi, dan lingkungan kebijakan.

Dengan demikian dapat dikatakan bahwa implementasi kebijakan program merupakan suatu kegiatan atau tindakan yang dilakukan setelah keputusan ditetapkan sehingga terdapat pedoman yang dapat mengarahkan para pelaksana dalam bertindak. Kegiatan tersebut dilaksanakan dalam bentuk program-program yang dampaknya dapat memberikan perubahan pada kelompok sasaran sehingga tujuan dari kebijakan dapat terealisasi.

E-Retribusi Pasar

Penggunaan teknologi dalam sektor pemerintahan tentunya tidak dapat dihindari pada era digitalisasi saat ini, dimana pesatnya perkembangan teknologi

memainkan peranan penting dalam kehidupan masyarakat sehingga pemerintah dituntut lebih responsif terhadap perkembangan tersebut. Konsep pemerintahan berbasis teknologi ini biasa dikenal dengan sebutan *e-Government* yang menurut Anwar (dalam Nurmandi dkk 2020:85) memiliki tujuan antara lain:

1. Terciptanya hubungan secara elektronik antara pemerintah dengan masyarakat sehingga dapat mengakses berbagai informasi dan layanan dari pemerintah.
2. Melaksanakan perbaikan dan peningkatan pelayanan masyarakat ke arah yang lebih baik dari apa yang telah berjalan saat ini.
3. Menunjang good governance dan keterbukaan.
4. Meningkatkan pendapatan asli daerah.

Salah satu produk *e-Government* yang dikembangkan oleh pemerintah daerah Kabupaten Berau yaitu pembayaran retribusi pasar secara elektronik dalam rangka mengoptimalkan pendapatan asli daerah. Melalui e-retribusi dapat memberikan kemudahan kepada pedagang dalam proses pembayaran dan memastikan akuntabilitas penerimaan retribusi pelayanan pasar. Pada hakikatnya pemerintah tidak menjual jasanya kepada masyarakat, namun proses penyediaan barang dan jasa publik membutuhkan biaya untuk ketersediaan alokasinya sehingga pemerintah menetapkan tarif sebagai biaya penyediaan barang dan jasa tersebut (Anggoro 2017:238). Retribusi pasar atau retribusi pelayanan pasar merupakan salah satu jenis retribusi jasa umum sehingga prinsip dan sasaran penetapan tarifnya berdasarkan kebijakan daerah.

Berdasarkan Peraturan Bupati Kabupaten Berau Nomor 31 Tahun (2015) Tentang Tata Cara Pelaksanaan Pemungutan Retribusi Pelayanan Pasar Bab III Pasal 3(1) Retribusi pasar atau retribusi pelayanan pasar adalah retribusi atas pelayanan fasilitas pasar tradisional/atau sederhana yang berupa Pelataran, Ruko, Los, Kios, Warung, Pasar Subuh, Tempat Makan, Retail, Daerah Terbuka, Tempat Bermain, Tempat Parkir Kendaraan, Kamar Mandi/WC, dan Tempat Penyimpanan Barang, yang dikelola oleh Pemerintah Daerah, dan khusus disediakan untuk pedagang.

Pembayaran retribusi pasar telah dilakukan secara nontunai di Pasar Sanggam Adji Dilayas dan diatur dalam Peraturan Bupati Berau Nomor 41 Tahun (2018) Tentang Tata Cara Pelaksanaan Pemungutan Retribusi Daerah khususnya dalam Bab III Pasal 26(3) yang menyebutkan bahwa wajib Retribusi yang membayar Retribusi dengan berdasarkan pada SKRD, pembayaran Retribusi dilakukan secara nontunai pada saat mendapatkan pelayanan jasa. Sehingga retribusi pasar yang merupakan salah satu retribusi yang pembayarannya berdasarkan SKRD maka proses pembayarannya dilakukan secara nontunai.

Definisi Konsepsional

Pelaksanaan e-retribusi pasar di pasar Sanggam Adji Dilayas Kabupaten Berau adalah faktor apa saja yang menjadi hambatan atau kendala dalam pelaksanaan sistem pembayaran retribusi secara elektronik baik pada saat

penggunaan mesin *Electronic Data Capture* (EDC) maupun aplikasi dan QRIS.

Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif yang ditujukan untuk mengidentifikasi faktor yang menghambat pelaksanaan e-retribusi di pasar Sanggam Adji Dilayas. Sumber data berasal dari data primer dan sekunder. Dimana data primer diperoleh langsung melalui wawancara dengan teknik pemilihan informan secara *purposive sampling* dan *snowball sampling*. Informan dalam penelitian ini yaitu Kepala UPTD pasar Sanggam Adji dilayas sebagai *key informan* dan informan lain yaitu Kepala Bidang Sarana Perdagangan, Kepala Seksi Pembangunan dan Pemeliharaan Sarana Perdagangan, Tenaga Administrasi dan Juru Pungut, serta Pedagang Pasar Sanggam Adji Dilayas, sedangkan data sekunder diperoleh dari buku, dokumen atau sumber lainnya yang berkaitan dengan e-retribusi pasar. Teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu penelitian kepustakaan dan penelitian lapangan yang terdiri dari observasi, wawancara, dan dokumentasi. Kemudian analisis data menggunakan analisis data model interaktif dari Miles dan Huberman yang meliputi *data collection* (pengumpulan data), *data reduction* (reduksi data), *data display* (penyajian data), dan *conclusion drawing/verification*.

Hasil Penelitian dan Pembahasan

Pembayaran retribusi secara elektronik atau biasa dikenal dengan e-retribusi merupakan bentuk inovasi yang dilakukan oleh Dinas Koperasi, Perindustrian, dan Perdagangan dalam mengoptimalkan potensi pendapatan daerah khususnya dari sektor retribusi pasar yang ada di Kabupaten Berau. Program e-retribusi merupakan bentuk kemudahan yang diberikan kepada pedagang dalam memenuhi kewajibannya membayar retribusi, selain itu dengan inovasi yang dilakukan pemerintah juga dapat memantau perkembangan retribusi pasar yang telah terkumpul secara *real time* sehingga memastikan akuntabilitas penerimaan e-retribusi. Perubahan metode pembayaran retribusi pasar yang semula manual beralih menggunakan kartu elektronik dengan cara pembayaran menggunakan mesin *Electronic Data Capture* (EDC) dan kini berkembang menggunakan aplikasi dan *Quick Response Code Indonesian Standard* (QRIS). Namun seperti halnya sebuah program pada umumnya, pelaksanaan e-retribusi pasar juga tidak terlepas dari berbagai hambatan yang dihadapi. Hambatan tersebut dibagi menjadi dua antara lain:

1. Pada saat pembayaran e-retribusi menggunakan mesin EDC hambatan yang ditemukan yaitu:
 - a. Hambatan pertama dari pelaksanaan e-retribusi adalah pedagang yang enggan menggunakan sistem retribusi elektronik disebabkan pola perilaku pedagang telah terbiasa dan lebih memilih sistem pembayaran lama

meskipun alurnya lebih panjang mulai dari pembuatan kuitansi di kantor UPTD pasar, lalu melakukan pembayaran di bank, kemudian kembali lagi ke kantor UPTD pasar untuk menyetor bukti pembayaran. Hal ini dibuktikan dengan data berikut

Tabel 2
Perbandingan Realisasi Pembayaran Retribusi Pasar Secara Manual dengan Pembayaran Retribusi Secara Elektronik

Bulan	Sistem Manual	Sistem E-Retribusi
Agustus	Rp. 63.671.747	Rp. 1.802.100
September	Rp. 55.536.631	Rp. 1.375.650
Oktober	Rp. 131.991.362	Rp. 2.558.550

Sumber: UPTD Pasar Sanggam Adji Dilayas

Berdasarkan tabel tersebut, transaksi pembayaran retribusi di Pasar Sanggam Adji Dilayas didominasi dengan sistem pembayaran manual. Dilihat dari sisi nominal pada bulan Agustus sistem pembayaran retribusi manual tercatat sebesar Rp. 63.671.747 dan transaksi pembayaran retribusi secara elektronik hanya sebesar Rp. 1.802.100. Tidak jauh berbeda dari sebelumnya, pada bulan September sistem manual masih diminati pedagang dengan realisasi sebesar Rp.55.536.631 dan sistem e-retribusi sebesar Rp.1.375.650 atau lebih rendah dibandingkan bulan sebelumnya. Kemudian mengalami peningkatan di bulan Oktober sebesar Rp.2.558.550 meskipun masih rendah dibandingkan pembayaran secara manual dengan nominal Rp.131.991.362.

Selain itu, latar belakang tingkat pendidikan pedagang yang rendah dan faktor usia sehingga merasa kesulitan menggunakan pembayaran elektronik. Hal ini senada dengan penelitian (Wijaya dkk 2020) yang menunjukkan pola perilaku pedagang juga menjadi faktor penghambat maka dari itu dalam melaksanakan inovasi berbasis teknologi diperlukan pendekatan secara terus menerus khususnya bagi pedagang berpendidikan rendah yang menyebabkan tidak dapat menggunakan inovasi berbasis teknologi tersebut. Ini penting dilakukan untuk memberikan pemahaman kepada pedagang, dimana semakin tinggi pemahaman pedagang terkait e-retribusi maka akan semakin tinggi tingkat kesadaran mereka untuk membayar retribusi tepat waktu sehingga dapat mendukung dan berpartisipasi dalam pelaksanaan e-retribusi. Mengubah pola perilaku yang telah mengakar lama memang bukan perkara mudah dan memerlukan waktu, maka dari itu perlu pula ketegasan untuk mewujudkan perubahan tersebut.

- b. Hambatan lainnya yaitu adanya akumulasi biaya layanan perbankan yang harus dibayar pedagang dalam setiap transaksi dalam penggunaan e-retribusi. Sebelumnya hal ini telah ditetapkan oleh BNI selaku pihak kedua

seperti yang tercantum dalam perjanjian kerjasama antara Dinas Koperasi, Perindustrian, dan Perdagangan Kabupaten Berau dengan PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk cabang Tanjung Redeb tentang Penyediaan Layanan Perbankan Dalam Penerimaan Pembayaran Retribusi Pelayanan Pasar khususnya Bab VIII Pasal 11 poin a yang berbunyi “Besaran biaya layanan perbankan untuk setiap transaksi pembayaran retribusi pelayanan pasar oleh wajib retribusi disesuaikan dengan ketentuan yang berlaku di pihak kedua”. Lebih lanjut dijelaskan dalam poin b bahwa “Biaya Retribusi Pelayanan Pasar sebesar Rp.3000,- (Tiga Ribu Rupiah)”.

Namun, di pasar Sanggam Adji Dilayas banyak pedagang yang menyewa lebih dari satu kios sehingga terdapat akumulasi biaya layanan perbankan yang dirasa memberatkan. Misalnya saja pedagang menyewa 10 kios maka biaya layanan perbankan yang dibayar sebesar Rp.30.000. Dengan besarnya beban biaya tersebut menjadi salah satu alasan mengapa pedagang beralih kembali ke cara pembayaran lama. Kendala ini sebelumnya telah dikoordinasikan kepada pihak perbankan namun tidak mendapat tanggapan. Seperti yang diketahui bahwa komunikasi berperan sangat penting dalam setiap tahapan kebijakan. Dengan demikian untuk memperlancar komunikasi, para pelaksana harus memperhatikan koordinasi agar pesan yang disampaikan mendapat hasil yang sesuai dengan apa yang diharapkan. Ini sejalan dengan pendapat Indiahono (2017:31) bahwa komunikasi yang terjalin antar organisasi merupakan bentuk dukungan antar institusi yang terlibat dalam suatu kebijakan dan menjadi acuan seperti misalnya berapa kali rapat rutin diadakan, dimana tempatnya serta kapan waktunya. Kerjasama dan koordinasi diantara berbagai pihak yang terlibat sangat diperlukan agar e-retribusi dapat berjalan sesuai dengan tujuannya yaitu memberikan kemudahan bagi pedagang dalam transaksi pembayaran retribusi pasar dan mencegah kebocoran PAD.

- c. Kurangnya sarana menjadi salah satu hambatan dalam pelaksanaan e-retribusi pasar, dalam hal ini yang dimaksud adalah mesin *Electronic Data Capture* (EDC) yang telah ditarik kembali oleh Bank Negara Indonesia (BNI). mesin EDC tersebut digunakan sebagai alat transaksi pembayaran retribusi secara elektronik kepada pedagang di pasar Sanggam Adji Dilayas. Pembayaran retribusi secara elektronik bergantung pada sarana yang mendukung. Dalam pelaksanaan e-retribusi tersebut ditemukan bahwa mesin EDC telah ditarik kembali oleh pihak perbankan sehingga ketiadaan mesin EDC membuat pembayaran retribusi pasar secara elektronik tidak bisa dilanjutkan dan hanya berlangsung dalam kurun waktu 3 bulan. Sejalan dengan penelitian (Novitasari 2018) menunjukkan bahwa infrastruktur teknologi informasi yang memadai menjadi kunci

keberlangsungan pelaksanaan program dengan konsep *e-Government*, alat Electronic Data Capture (EDC) sebagai sarana yang dibutuhkan dalam transaksi pembayaran e-retribusi dipasar Blambangan berdampak pada ketertiban proses pembayaran retribusi pasar, meminimalkan pungutan liar, dan kecurangan birokrasi politik. Sehingga untuk pelaksanaan e-retribusi kedepannya diharapkan lebih memperhatikan sarana prasarana penunjang keberlangsungan pelaksanaan e-retribusi khususnya bagi pihak perbankan sebagai penyedia fasilitas.

2. Sementara itu setelah metode pembayaran e-retribusi beralih ke aplikasi dan QRIS pada tahun 2022 dengan PT BPD Kaltimtera sebagai mitra baru, hambatan yang ditemukan yaitu dari segi proses pembuatan kartu anggota berbasis digital yang menghabiskan waktu lebih lama sebab membutuhkan konfirmasi dari pihak perbankan provinsi. Dapat dilihat bahwa dalam pelaksanaannya sebuah kebijakan melibatkan berbagai pihak maupun unit organisasi, sebagaimana dijelaskan oleh Dunn (dalam Tjilen 2019:26) bahwa kebijakan publik merupakan bentuk pelaksanaan sebuah program yang dimaksudkan menyelesaikan masalah yang begitu kompleks dimasyarakat sehingga melibatkan banyak pihak dalam proses pelaksanaannya. Dalam hal ini para pelaksana yang saling bekesinambungan antara PT BPD Kaltimtera dengan Dinas Koperasi, Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Berau menjadi penentu keberhasilan pelaksanaan e-retribusi.

Selain itu hambatan lainnya yang ditemukan yaitu tidak semua pedagang memiliki ponsel pintar untuk mengakses aplikasi e-retribusi dan QRIS. Dalam hal ini petugas UPTD pasar Sanggam Adji dilayas dapat membantu dan mendampingi pedagang agar juga dapat merasakan kemudahan dari transaksi pembayaran retribusi secara elektronik.

Penutup

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian disimpulkan bahwa terdapat beberapa hambatan yang dialami selama e-retribusi dilaksanakan baik pada saat penggunaan mesin *Electronic Data Capture* (EDC) maupun penggunaan aplikasi dan *Quick Response Code Indonesian Standard* (QRIS). Faktor penghambat pada saat penggunaan EDC yaitu pedagang enggan menggunakan e-retribusi disebabkan pola perilaku pedagang yang telah terbiasa dan lebih memilih sistem pembayaran lama, tingkat pendidikan pedagang yang rendah dan faktor usia sehingga kesulitan dalam menggunakan sistem pembayaran elektronik, adanya akumulasi biaya layanan perbankan yang memberatkan pedagang, serta kurangnya sarana penunjang seperti mesin EDC yang telah ditarik kembali oleh pihak perbankan. Sementara itu, hambatan pembayaran e-retribusi melalui aplikasi dan QRIS yaitu penyediaan kartu anggota berbasis digital yang memerlukan waktu lebih lama dan tidak semua pedagang memiliki ponsel pintar

untuk mengakses aplikasi e-retribusi dan QRIS.

Saran

Dari beberapa kendala yang dihadapi dalam pelaksanaan e-retribusi pasar melalui kerjasama antara Dinas Koperasi, Perindustrian, dan perdagangan Kabupaten Berau dengan beberapa bank mitra, penulis mengajukan beberapa saran yang dapat menjadi masukan untuk pelaksanaan e-retribusi kedepannya, antara lain:

1. Tidak meratanya sosialisasi yang dilakukan mengakibatkan kurangnya informasi yang diterima oleh pedagang terkait pelaksanaan e-retribusi. Oleh sebab itu diharapkan melakukan sosialisasi secara menyeluruh dan terus menerus melalui grup whatsapp. Selain itu, diperlukan pendampingan kepada pedagang terkait tata cara penggunaan aplikasi pembayaran retribusi secara elektronik dan penggunaan QRIS.
2. Sebaiknya UPTD Pasar Sanggam Adji Dilayas dapat memberikan pemahaman kepada pedagang mengenai aturan retribusi yang berlaku bahwa sistem pembayarannya tidak dapat dilakukan secara borongan.
3. Tidak adanya SOP membuat pedagang tidak tahu mengenai prosedur pembuatan e-retribusi untuk itu pihak bank mitra perlu membuat SOP dan mensosialisasikan secara proaktif kepada pedagang.
4. Pada sistem e-retribusi sebelumnya hanya dapat melakukan pembayaran retribusi bulan berjalan saja dan tidak untuk pembayaran tunggakan, oleh sebab itu BPD Kaltimara sebagai bank mitra yang baru dapat mengakomodasi pembayaran tunggakan retribusi pedagang melalui e-retribusi.

Daftar Pustaka

- Anggoro, Damas Dwi. 2017. *Pajak Daerah Dan Retribusi Daerah*. Malang: UB Press.
- Indiahono, Dwiyanto. 2017. *Kebijakan Publik Berbasis Dynamic Policy Analysis*. Edisi 2. Yogyakarta: Penerbit Gava Media.
- Lensaku.id. 2020. "Penerapan E-Retribusi Belum Maksimal." *lensaku.id*. <http://lensaku.id/2020/06/19/penerapan-e-retribusi-belum-maksimal/> (September 27, 2020).
- Novitasari, Dessy. 2018. "Elemen-Elemen Keberhasilan E-Government Dalam Penerapan E-Retribusi Pada Pasar Blambangan Kabupaten Banyuwangi." Jember.
- Nugraha, Yoga Nurdiana. 2019. "Ketergantungan Fiskal Daerah Dalam Pelaksanaan Desentralisasi Fiskal Di Indonesia." *www.kemenkeu.go.id*. <https://www.kemenkeu.go.id/publikasi/artikel-dan-opini/ketergantungan-fiskal-daerah-dalam-pelaksanaan-desentralisasi-fiskal-di-indonesia/> (Desember 15, 2020).

- Nurmandi, Achmad, dkk. 2020. *Teknologi Informasi Pemerintahan*. Yogyakarta: UMY Press.
- Peraturan Bupati Berau. 2015. *Peraturan Bupati Berau Nomor 31 Tahun 2015 Tentang Tata Cara Pelaksanaan Pemungutan Retribusi Pelayanan Pasar*. jdih.beraukab.go.id.
- . 2018. *Peraturan Bupati Berau Nomor 41 Tahun 2018 Tentang Tata Cara Pelaksanaan Pemungutan Retribusi Daerah*. https://jdih.beraukab.go.id/jdih/Perbup_41_2018.pdf.
- Tahir, Arifin. 2014. *Kebijakan Publik Dan Transparansi Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah*. Bandung: Alfabeta.
- Tjilen, Alexander Phuk. 2019. *Konsep, Teori, Dan Teknik Analisis Implementasi Kebijakan Publik (Studi Implementasi Program Rencana Strategis Pembangunan Kampung)*. Bandung: Nusa Media.
- Wijaya, Lies Fajarwati, dkk. 2020. “Inovasi Pelayanan Publik Program E-Retribusi Di Dinas Perdagangan Kota Surakarta.” *Jurnal Ilmu Administrasi Negara ASIAN (Asosiasi Ilmuwan Administrasi Negara)* 8(2): 109–18.