

---

**PENERAPAN E-RETRIBUSI DI PASAR KOTA SURAKARTA**

**Dian Putri Windasari<sup>1</sup>, Hery Sawiji<sup>2</sup>, Patni Ninghardjanti<sup>3</sup>**

*Program Studi Pendidikan Administrasi Perkantoran  
Universitas Sebelas Maret Surakarta*

*Email: dianputri322@gmail.com, sawiji\_hery@yahoo.com,  
buning@fkip.uns.ac.id*

**Abstract**

*The results showed that: 1) The application of e-retribution in surakarta market includes: a) planning and preparation of administrative completeness, b) socialization of the application of e-retribution on traders, c) account creation and filling of e-retribution balances, d) merchants making payments in tapping machines, and e) monitoring and evaluating the implementation of e-retribution. 2) The application of market e-retribution in Surakarta city has constraints including: a) e-retribution tapping machines are often interrupted, b) merchant e-retribution cards are lost and damaged, c) inadequate internet networks, and d) abandoned kiosks and time-consuming name-turning processes resulting in many arrears, and 3) Efforts made by the Trade Office in the face of such constraints include: a) coordination with the banking authorities for repair of damaged machines, b) the Trade Office submits a new e-retribution card to the bank c) coordination with third parties to strengthen the internet network in the market d) carry out temporary pick-ups and improve management services for the transfer of the name of the SHP.*

**Keywords:** *e-retribution, technology retribution, trade office*

## I. PENDAHULUAN

Kemajuan teknologi saat ini memberikan berbagai kemudahan kepada manusia untuk mendapatkan informasi dengan cepat dan dapat digunakan dalam berbagai bidang, salah satunya di bidang pemerintahan. Saat ini, Pemerintah sedang berupaya untuk mengembangkan penyelenggaraan pemerintahan berbasis elektronik atau yang disebut dengan *e-government*. *E-government* memiliki berbagai manfaat diantaranya dapat memperbaiki mutu pelayanan dengan meningkatkan efisiensi kerja sehingga masyarakat tidak perlu dibebani dengan harus mendatangi setiap struktur dari pemerintahan untuk mendapatkan pelayanan, meningkatkan kepercayaan dari masyarakat terhadap pemerintah, serta membantu mengurangi adanya tindakan korupsi (Putra et al., 2018).

Saat ini, seluruh daerah sedang gencar untuk berlomba menerapkan konsep *smart city*. *Smart city* adalah kategori sebuah pengembangan pengelolaan kota dengan memanfaatkan teknologi. Terdapat enam dimensi dari adanya *smart city* diantaranya adalah *smart governance*. *Smart governance* sendiri merupakan tata kelola

pemerintahan yang efektif, efisien, cepat, komunikatif, dan responsive. Dalam implementasi *smart governance*, pemerintah membutuhkan teknologi informasi dan komunikasi, inilah yang disebut dengan *e-government* atau Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE). *E-government* merupakan sistem yang diperlukan untuk membangun *smart governance* yang merupakan pondasi untuk membangun semua dimensi *smart city*.

Pemerintah dan Bank Indonesia juga masih mengkampanyekan GNNT atau Gerakan Nasional Non Tunai dengan tujuan agar masyarakat dapat menggunakan transaksi non tunai dalam kegiatan ekonominya. Salah satu bentuk yang ada dari GNNT ini adalah *e-payment* yang didefinisikan sebagai semua pembayaran yang dilakukan kepada bisnis, bank, atau layanan public dari masyarakat atau bisnis, dan dieksekusi melalui jaringan telekomunikasi atau jaringan elektronik menggunakan teknologi modern (Widyastuti et al., 2017).

*E-Payment* sendiri salah satunya dapat diterapkan menggunakan *smart card* yang menjadi bentuk nyata dari

GNNT. *Smart card* digunakan sebagai sarana pelayanan publik untuk sistem pembayaran. Salah satu daerah yang sudah menerapkannya yakni Kota Surakarta. Saat ini, pemerintah Kota Surakarta sudah mulai menerapkan *e-government* yang menjadi salah satu aspek menuju *smart city*. Dinas Perdagangan Kota Surakarta, menerapkan *e-government* dan *e-payment* untuk menuju *smart city* yang menghasilkan e-retribusi pasar tradisional.

E-retribusi pasar adalah suatu program pembayaran retribusi pedagang pasar menggunakan uang elektronik. Penerapan e-retribusi diharapkan mampu memberikan kemudahan kepada para pedagang pasar dan meningkatkan adanya transparansi dana yang dapat dikontrol dengan baik sehingga mencegah terjadinya tindakan korupsi (Kinasih, 2019).

Dinas Perdagangan Kota Surakarta bekerja sama dengan 3 (tiga) Bank yakni Bank Jateng, BNI, dan BTN. Hingga saat ini sudah ada 17 dari 44 pasar tradisional di Kota Surakarta yang sudah menerapkan e-retribusi. Penerapannya sudah dimulai pada tahun 2016 dengan Pasar Depok dan Pasar Singosaren yang menjadi *pilot project* dan

terus bertambah pada tahun 2018 sudah mencapai 17 pasar dan ditargetkan seluruh pasar akan menerapkan e-retribusi ini.

Mekanisme penerapannya adalah pedagang pasar tradisional yang sudah diterapkan *e-retribusi* wajib membuat rekening yang sama dengan bank yang mengeluarkan mesinnya di pasar, kemudian pedagang mengisi rekening dan melakukan pengisian saldo dalam jumlah tertentu untuk kemudian di *tapping* di mesin e-retribusi. Berdasarkan hasil observasi di beberapa pasar tradisional di Kota Surakarta yang telah menggunakan e-retribusi, dalam pelaksanaannya hingga saat ini, terdapat beberapa permasalahan di lapangan yang menghambat penerapan e-retribusi sehingga hasilnya kurang optimal, diantaranya: (1) Banyak pedagang yang masih bingung dalam menggunakan mesin e-retribusi karena mesin dan kartu e-retribusi sering *error* sehingga harus membayar secara manual. (2) Kesulitan memberikan pemahaman kepada pedagang yang lanjut usia untuk mendaftarkan di bank agar mendapat kartu e-retribusi.

Penelitian ini bertujuan untuk: 1) mengetahui

penerapan e-retribusi di pasar kota Surakarta 2) mengetahui kendala dalam penerapan e-retribusi pasar, dan (3) upaya yang dilakukan Dinas Perdagangan kota Surakarta dalam mengatasi kendala penerapan e-retribusi pasar.

## II. METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilaksanakan di Dinas Perdagangan kota Surakarta. Metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian kualitatif. Hasil penelitian memberikan gambaran yang lengkap dan mendalam mengenai penerapan e-retribusi. Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif, dengan strategi penelitian menggunakan studi kasus. Peneliti berusaha menyajikan data secara deskriptif berupa narasumber atau informan, observasi di lapangan dan studi mengenai dokumen yang berhubungan dengan objek. Penelitian ini memfokuskan pada permasalahan yang terjadi dilapangan mengenai penerapan sistem e-retribusi sudah berjalan dengan efektif atau belum. Sumber data penelitian berupa narasumber/informan, peristiwa/aktivitas serta dokumen dan arsip.

Pada penelitian ini pengambilan sampel menggunakan *purposive sampling* yakni pengambilan sampel sumber data dengan berdasarkan pertimbangan tertentu dan teknik *snowball sampling*, yaitu teknik pengambilan data yang awalnya sedikit lama-lama menjadi banyak. Pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah wawancara, observasi, serta dokumen. Penelitian menggunakan Teknik pengumpulan data triangulasi. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan triangulasi teknik dan sumber karena akan meningkatkan kekuatan data apabila dilakukan dengan lebih dari satu teknik. Peneliti memanfaatkan beragam sumber data yang berbeda-beda untuk mendapatkan data yang sejenis. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis data model interaktif. Menurut (Sugiyono, 2016) menyatakan bahwa analisis data dalam penelitian kualitatif terdiri dari tiga komponen analisis data yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan

### **III. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Penelitian ini mengkaji tentang penerapan e-retribusi di pasar kota Surakarta. Untuk mempermudah dalam suatu proses pengkajian permasalahan, maka peneliti melakukan pemilihan data yang valid dalam memecahkan permasalahan penelitian. Penelitian ini membahas tentang:

#### **1. Penerapan E-Retribusi di Pasar Kota Surakarta**

##### **a. Perencanaan dan persiapan kelengkapan administrasi.**

Perencanaan merupakan tahap awal yang perlu dipersiapkan dalam penerapan e-retribusi pasar ini. Perencanaan juga merupakan landasan serta pedoman untuk menjalankan suatu sistem agar tidak keluar dari jalur. Setelah perencanaan dan konsep sudah dibuat dengan matang, langkah yang penting untuk dilakukan adalah mempersiapkan administrasi yang akan menunjang keberjalanan sistem e-retribusi ini. Dinas Perdagangan Kota Surakarta memiliki rencana dalam penerapan e-retribusi yakni dengan menggandeng beberapa pihak yang saling berkaitan untuk diajak

bekerja sama. Pihak-pihak tersebut diantaranya Diskominfo, bagian hukum sekda, bagian kerjasama sekda, BPPKAD, Inspektorat, dan perbankan. Setelah seluruh pihak bersedia untuk bekerja sama dengan Dinas Perdagangan Kota Surakarta dalam penerapan e-retribusi pasar, tahap selanjutnya adalah persiapan kelengkapan administrasi. Administrasi yang diperlukan pada tahap awal ini diantaranya MoU dan MoA dengan pihak ketiga yang dibantu penyusunannya oleh bagian kerja sama sekda. Perjanjian kerjasama ini disusun bersama dengan pihak ketiga agar seluruh pihak dapat saling diuntungkan. Selanjutnya adalah pembuatan dasar hukum dari pelaksanaan e-retribusi pasar ini yang penyusunannya dibantu oleh bagian hukum sekda. Selanjutnya persiapan administrasi yang tidak kalah pentingnya adalah pembuatan SOP agar sistem ini berjalan secara sistematis dan teratur. Di tahun pertama yakni pada tahun 2016 penerapan e-retribusi pasar ini hanya menggandeng dua bank yakni Bank Jateng dan

BTN. Kemudian bertambah pada tahun 2017 menjadi tiga bank yakni bank BNI yang ikut serta bergabung dalam pelaksanaan e-retribusi pasar ini. Kemudian Dinas Perdagangan melakukan pemutakhiran *database* pedagang berupa nama pedagang, nomor kios, dan jumlah tarif retribusi yang harus dibayarkan. Data pedagang ini sudah dimiliki Dinas Perdagangan sejak penarikan retribusi secara manual dan dilakukan pemutakhiran setiap tahun apabila ada perubahan data pedagang. Kemudian data tersebut dimasukkan dalam sistem e-retribusi pasar yang kemudian diolah dan digunakan sebagai acuan pembayaran retribusi secara elektronik. Data tersebut disinkronkan dengan pihak bank dalam pembuatan rekening, dan juga dapat diakses oleh pengelola pasar yang melakukan pemantauan terhadap pedagang dalam pembayaran retribusi pasar secara elektronik.

**b. Sosialisasi penerapan E-Retribusi pada pedagang.**

Tahapan yang selanjutnya dilakukan oleh Dinas Perdagangan adalah

kegiatan sosialisasi mengenai penerapan e-retribusi di Kota Surakarta khususnya kepada pedagang pasar yang sudah menerapkan e-retribusi ini. Pada awal penerapannya, sosialisasi ini disampaikan terlebih dahulu kepada perwakilan paguyuban pedagang pasar, kemudian baru disampaikan kepada pedagang pasar. Akan tetapi, penerapan e-retribusi ini tidak diberlakukan untuk seluruh pedagang pasar yang sudah menerapkan sistem e-retribusi melainkan hanya pedagang yang memiliki los atau kios yang memegang SHP (Surat Hak Penempatan), jadi untuk pedagang di pelataran yang tidak memiliki los/kios tidak menggunakan e-retribusi melainkan tetap manual sehingga sosialisasinya kepada pedagang yang memiliki SHP saja. Sosialisasi yang dilaksanakan secara masif baik oleh Dinas Perdagangan maupun dari perbankan sendiri sudah tersampaikan dengan baik kepada pedagang. Sosialisasi disampaikan secara sederhana dan jelas sehingga pedagang lebih mudah memahami.

**c. Pembuatan rekening dan pengisian saldo untuk pembayaran e-retribusi.**

Sebelum melakukan transaksi pembayaran retribusi pasar secara elektronik, pedagang pasar yang sudah menerapkan e-retribusi ini harus membuka rekening di bank yang di tunjuk di masing-masing pasar, yakni ada Bank Jateng, Bank BTN, dan Bank BNI. Pembuatan rekening untuk e-retribusi ini dilaksanakan secara kolektif oleh seluruh pedagang pasar dengan mengumpulkan bekas yang diminta oleh masing-masing bank. Untuk pasar yang bekerja sama dengan Bank BNI, prosesnya memerlukan waktu yang lebih lama karena penerbitan buku tabungan dan kartu e-retribusinya sendiri harus di proses sampai ke kantor pusat di Jakarta. Ketiga bank yang menjadi mitra Dinas Perdagangan dalam pembayaran e-retribusi pasar memiliki syarat yang sama dalam pembuatan rekening untuk pembayaran e-retribusi ini, yaitu KK, KTP pemilik kios, dan SHP. Untuk pedagang yang memiliki lebih dari satu kios berarti memiliki lebih dari

satu rekening karena pembuatan rekening ini per SHP yang dimiliki oleh pedagang. Untuk Bank BNI harus dilakukan pemindahan saldo terlebih dahulu dari buku rekening. Untuk Bank Jateng dan Bank BTN, tidak perlu melakukan pemindahan saldo karena saldo otomatis langsung masuk ke kartu e-retribusi.

**d. Pedagang melakukan pembayaran e-retribusi melalui mesin *tapping***

Setelah pedagang mendapatkan kartu e-retribusi langkah selanjutnya adalah pedagang melakukan pembayaran retribusi pasar di mesin *tapping* yang sudah disediakan di pasar. Cara pembayaran dengan mesin *tapping* ini adalah pedagang menempelkan kartu e-retribusi pada mesin kemudian pada layar akan menampilkan identitas pedagang beserta jumlah iuran retribusi yang harus di bayarkan.

**e. Monitoring dan evaluasi pelaksanaan E-Retribusi**

Evaluasi pelaksanaan sistem e-retribusi ini dijadwalkan setiap 2 bulan sekali.

Evaluasi tersebut dilakukan oleh Dinas Perdagangan dalam hal ini Bidang Pengelolaan Pendapatan serta Bidang Pengelola Pasar dan juga bank yang terkait. Koordinasi rutin dilakukan dengan seluruh pihak terkait melalui grup sosial media untuk lebih mempercepat alur dan penanganan apabila ada laporan mengenai kendala penerapan e-retribusi dari pasar-pasar. Monitoring penerapan e-retribusi ini juga dilakukan secara masiv oleh Dinas Perdagangan Kota Surakarta khususnya Bidang Pendapatan dan Bidang Pengelola Pasar. Hingga saat ini Dinas Perdagangan terus mengkaji mengenai penerapan e-retribusi pasar dan akan terus memperbaiki agar kedepannya sistem ini dapat berjalan lebih baik lagi.

## **2. Hambatan dalam Penerapan E-Retribusi di Pasar Kota Surakarta**

### **a. Mesin *tapping* e-retribusi sering mengalami gangguan**

Mesin *tapping* e-retribusi merupakan alat penunjang yang sangat penting dalam pelaksanaan sistem e-retribusi pasar. Mesin tersebut dikeluarkan

oleh masing-masing bank yang bekerja sama dengan Dinas Perdagangan dalam hal ini adalah Bank Jateng, Bank BTN, dan Bank BNI. Akan tetapi dalam pelaksanaannya hingga saat ini banyak ditemukan mesin *tapping* di pasar-pasar yang sudah menerapkan sistem e-retribusi pasar tidak berfungsi dengan baik. Pasar Singosaren merupakan pasar yang pertama kali menerapkan e-retribusi pasar pada tahun 2016, namun saat ini sistem e-retribusi di Pasar Singosaren dalam keadaan mati pada waktu yang cukup lama dan belum adanya respon dari perbankan untuk memperbaiki mesin tersebut. Kendala mesin mati juga terjadi di Pasar Klewer yang sudah menerapkan e-retribusi sejak tahun 2017. Tiga mesin e-retribusi di Pasar Klewer semuanya dalam keadaan mati selama lebih dari 6 bulan sehingga menyebabkan banyaknya tunggakan oleh pedagang pasar. Hal ini juga terjadi di Pasar Sidodadi Kleco, mesin keluaran Bank BNI yang juga terhitung baru ini dalam keadaan mati. Untuk Bank BNI dikarenakan apabila terjadi *trouble*

laporan Dinas Perdagangan harus diteruskan sampai pusat di Jakarta, maka penanganan untuk perbaikannya pun juga menjadi lebih lama.

**b. Kartu E-Retribusi Pedagang Hilang dan Rusak**

Kartu e-retribusi yang diterbitkan oleh bank terkait merupakan salah satu komponen penting yang digunakan oleh pedagang untuk melakukan pembayaran retribusi secara elektronik. Kartu e-retribusi diterbitkan oleh bank dilengkapi dengan buku tabungan. Akan tetapi dalam pelaksanaan e-retribusi pasar di Kota Surakarta terdapat beberapa kendala yang dialami oleh pedagang dikarenakan kartu e-retribusinya hilang maupun rusak. Pedagang di Pasar Jongke menyatakan bahwa sudah lebih dari satu tahun kartu e-retribusi miliknya tidak bisa digunakan di mesin *tapping* sehingga tidak dapat melakukan pembayaran e-retribusi padahal sudah melakukan pengisian saldo. Sehingga pembayaran yang dilakukan adalah melalui pengelola pasar yang kemudian akan di setorkan

ke bank dan pedagang akan mendapat bukti pembayaran dari bank. Kartu e-retribusi yang tidak dapat digunakan di mesin *tapping* ini diperkirakan karena tergesek dengan benda lain didalam dompet sehingga tidak dapat terbaca oleh mesin *tapping*.

**Permasalahan**

mengenai kartu e-retribusi didapati tidak hanya rusak melainkan juga hilang. Pengelola pasar sering mendapat laporan bahwa kartu e-retribusi milik pedagang hilang dan ingin mengajukan kartu e-retribusi yang baru, akan tetapi proses ini juga akan memakan waktu yang cukup lama.

**c. Jaringan internet yang kurang memadai**

Koneksi internet merupakan hal utama dalam terselenggaranya transaksi dalam sistem pembayaran retribusi secara elektronik oleh pedagang mulai dari transfer data antara perangkat sistem e-retribusi, server milik bank terkait, dan server utama yang dikelola oleh Dinas Komunikasi dan Informatika sampai dengan tampilan laporan di aplikasi yang bersifat real time.

Akan tetapi selama keberjalanan dari sistem e-retribusi ini, koneksi jaringan internet sering menjadi penghambat dalam transaksi pembayaran retribusi secara elektronik.

Seperti yang terjadi di Pasar Klewer Kota Surakarta, sinyal untuk mesin e-retribusi ini sering hilang sehingga menyulitkan pedagang yang akan melakukan pembayaran e-retribusi. Apabila mesin kembali normal dalam kurun waktu yang relatif lama maka pedagang juga akan mendapatkan tunggakan dalam pembayaran retribusi pasar.

Tidak berbeda dengan kendala yang dialami oleh Pasar Klewer terkait koneksi jaringan internet, di Pasar Kembang pun juga menghadapi kendala yang sama yakni mesin *tapping* e-retribusi yang tiba-tiba sering *offline* sendiri disebabkan karena koneksi jaringan internet yang terputus.

Pihak Dinas Perdagangan yang bertugas di Balai kota pun juga sering mendapatkan laporan dari pengelola pasar bahwa mesin e-retribusi mengalami sinyal *down*

atau koneksinya sering terputus sehingga pedagang tertunda dalam melakukan pembayaran retribusi pasar.

**d. Kios/los yang ditinggalkan dan proses balik nama kios/los yang memakan waktu sehingga terjadi banyak tunggakan pembayaran.**

Kendala lain yang muncul dalam penerapan sistem e-retribusi ini juga disebabkan oleh kios atau los milik pedagang yang ditinggalkan dalam waktu yang lama sehingga timbul tunggakan yang juga menjadi tanggungan pasar yang bersangkutan. Kios yang ditinggalkan pedagang yang sudah terdaftar dalam sistem e-retribusi ini menyebabkan timbulnya tunggakan dari pasar tersebut. Akumulasi dari tunggakan tersebut akan menjadi piutang yang harus diselesaikan oleh pihak pengelola pasar, sehingga pengelola pasar harus memiliki komunikasi dengan pedagang sehingga apabila timbul permasalahan ini pengelola pasar dapat segera menghubungi pedagang dan meminta untuk segera melunasi tagihan pembayarannya.

Permasalahan mengenai kios dan los yang menyebabkan pendapatan e-retribusi tidak maksimal dan tidak mencapai target ini juga disebabkan karena adanya proses balik nama kepemilikan kios/los oleh pedagang baru sehingga harus mengurus untuk membuat kartu e-retribusi yang baru pula, padahal proses pembuatan kartu e-retribusi yang diterbitkan oleh bank memakan waktu yang cukup lama. Ketika pedagang baru tidak segera mengurus balik nama kios dan mengajukan untuk membuat kartu e-retribusi maka pedagang tersebut juga akan memiliki tunggakan yang terus terakumulasi dan mungkin akan memberatkan pedagang apabila membayar retribusi pasar yang terlalu menumpuk.

**3. Upaya Dinas Perdagangan kota Surakarta dalam Mengatasi Hambatan Penerapan E-Retribusi di Pasar Kota Surakarta**

**a. Koordinasi dengan pihak perbankan untuk perbaikan mesin *tapping* yang rusak.**

Mesin *tapping* merupakan sarana

penunjang yang penting dalam pelaksanaan sistem e-retribusi ini, apabila mesin *tapping* mengalami gangguan teknis, transaksi pembayaran retribusi pasar secara elektronikpun juga akan terhambat, oleh karena itu Dinas Perdagangan selaku pelaksana dari sistem ini melakukan upaya untuk mengatasi agar pembayaran retribusi dapat terus berjalan sesuai dengan rencana yang diharapkan. Koordinasi dengan pihak perbankan terkait merupakan salah satu upaya yang dilakukan untuk perbaikan mesin *tapping* yang mengalami gangguan karena mesin *tapping* tersebut merupakan keluaran dari bank yang menjadi mitra pasar terkait. Prosedur untuk melaporkan keluhan atas mesin yang mengalami gangguan memang dikoordinasikan dengan pihak bank terkait. Untuk koordinasi sendiri dilakukan melalui grup di sebuah *platform* yang dibuat oleh Dinas Perdagangan dan perbankan untuk evaluasi dari penerapan sistem ini agar lebih cepat tersampaikan dan masalah segera terselesaikan. Koordinasi tersebut dilakukan melalui

grup *whatsapp* sehingga laporan maupun kelurah dapat dengan mudah dilakukan oleh seluruh pihak, kemudian dari pihak perbankan akan segera menindaklanjuti dan mengirim teknisi yang akan memperbaiki mesin e-retribusi ini.

**b. Dinas Perdagangan mengajukan kartu e-retribusi baru ke bank**

Kendala mengenai kartu e-retribusi milik pedagang yang hilang maupun rusak ini merupakan permasalahan yang harus ditangani dengan cepat agar tidak menghambat pedagang dalam melakukan transaksi pembayaran retribusi secara elektronik. Upaya dari Dinas Perdagangan dalam menangani masalah kartu yang rusak maupun hilang ini adalah dengan mengajukan kartu e-retribusi yang baru ke bank, karena Dinas Perdagangan sendiri juga tidak bisa menerbitkan kartu e-retribusi ini. Kartu e-retribusi ini berbeda dengan kartu ATM pada umumnya sehingga perlu dibuat khusus oleh bank tersebut, sehingga apabila ketersediaan kartu ini sudah habis maka bank harus

mencetak kembali kartu e-retribusi pada vendor dan prosesnya pun juga memakan waktu yang cukup lama. Apabila dalam waktu yang relative lama pedagang belum menerima kartu e-retribusi yang baru, pihak pengelola pasar akan menyarankan kepada pedagang untuk membayar pada agen bank yang datang ke pasar untuk melakukan pengisian saldo.

**c. Koordinasi dengan pihak ketiga untuk penguatan jaringan internet yang ada di pasar.**

Jaringan internet merupakan salah satu penunjang terpenting dalam penggunaan sistem e-retribusi ini karena jaringan internet yang mengkoneksikan seluruh sistem terkait e-retribusi ini. Namun, kendala koneksi internet sering menjadi penghambat dalam transaksi pembayaran retribusi pasar ini. Oleh karena itu, ketika pihak Dinas Perdagangan menerima laporan dari pengelola pasar bahwa mesin *tapping* e-retribusi jaringan internetnya sedang *down*, pihak dinas langsung berkoordinasi dengan pihak perbankan agar juga dilakukan koordinasi

dengan pihak penyedia jasa internet agar dilakukan penguatan jaringan internet yang ada di pasar. Pihak pengelola pasar yang telah melaporkan ke Dinas Perdagangan yang berada di Balaikota akan segera meminta bank untuk menindaklanjuti permasalahan bersama pihak ketiga yakni penyedia jasa internet agar jaringan internet yang ada di pasar dapat segera stabil kembali.

**d. Pengelola pasar melakukan jemput bola sementara dan meningkatkan pelayanan pengurusan balik nama SHP.**

Kios yang dikosongkan karena ditinggal oleh pemiliknya menjadi tanggungan tunggakan retribusi oleh pengelola pasar karena sudah terdaftar dalam sistem e-retribusi. Pihak pasar mengupayakan agar tidak ada tunggakan karena biaya retribusinya terus berjalan dan terakumulasi pada sistem sehingga menyebabkan pasar tersebut tidak bisa memenuhi target. Upaya yang dilakukan Dinas Perdagangan dalam permasalahan itu adalah menghubungi pemilik kios

maupun melakukan jemput bola agar tetap membayarkan tagihan retribusi miliknya, baik melalui pengelola pasar maupun langsung ke bank.

Kemudian untuk pedagang yang baru jualan di pasar harus mengurus kepemilikan kiosnya dengan melakukan balik nama, lalu mengurus juga pembuatan kartu e-retribusi yang baru, namun pengurusannya memakan waktu yang cukup lama. Oleh karena itu, upaya yang dilakukan Dinas Perdagangan agar penarikan retribusi tetap berjalan walaupun belum memiliki kartu e-retribusi adalah dengan melakukan penarikan retribusi pasar secara manual. Upaya yang dilakukan pengelola pasar tersebut dibenarkan oleh pihak Dinas Perdagangan yang melakukan pemantauan di Balaikota. Karena memang dalam pelaksanaannya pun masih ada pedagang yang ditarik pungutan retribusinya secara manual karena pedagang tersebut tidak memiliki SHP (Surat Hak Penempatan) kios maupun los atau biasanya disebut pedagang pelataran. Pedagang tersebut tidak

menetap di pasar melainkan hanya sementara dan berjualan di pelataran pasar, sehingga pedagang baru yang belum memiliki kartu e-retribusi diikutkan dalam penarikan secara manual bersamaan dengan penarikan pedagang oprokan yang tidak memiliki los maupun kios.

#### IV. KESIMPULAN

Perencanaan e-retribusi di Kota Surakarta dilakukan oleh Dinas Perdagangan Kota Surakarta dalam hal ini khususnya adalah Bidang Pengelolaan Pendapatan yang menjadi koordinator pelaksanaan sistem ini. Dinas Perdagangan sendiri menggandeng berbagai organisasi perangkat daerah lainnya. Selanjutnya Dinas Perdagangan melakukan sosialisasi mengenai adanya inovasi baru yang akan segera diterapkan yakni sistem e-retribusi kepada para pedagang pasar tradisional. Sosialisasi pertama dilakukan oleh Dinas Perdagangan bersama perbankan kepada perwakilan paguyuban pasar, kemudian baru disosialisasikan kepada seluruh pedagang pasar yang akan menerapkan sistem ini. Pembuatan rekening sebagai alat pembayaran dalam sistem e-retribusi. Pembuatan

rekening dilakukan oleh pedagang yang memiliki SHP (Surat Hak Penempatan). Sebelumnya, pedagang diminta untuk mengumpulkan berkas-berkas yang diminta oleh bank sebagai persyaratan pembuatan rekening ini. Setelah pedagang menerima buku tabungan dan kartu e-retribusi, selanjutnya pedagang diminta untuk mengisi tabungan dan melakukan pengisian saldo pada kartu e-retribusi yang sudah dimiliki pedagang. Selanjutnya pedagang yang sudah memiliki kartu e-retribusi dan sudah melakukan *top up* pada kartu tersebut, pedagang dapat langsung melakukan pembayaran pada mesin *tapping* e-retribusi. Pedagang menempelkan kartu pada mesin, kemudian akan muncul dilayar jumlah tagihan, setelah selesai pedagang akan mendapatkan struk bukti pembayaran yang juga akan menampilkan sisa saldo. Monitoring dilakukan oleh pengelola pasar, bidang pendapatan Dinas Perdagangan, dan juga perbankan. Untuk evaluasi yang dilakukan oleh Dinas Perdagangan berupa koordinasi dengan pihak pemangku kepentingan secara masif. Evaluasi dilakukan melalui rapat koordinasi

maupun komunikasi pada grup *whatsapp*. Saat ini, Dinas Perdagangan masih terus mengkaji sistem e-retribusi ini agar lebih baik.

Hambatan-hambatan dalam penerapan Retribusi di pasar Kota Surakarta adalah mesin *tapping* e-retribusi sering mengalami gangguan, kartu e-retribusi pedagang hilang dan rusak, jaringan internet kurang memadai, dan kios/los yang ditinggalkan dan proses balik nama kios/los baru yang memakan banyak waktu sehingga terjadi banyak tunggakan pembayaran.

Upaya-upaya yang dilakukan oleh Dinas Perdagangan kota Surakarta dalam mengatasi hambatan penerapan e-retribusi pasar adalah Koordinasi dengan pihak perbankan untuk perbaikan mesin *tapping* yang rusak, dinas Perdagangan mengajukan kartu e-retribusi yang baru ke bank, koordinasi dengan pihak ketiga terkait penguatan jaringan internet yang ada di pasar, dan pengelola pasar melakukan jemput bola.

Saran-saran kepada Kepala Dinas Perdagangan Kota Surakarta yakni perlu dilakukan peninjauan kembali di pasar-pasar yang sudah menerapkan e-retribusi guna memperbaiki permasalahan-

permasalahan yang menghambat pelaksanaan sistem ini, dan perlu meningkatkan koordinasi dari pihak Dinas Perdagangan beserta pihak terkait agar laporan mengenai kendala e-retribusi yang disampaikan dapat segera dilaksanakan, Kepada Pengelola Pasar diantaranya, perlu meningkatkan komunikasi dengan pihak-pihak terkait agar permasalahan yang ada di pasar dapat segera diperbaiki, dan perlu meningkatkan komunikasi dengan pedagang pasar agar pedagang pasar tidak kebingungan apabila terdapat perubahan sementara mengenai cara pembayaran retribusi pasar dikarenakan sarana penunjangnya sedang mengalami kerusakan, pedagang pasar perlu memiliki kesadaran untuk membayarkan kewajiban pungutan retribusi agar tidak memiliki tunggakan yang akan memberatkan apabila terlalu menumpuk, dan pihak perbankan perlu meningkatkan pelayanan untuk perbaikan mesin e-retribusi yang ada di pasar-pasar agar dapat segera digunakan kembali, serta perlu meningkatkan pelayanan dalam pengurusan rekening maupun pengajuan kartu e-retribusi baru.

**V. DAFTAR PUSTAKA**

- Kinasih, W. (2019). E-Retribution as an Effort to Break the Corruption Chain (Study of Market E-Retribution Implementation in Surakarta City). *IJCLS (Indonesian Journal of Criminal Law Studies)*, 4(1), 9–14. <https://doi.org/10.15294/ijcls.v4i1.18740>
- Putra, D. A. D., Jasmi, K. A., Basiron, B., Huda, M., Maseleno, A., Shankar, K., & Aminudin, N. (2018). Tactical steps for e-government development. *International Journal of Pure and Applied Mathematics*, 119(15), 2251–2258.
- Sugiyono, P. D. (2016). *Memahami Penelitian Kualitatif*. CV. ALFABETA.
- Widyastuti, K., Handayani, P. W., & Wilarso, I. (2017). Tantangan dan Hambatan Implementasi Uang Elektronik di Indonesia: Studi Kasus PT XYZ. *Jurnal Sistem Informasi*, 13(1), 38. <https://doi.org/10.21609/jsi.v13i1.465>