

Implementasi Digitalisasi Pembayaran Retribusi Pelayanan Pasar melalui E-Retribusi pada pasar Klandasan di Kota Balikpapan

Tuti Wediawati Noor¹, Nurul Wahdaniyah Munawwarah², Yusvinie Fazriah Handayani³

^{1,2} Program Studi Administrasi Bisnis, Universitas Mulawarman

³ Dinas Perdagangan Kota Balikpapan

E-mail: tutiwediawati@fisip.unmul.ac.id, nwmmuna@gmail.com

Article History:

Received: 17 November 2025

Revised: 01 Januari 2026

Accepted: 14 Januari 2026

Kata kunci: E-Retribusi, digitalisasi pembayaran, pedagang pasar, literasi digital

Abstract: Digitalisasi pembayaran retribusi pelayanan pasar melalui sistem E-Retribusi bertujuan untuk meningkatkan efisiensi, transparansi, dan akuntabilitas dalam pengelolaan pendapatan di pasar tradisional. Namun, penerapan sistem ini di lapangan masih menghadapi berbagai kendala. Penelitian ini berfokus pada bagaimana para pedagang di Pasar Klandasan, Kota Balikpapan menerima dan menanggapi sistem E-Retribusi. Penelitian ini menelusuri metode pembayaran yang paling disukai pedagang, kendala yang mereka hadapi, serta cara mereka beradaptasi, termasuk dengan tetap menggunakan uang tunai atau melakukan pembayaran lewat transfer bank. Penelitian ini dilakukan dengan pendekatan deskriptif kualitatif, melalui wawancara dan observasi terhadap sejumlah pedagang serta pihak pengelola pasar. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar pedagang masih memilih membayar retribusi secara tunai karena dianggap lebih mudah dan memberikan bukti fisik yang jelas. Sementara itu, sebagian kecil pedagang mulai beralih menggunakan transfer bank karena dianggap lebih praktis. Tingkat penggunaan E-Retribusi sendiri masih rendah. Hal ini disebabkan oleh keterbatasan literasi digital, sistem yang dirasa rumit, serta berbagai kendala teknis di lapangan. Untuk meningkatkan penerimaan pedagang terhadap sistem digital ini, diperlukan pendampingan oleh pengelola pasar, sosialisasi berkelanjutan, serta penyederhanaan sistem agar lebih mudah dipahami dan digunakan oleh para pedagang.

PENDAHULUAN

Transformasi digital dalam pelayanan publik menjadi salah satu prioritas utama pemerintah daerah di berbagai sektor, termasuk dalam pengelolaan retribusi pasar. Upaya ini tidak hanya bertujuan menyesuaikan diri dengan perkembangan teknologi, tetapi juga untuk meningkatkan transparansi, efisiensi, dan akuntabilitas dalam tata kelola keuangan daerah. Salah

satu bentuk pelaksanaannya adalah penerapan sistem pembayaran E-Retribusi, yaitu mekanisme pembayaran retribusi pasar secara elektronik yang memungkinkan proses administrasi berjalan lebih cepat, tercatat otomatis, dan mencegah terjadinya penyimpangan dalam pengelolaan dana (Ambarwati, D., Ningsih, S., & Kusuma, I. L. 2024).

Pasar Klandasan di Kota Balikpapan merupakan salah satu pasar tradisional yang menjadi lokasi penerapan program ini. Pasar ini memiliki aktivitas ekonomi yang tinggi dengan jumlah pedagang yang cukup besar serta karakteristik transaksi yang masih didominasi oleh sistem manual. Pemerintah daerah berharap penerapan sistem E-Retribusi dapat memperbaiki tata kelola pembayaran retribusi agar lebih efisien, tertib, dan transparan, serta mampu memberikan data yang akurat dan real time untuk keperluan pelaporan pendapatan daerah. Selain itu, sistem digital ini diharapkan dapat mendukung pengawasan dan evaluasi secara lebih efektif serta mengurangi potensi pelaksanaan pungutan tidak resmi yang kerap terjadi di lapangan (Larasati, C. D., & Rohman, A. 2025).

Namun, penerapan sistem digital di pasar tradisional menghadapi berbagai tantangan. Sebagian besar pedagang masih terbiasa menggunakan pembayaran tunai, karena dianggap lebih praktis dan memberikan bukti fisik berupa SKRD yang dapat langsung dipegang. Transaksi tunai telah menjadi kebiasaan yang kuat dalam aktivitas ekonomi pasar tradisional. Perubahan menuju sistem digital memerlukan proses adaptasi yang tidak sederhana, terutama bagi pedagang yang memiliki keterbatasan dalam literasi digital maupun akses terhadap perangkat teknologi. Beberapa pedagang mulai mencoba beradaptasi dengan melakukan pembayaran retribusi pelayanan pasar melalui transfer bank. Metode ini dinilai lebih mudah dan cepat dibandingkan penggunaan aplikasi E-Retribusi yang memerlukan langkah teknis tambahan. Meski demikian, penggunaan transfer bank juga belum merata karena tidak semua pedagang memiliki rekening pribadi atau akses terhadap layanan perbankan digital. Dalam hal ini, faktor kebiasaan, kenyamanan, serta tingkat kepercayaan terhadap sistem digital menjadi penentu utama dalam keputusan pedagang memilih metode pembayaran (Dahnelia, A., Widiyanto, M. K., & Ismail, H. 2025).

E-Retribusi adalah sistem digital yang diterapkan oleh pemerintah daerah sebagai bentuk modernisasi dalam pemungutan retribusi, khususnya retribusi pelayanan pasar, melalui teknologi elektronik. Sistem ini memungkinkan para wajib retribusi pelayanan pasar, seperti pedagang pasar, untuk melakukan pembayaran retribusi pelayanan pasar secara non-tunai dan online, menggantikan proses manual yang selama ini menggunakan pembayaran tunai langsung. Dengan E-Retribusi, pembayaran dapat dilakukan lebih cepat dan tercatat secara otomatis sehingga memudahkan pengawasan serta pelaporan penerimaan daerah secara real-time. E-Retribusi mendukung transparansi dan akuntabilitas dalam pengelolaan penerimaan daerah karena data transaksi dapat diakses dan dimonitor secara digital, sehingga risiko kebocoran Pendapatan Asli Daerah (PAD) dapat ditekan. Sistem ini juga mempermudah pedagang dalam urusan administrasi pembayaran pelayanan retribusi, menghindari pungutan liar, dan mengurangi manipulasi data. Secara teknis, E-Retribusi memanfaatkan alat seperti QR Code dan aplikasi mobile untuk transaksi non-tunai yang terintegrasi dengan rekening daerah. E-Retribusi juga sejalan dengan Gerakan Nasional Non Tunai (GNNT) dan Strategi Nasional Keuangan Inklusif (SNKI), yang dilandasi regulasi seperti Peraturan Presiden No. 82 Tahun 2016 dan Surat Edaran Menteri Dalam Negeri. Dengan sistem ini, pengelolaan retribusi pelayanan pasar menjadi lebih efisien, efektif, dan memuaskan semua pihak pemangku kepentingan, termasuk pedagang, pembeli, dan pemerintah daerah. Selain itu, dana yang terkumpul dari retribusi dapat digunakan untuk pengembangan dan perawatan fasilitas pasar serta peningkatan layanan kepada masyarakat

(Pramesti, E. I. 2023).

Kondisi tersebut menunjukkan bahwa keberhasilan implementasi E-Retribusi tidak hanya bergantung pada ketersediaan fasilitas teknologi, tetapi juga pada kesiapan sosial dan budaya pengguna. Literasi digital, tingkat pemahaman, serta kepercayaan pedagang terhadap sistem baru menjadi faktor penting yang perlu diperhatikan. Rendahnya pemahaman mengenai cara kerja sistem, kekhawatiran terhadap kesalahan teknis, serta kurangnya pendampingan dan sosialisasi turut menjadi hambatan utama dalam proses pembayaran. Oleh karena itu, diperlukan strategi yang tidak hanya berfokus pada penguatan teknis, tetapi juga pada pendekatan sosial yang mendorong partisipasi dan pemahaman pedagang terhadap manfaat sistem digital. Pendampingan langsung, pelatihan penggunaan aplikasi, menjadi langkah penting untuk meningkatkan penerimaan terhadap E-Retribusi. Penelitian ini dilakukan untuk menganalisis penerimaan pedagang terhadap sistem E-Retribusi di Pasar Klandasan, Kota Balikpapan, dengan meninjau metode pembayaran yang paling diminati, kendala yang dihadapi, serta bentuk adaptasi yang dilakukan pedagang. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran menyeluruh mengenai dinamika penerapan sistem digital di lingkungan pasar tradisional, sekaligus menjadi bahan masukan bagi pemerintah daerah dalam merumuskan kebijakan digitalisasi layanan publik yang lebih responsif, produktif, dan mengutamakan kepentingan masyarakat umum (Handayani, Y., Ariany, R., & Ameliza, K. 2021).

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dengan tujuan menggambarkan secara mendalam pengalaman, persepsi, serta kendala yang dihadapi para pedagang Pasar Klandasan dalam penerapan sistem E-Retribusi. Pendekatan ini dipilih karena dinilai paling sesuai untuk memahami keadaan yang terjadi di lapangan, khususnya dalam adaptasi pelaku usaha pasar terhadap perubahan sistem pembayaran dari manual ke digital. Penelitian ini dilaksanakan di Pasar Klandasan, Kota Balikpapan, yang ditetapkan sebagai salah satu penerapan sistem pembayaran retribusi digital oleh pemerintah daerah. Lokasi ini dipilih karena aktivitas ekonomi yang tinggi, beragamnya karakter pedagang, Serta jalinan kerjasama yang baik antara pedagang dan pihak pengelola pasar. sehingga dapat memberikan gambaran menyeluruh mengenai perubahan penerapan sistem digital di lingkungan pasar tradisional (ALI, B. A. P., & Santoso, R. S. 2025).

Data dalam penelitian ini dikumpulkan melalui wawancara mendalam dan observasi langsung terhadap proses pembayaran retribusi di lapangan. Wawancara dilakukan secara natural dan komunikatif agar pedagang merasa nyaman dalam menyampaikan pandangan dan pengalaman mereka. Pertanyaan dalam wawancara mencakup beberapa faktor, seperti kebiasaan pembayaran retribusi secara tunai, pengalaman menggunakan transfer bank, serta kesan dan kendala yang dirasakan ketika mencoba sistem E-Retribusi. Selain wawancara dengan pedagang, peneliti juga melakukan observasi langsung terhadap aktivitas transaksi dan interaksi antara petugas pasar dengan pedagang selama proses penagihan retribusi berlangsung (Algifary, M. R., & Irawati, R. I. 2025). Melalui observasi ini, peneliti dapat melihat secara nyata bagaimana sistem pembayaran diterapkan, bagaimana respons pedagang terhadap sistem digital, serta kendala teknis yang muncul di lapangan. Untuk memperkuat keakuratan data, informasi tambahan diperoleh dari pihak pengelola pasar dan petugas retribusi, untuk memastikan kesesuaian antara pelaksanaan di lapangan dengan prosedur resmi yang telah ditetapkan pemerintah daerah.

Tahapan analisis data dilakukan dengan cara mengorganisasikan temuan berdasarkan beberapa kategori utama, yaitu: (1) pilihan metode pembayaran yang digunakan pedagang, (2) tingkat pemahaman dan literasi digital pedagang, (3) kendala teknis yang dihadapi dalam proses transaksi, dan (4) respons serta sikap pedagang terhadap kebijakan digitalisasi pasar. Setiap kategori dianalisis secara deskriptif untuk menghasilkan pemahaman yang utuh mengenai tingkat penerimaan pedagang terhadap sistem E-Retribusi. Hasil analisis ini kemudian digunakan untuk merumuskan rekomendasi strategis yang dapat mendukung keberhasilan pelaksanaan sistem pembayaran berbasis digital di pasar tradisional, dengan memperhatikan aspek sosial, budaya, dan ekonomi yang melekat pada komunitas pedagang. Dengan demikian, penelitian ini tidak hanya memberikan Pelaksanaan sistem tentang kondisi di lapangan, tetapi juga menawarkan arah kebijakan yang lebih realistis dalam upaya memperkuat program digitalisasi pelayanan publik di tingkat daerah.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar pedagang di Pasar Klandasan masih memiliki pilihan yang kuat terhadap pembayaran retribusi secara tunai. Metode ini dianggap paling mudah, cepat, dan tidak memerlukan kemampuan teknis dalam menggunakan perangkat digital. Bagi pedagang, pembayaran tunai memberikan rasa aman karena disertai bukti fisik berupa SKRD yang menunjukkan bahwa pembayaran telah dilakukan dan tercatat secara resmi. Kebiasaan ini telah berlangsung selama bertahun-tahun dan menjadi bagian dari budaya transaksi tradisional yang sulit ditinggalkan. Meskipun demikian, terdapat temuan menarik bahwa sebagian pedagang mulai beralih menggunakan transfer bank sebagai alternatif pembayaran. Bagi mereka, metode ini lebih praktis ketika tidak membawa uang tunai, karena pembayaran dapat dilakukan langsung melalui ponsel dan bukti transfer bisa dikirim kepada petugas pasar melalui aplikasi pesan. Meskipun jumlah pengguna metode ini belum banyak, kecenderungan ini menunjukkan adanya tahap awal adaptasi pedagang terhadap sistem pembayaran digital (Rianto, R., & Ma'ruf, M. F. 2025).

Sementara itu, tingkat penggunaan aplikasi E-Retribusi masih tergolong rendah. Banyak pedagang mengaku kesulitan karena proses pembayaran melalui aplikasi dianggap cukup rumit mulai dari pemindaian kode QR, pengisian data transaksi, hingga menunggu verifikasi dari sistem. Bagi pedagang yang belum terbiasa menggunakan teknologi, terutama dari kelompok usia yang lebih tua, prosedur tersebut menimbulkan rasa canggung dan khawatir melakukan kesalahan. Selain itu, beberapa pedagang juga mengeluhkan kendala teknis, seperti sistem yang tidak responsif atau aplikasi yang gagal membaca data transaksi, sehingga pembayaran harus diulang beberapa kali. Kondisi ini membuat sebagian pedagang kembali memilih pembayaran tunai yang dianggap lebih pasti dan efisien (Kirani, G. A. P. C., Prabawati, N. P. A., & Wirantari, I. D. A. P. 2025).

Dari sudut pandang teori penerimaan teknologi, hambatan dalam penerapan sistem ERetribusi di Pasar Klandasan dapat dikelompokkan menjadi tiga faktor utama. Pertama, faktor pengetahuan, yaitu keterbatasan literasi digital pedagang dalam mengoperasikan sistem, termasuk dalam menggunakan smartphone, memindai kode QR, dan mengunggah bukti pembayaran. Kedua, faktor teknis, yang mencakup keterbatasan sistem jaringan, koneksi internet yang tidak stabil, serta sistem aplikasi yang belum sepenuhnya optimal sehingga mengganggu kelancaran transaksi. Ketiga, faktor psikologis dan kebiasaan, yaitu kecenderungan pedagang untuk tetap menggunakan sistem tunai yang telah lama dilakukan dan dianggap lebih aman serta dapat dipercaya karena memberikan bukti pembayaran fisik. Meskipun berbagai kendala tersebut

masih ditemui, hasil penelitian juga menunjukkan bahwa sebagian besar pedagang tidak menolak digitalisasi. Mereka bersedia menerima perubahan apabila sistem yang digunakan dirancang lebih sederhana dan mudah dioperasikan. Pedagang juga berharap agar proses input data dalam aplikasi dapat dipersingkat, koneksi sistem lebih stabil, dan tersedia pendampingan langsung dari pihak pengelola pasar. Selain itu, muncul pula usulan agar aplikasi E-Retribusi dapat terhubung dengan layanan perbankan maupun dompet digital lokal, sehingga pedagang tidak perlu menggunakan aplikasi tambahan yang memperumit proses transaksi (Wiardika, K. O. S. M., Yudartha, P. D., & Wismayanti, K. W. D. 2024).

Hasil ini menunjukkan bahwa keberhasilan penerapan sistem E-Retribusi tidak hanya ditentukan oleh ketersediaan teknologi, tetapi juga oleh kesiapan sosial dan budaya pengguna. Perubahan menuju sistem digital memerlukan proses yang bertahap, disertai pendekatan edukatif dan komunikasi yang lebih kepada para pedagang. Dengan demikian, digitalisasi pasar tradisional tidak hanya dipahami sebagai transformasi teknologi, tetapi juga sebagai proses adaptasi sosial yang melibatkan pembelajaran, kepercayaan, dan perubahan kebiasaan. Keberhasilan pelaksanaan program ini sangat bergantung pada kolaborasi antara pemerintah daerah, pengelola pasar, dan komunitas pedagang. Pemerintah perlu memperkuat sosialisasi, menyediakan fasilitas pendukung yang layak, serta membangun sistem yang sederhana dan responsif. Dengan dukungan dan pendampingan yang berkelanjutan, digitalisasi retribusi pasar diharapkan dapat berjalan lebih efektif, dan berkelanjutan, serta menjadi langkah penting dalam mewujudkan tata kelola pasar tradisional yang lebih modern dan transparan.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa implementasi E-Retribusi di Pasar Klandasan masih menghadapi berbagai tantangan terkait kesiapan pedagang dalam menerima sistem digital. Mayoritas masih lebih memilih pembayaran tunai karena faktor kebiasaan, kemudahan teknis, serta kepastian dalam bentuk bukti fisik. Sebagian pedagang mulai menggunakan transfer bank sebagai bentuk adaptasi, tetapi penerimaannya masih terbatas. Sementara itu tingkat penggunaan aplikasi E- Retribusi masih rendah akibat hambatan pemahaman teknologi, keterbatasan koneksi internet, serta kekhawatiran terhadap kesalahan sistem. Meskipun begitu, pedagang tidak menolak inovasi digital sepenuhnya. Mereka menunjukkan kesediaan untuk beradaptasi dengan syarat bahwa sistem dibuat lebih sederhana, akses jaringan ditingkatkan, dan pendampingan teknis dilakukan secara rutin. Oleh karena itu, keberhasilan implementasi E-Retribusi memerlukan strategi menyeluruh yang mencakup penyerdehanaan sistem, peningkatan infrastruktur digital, program sosialisasi dan pelatihan berkelanjutan, serta pendekatan bertahap dalam mendorong perubahan perilaku pedagang. Dengan dukungan tersebut, sistem E-Retribusi berpotensi diadopsi lebih luas dan berkontribusi terhadap modernisasi pengelolaan pasar tradisional.

DAFTAR REFERENSI

- Algifary, M. R., & Irawati, R. I. (2025). TECHNOLOGY ACCEPTANCE MODEL DALAM PENGGUNAAN E-RETRIBUSI DI PASAR GUNUNG SARI. JANE-Jurnal Administrasi Negara, 17(1), 51-59.
- ALI, B. A. P., & Santoso, R. S. (2025). PELAKSANAAN PROGRAM “SIPP BANG”(SISTEM INFORMASI PENGELOLAAN PASAR REMBANG) DI KABUPATEN REMBANG. NOVA IDEA, 2(2), 216-228.

-
- Ambarwati, D., Ningsih, S., & Kusuma, I. L. (2024). Analisis Implementasi Kebijakan E-Retribusi Pasar Dalam Meningkatkan Pendapatan Asli Daerah Kabupaten Karanganyar. *Jurnal Akuntansi dan Pajak*, 25(1).
- Dahnelia, A., Widiyanto, M. K., & Ismail, H. (2025). EFEKTIVITAS IMPLEMENTASI KEBIJAKAN REVITALISASI DALAM MENINGKATKAN DAYA SAING PASAR RAKYAT DI KOTA SURABAYA. *PRAJA observer: Jurnal Penelitian Administrasi Publik* (e-ISSN: 2797-0469), 5(01), 194-207.
- Handayani, Y., Ariany, R., & Ameliza, K. (2021). Implementasi Kebijakan Pengelolaan E-Retribusi Di Kota Bukittinggi. *Jurnal Ekonomika Dan Bisnis*, 1(3), 256-268.
- Herawati, N. R. (2023). Evaluasi Program E-Retribusi Pasar di Pasar Kota Rembang Kabupaten Rembang Tahun 2022. *Journal of Politic and Government Studies*, 12(4), 194-209.
- Kirani, G. A. P. C., Prabawati, N. P. A., & Wirantari, I. D. A. P. (2025). Strategi Perumda Pasar Sewakadarma Kota Denpasar Dalam Pencapaian Target Penerimaan E-Retribusi Pasar Di Pasar Badung. *Socio-political Communication and Policy Review*, 2(3).
- Larasati, C. D., & Rohman, A. (2025). Analisis Penghambat Revitalisasi Pasar dalam Menjaga Eksistensi Pasar Tradisional. *Journal of Urban Sociology*, 1(1), 31-39.
- Pramesti, E. I. (2023). IMPLEMENTASI KEBIJAKAN PROGRAM E-RETRIBUTSI PASAR SEBAGAI UPAYA PENINGKATAN PELAYANAN DI KABUPATEN SIDOARJO. *Madika: Jurnal Politik dan Governance*, 3(1), 50-66.
- Rianto, R., & Ma'ruf, M. F. (2025). PENERAPAN E-RETRIBUTSI DI PASAR GORANG-GARENG 1 DALAM MENINGKATKAN PENDAPATAN ASLI DAERAH (PAD) KABUPATEN MAGETAN. *Dinamika Administrasi: Jurnal Ilmu Administrasi dan Manajemen*, 6(1).
- Sari, D. K., & Herawati, N. R. (2021). Implementasi Program E-Retribusi Pasar sebagai Upaya Pemerintah Kota Semarang Mewujudkan Good Governance Tahun 2019. *Journal of Politic and Government Studies*, 10(4), 10-20.
- Suryanata, I. P. A., & Felani, H. (2023). Implementasi Kebijakan E-Retribusi Pasar Tradisional Dalam Rangka Pencegahan Kebocoran Pendapatan Asli Daerah Di Kabupaten Tabanan. *JEKP (Jurnal Ekonomi dan Keuangan Publik)*, 10(1), 106-118.
- Sutono, P. (2021). Implementasi E-Retribusi Pasar sebagai Strategi Peningkatan Pendapatan Daerah di Kota Yogyakarta. *Analisis: Jurnal Bisnis dan Akuntansi*, 20(01).
- Wiardika, K. O. S. M., Yudartha, P. D., & Wismayanti, K. W. D. (2024). Strategi Peningkatan Penerimaan Retribusi Pasar Non Tunai (E-Retribusi) Pelayanan Pasar Kabupaten Tabanan. *IJESPG (International Journal of Engineering, Economic, Social Politic and Government)*, 2(1), 106-118.