

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi di era digital telah mengubah berbagai aspek kehidupan masyarakat, di antaranya sistem transaksi keuangan dan layanan publik. Perubahan ini ditandai dari semakin banyak orang yang menggunakan metode pembayaran non-tunai karena cara ini dianggap lebih cepat, mudah digunakan, lebih aman, dan lebih efisien dibandingkan menggunakan uang tunai. Digitalisasi sistem pembayaran merupakan bagian yang penting dalam mendukung pertumbuhan ekonomi digital nasional serta meningkatkan kualitas pelayanan publik yang lebih modern dan transparan (Bank Indonesia, 2019).

Salah satu inovasi pembayaran digital yang berkembang pesat di Indonesia adalah *Quick Response Code Indonesian Standard* (QRIS). QRIS merupakan standar pembayaran nasional berbasis QR Code yang dikembangkan oleh Bank Indonesia bersama Asosiasi Sistem Pembayaran Indonesia (ASPI) dan resmi diluncurkan pada tahun 2019. Kehadiran QRIS bertujuan untuk menyatukan berbagai metode pembayaran berbasis QR Code yang sebelumnya menggunakan standar berbeda-beda sehingga transaksi pembayaran digital dapat dilakukan secara lebih mudah dan terintegrasi menggunakan satu kode QR yang sama. Dengan adanya QRIS, masyarakat dapat melakukan pembayaran melalui berbagai aplikasi pembayaran digital seperti mobile banking, dompet digital, maupun uang elektronik secara lebih efisien (Sihaloho, Ramadani, & Rahmayanti, 2020).

Perkembangan penggunaan QRIS di Indonesia menunjukkan peningkatan yang cukup signifikan setiap tahunnya. Berdasarkan data Bank Indonesia tahun 2025, jumlah *merchant* QRIS di Indonesia telah mencapai lebih dari 39 juta *merchant* dengan mayoritas berasal dari sektor Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM). Selain itu, volume transaksi QRIS juga terus mengalami peningkatan seiring berkembangnya penggunaan pembayaran digital dalam aktivitas ekonomi masyarakat. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa sistem pembayaran berbasis QRIS semakin diterima dan menjadi bagian penting dalam transaksi masyarakat, tidak hanya pada sektor perdagangan modern tetapi juga mulai diterapkan pada sektor pelayanan publik.

Salah satu bentuk penerapan digitalisasi pembayaran pada sektor pelayanan publik adalah implementasi sistem pembayaran retribusi daerah secara elektronik atau E-Retribusi. Retribusi daerah adalah salah satu cara daerah mendapatkan pendapatan sendiri yang penting untuk digunakan membiayai pembangunan di wilayah tersebut. Oleh karena itu, pengelolaan retribusi daerah perlu dilakukan secara efektif, transparan, dan akuntabel agar penerimaan daerah dapat dikelola secara optimal (Mardiasmo, 2019). Salah satu jenis retribusi daerah yang memiliki kontribusi penting terhadap PAD adalah retribusi pasar yang dipungut dari pedagang atas penggunaan fasilitas pasar yang disediakan pemerintah daerah.

Namun, dalam praktiknya sistem pembayaran retribusi pasar di berbagai daerah masih banyak dilakukan secara manual dan tunai melalui petugas pemungut retribusi. Sistem pembayaran tersebut sering menimbulkan berbagai permasalahan, seperti keterlambatan pembayaran, kesalahan pencatatan administrasi, kurang

optimalnya pengawasan penerimaan retribusi, hingga potensi kebocoran pendapatan daerah. Selain itu, proses pencatatan dan pelaporan penerimaan retribusi yang masih dilakukan secara manual membutuhkan waktu yang lebih lama dan rentan terhadap kesalahan administrasi (Pratama & Nugroho, 2020). Kondisi tersebut menyebabkan pengelolaan retribusi pasar dinilai belum sepenuhnya efektif dalam mendukung transparansi dan akuntabilitas penerimaan daerah.

Permasalahan tersebut juga ditemukan pada pengelolaan retribusi pasar di Pasar Raya Kota Padang yang dikelola oleh Dinas Perdagangan Kota Padang. Pasar Raya Kota Padang merupakan salah satu pusat perdagangan terbesar di Kota Padang dengan aktivitas perdagangan yang tinggi setiap harinya. Banyaknya pedagang dan tingginya aktivitas transaksi menyebabkan proses pengelolaan retribusi pasar memerlukan sistem pembayaran yang mampu mendukung efektivitas transaksi dan ketepatan pencatatan penerimaan retribusi daerah. Sebelum diterapkannya sistem pembayaran digital, pembayaran retribusi pasar masih dilakukan secara tunai sehingga proses pencatatan pembayaran dilakukan secara manual yang bisa menyebabkan kesalahan dalam proses administrasi dan penundaan dalam melaporkan penerimaan retribusi.

Selain itu, sistem pembayaran tunai dinilai kurang praktis bagi pedagang karena harus menyediakan uang tunai setiap hari untuk melakukan pembayaran retribusi pasar. Dari sisi petugas pemungut retribusi, proses pembayaran manual juga memerlukan pencatatan secara langsung serta penyetoran hasil retribusi secara bertahap sehingga membutuhkan waktu yang lebih lama. Berdasarkan hasil observasi awal selama kegiatan magang, masih ditemukan beberapa kendala dalam

proses pembayaran retribusi pasar, seperti keterlambatan pencatatan transaksi, perbedaan data pembayaran, serta proses *monitoring* pembayaran yang belum berjalan secara optimal. Selain itu, sebagian pedagang masih terbiasa menggunakan pembayaran tunai sehingga proses adaptasi terhadap sistem pembayaran digital memerlukan pendampingan dari petugas pasar.

Untuk mengatasi berbagai permasalahan tersebut, Dinas Perdagangan Kota Padang mulai menerapkan sistem pembayaran retribusi pasar secara elektronik melalui penggunaan QRIS sebagai metode pembayaran *E-Retribusi*. Penerapan sistem ini merupakan bagian dari upaya digitalisasi pelayanan publik sekaligus mendukung program transaksi non-tunai yang dicanangkan pemerintah. Dalam implementasinya, pembayaran retribusi dilakukan menggunakan alat pembayaran yang telah disediakan oleh pihak pengelola pasar sehingga proses transaksi dapat tercatat secara elektronik dan lebih terintegrasi dibandingkan sistem pembayaran tunai sebelumnya.

Penerapan QRIS sebagai sistem pembayaran *E-Retribusi* memberikan banyak manfaat, baik untuk pemerintah daerah maupun para pedagang pasar. Dari sisi pemerintah daerah, sistem pembayaran digital membantu meningkatkan transparansi dan akuntabilitas pengelolaan penerimaan retribusi karena setiap transaksi tercatat secara otomatis di dalam sistem elektronik. Selain itu, proses *monitoring*, pencatatan, dan pelaporan penerimaan retribusi menjadi lebih mudah dan terstruktur. Sementara itu, bagi pedagang pasar, penggunaan QRIS dinilai lebih praktis dan aman karena proses pembayaran dapat dilakukan secara elektronik tanpa harus selalu menyediakan uang tunai.

Meskipun demikian, implementasi QRIS sebagai sistem pembayaran *E-Retribusi* pasar masih menghadapi beberapa kendala dalam pelaksanaannya. Berdasarkan hasil observasi selama kegiatan magang, tidak seluruh pedagang memiliki tingkat pemahaman teknologi digital yang sama. Sebagian pedagang masih mengalami kesulitan dalam memahami penggunaan sistem pembayaran QRIS sehingga petugas pasar perlu memberikan pendampingan secara langsung. Selain itu, kendala jaringan internet, gangguan teknis pada alat pembayaran, serta keterbatasan literasi digital juga menjadi tantangan dalam penerapan QRIS di lingkungan pasar tradisional (Maulana & Fitri, 2023). Kondisi tersebut menunjukkan bahwa keberhasilan mengimplementasikan QRIS tidak hanya tergantung pada teknologi yang digunakan, tetapi juga dipengaruhi oleh sejauh mana pengguna sudah siap sarana pendukung lainnya.

Berdasarkan kondisi tersebut, penerapan QRIS sebagai sistem pembayaran *E-Retribusi* pada Pasar Raya Kota Padang menarik untuk dikaji lebih lanjut, terutama terkait proses implementasi, manfaat yang diperoleh, kendala yang dihadapi dalam pelaksanaannya serta upaya dalam mengatasi kendala. Penelitian ini penting dilakukan karena implementasi sistem pembayaran digital pada pengelolaan retribusi pasar tidak hanya berkaitan dengan penggunaan teknologi, tetapi juga berkaitan dengan efektivitas pelayanan publik, pengelolaan pendapatan daerah, dan kesiapan masyarakat dalam beradaptasi terhadap sistem pembayaran non-tunai. Oleh karena itu, penulis tertarik untuk melakukan tugas akhir dengan judul “Implementasi Penggunaan QRIS sebagai Digitalisasi Pembayaran Retribusi Pasar secara Elektronik (*E-Retribusi*) Pasar Raya pada Dinas Perdagangan Kota Padang”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka rumusan masalah dalam tugas akhir ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana implementasi penggunaan *Quick Response Code Indonesian Standard* (QRIS) sebagai digitalisasi pembayaran retribusi pasar secara elektronik (*E-Retribusi*) pada Pasar Raya Kota Padang yang dikelola oleh Dinas Perdagangan Kota Padang?
2. Bagaimana manfaat penerapan QRIS dalam meningkatkan efektivitas dan transparansi pembayaran retribusi pasar di Pasar Raya Kota Padang?
3. Apa saja kendala yang dihadapi dalam implementasi QRIS sebagai sistem pembayaran *E-Retribusi* pada Pasar Raya Kota Padang?
4. Bagaimana upaya yang dilakukan oleh Dinas Perdagangan Kota Padang dalam mengatasi kendala penerapan QRIS sebagai sistem pembayaran *E-Retribusi* pasar?

1.3 Tujuan Penulisan

Berdasarkan rumusan masalah yang telah diuraikan, maka tujuan penulisan tugas akhir ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui implementasi penggunaan *Quick Response Code Indonesian Standard* (QRIS) sebagai digitalisasi pembayaran retribusi pasar secara elektronik (*E-Retribusi*) pada Pasar Raya Kota Padang yang dikelola oleh Dinas Perdagangan Kota Padang.
2. Untuk mengetahui manfaat penerapan QRIS dalam meningkatkan efektivitas dan transparansi pembayaran retribusi pasar di Pasar Raya Kota Padang.

3. Untuk mengetahui kendala yang dihadapi dalam implementasi QRIS sebagai sistem pembayaran *E-Retribusi* pada Pasar Raya Kota Padang.
4. Untuk mengetahui upaya yang dilakukan oleh Dinas Perdagangan Kota Padang dalam mengatasi kendala penerapan QRIS sebagai sistem pembayaran *E-Retribusi* pasar.

1.4 Metode Penulisan

Metode yang digunakan dalam menulis tugas akhir ini adalah metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Metode deskriptif digunakan untuk secara sistematis menggambarkan penerapan QRIS sebagai bagian dari digitalisasi pembayaran retribusi pasar secara elektronik atau disebut *E-Retribusi* di Pasar Raya Kota Padang yang dikelola oleh Dinas Perdagangan Kota Padang. Pendekatan kualitatif digunakan karena penelitian ini bertujuan untuk memahami proses implementasi sistem pembayaran QRIS, manfaat yang diperoleh, serta kendala yang dihadapi dalam penerapan sistem *E-Retribusi* di lingkungan pasar tradisional.

Menurut Sugiyono (2022), metode penelitian deskriptif adalah cara penelitian yang digunakan untuk menggambarkan atau menganalisis hasil penelitian secara lebih rinci, namun tidak digunakan untuk membuat kesimpulan yang berlaku umum. Metode penelitian kualitatif ini digunakan untuk memahami peristiwa sosial dengan melihat kondisi yang ada secara alami, dan peneliti sendiri menjadi alat utama dalam prosesnya (Moleong, 2021).

Pelaksanaan observasi atau pengamatan dalam penyusunan tugas akhir ini dilakukan selama kegiatan magang berlangsung, yaitu selama 40 hari kerja dari tanggal 26 Januari - 27 Maret 2026. Observasi dilakukan di UPTD Pasar Raya Dinas

Perdagangan Kota Padang yang beralamat di Jalan Pasar Baru Blok IV Lt. III Kota Padang, Sumatera Barat.

Subjek observasi dalam penelitian ini, yang diteliti adalah pegawai atau petugas yang bertugas mengurus pembayaran retribusi pasar dengan menggunakan sistem QRIS. serta pedagang pasar yang melakukan pembayaran retribusi secara elektronik. Objek observasi dalam penelitian ini adalah implementasi penggunaan QRIS sebagai sistem pembayaran *E-Retribusi* pasar pada Pasar Raya Kota Padang.

Untuk mendapatkan data dan informasi yang dibutuhkan, penulis menggunakan beberapa cara untuk mengumpulkan data, yaitu sebagai berikut:

1. Metode Observasi

Observasi adalah proses yang rumit dan melibatkan beberapa proses biologis serta psikologis, yang dilakukan dengan cara mengamati dan mencatat objek penelitian secara teratur dan sistematis (Sugiyono, 2022). Dalam menerapkan metode observasi, penulis melakukan pengamatan langsung terhadap proses pembayaran retribusi pasar yang menggunakan sistem *Quick Response Code Indonesian Standard* (QRIS) di Pasar Raya Kota Padang, yang dikelola oleh Dinas Perdagangan Kota Padang. Observasi dilakukan untuk mengetahui proses implementasi pembayaran retribusi pasar secara elektronik (*E-Retribusi*), penggunaan alat pembayaran QRIS yang disediakan oleh Dinas Perdagangan Kota Padang, manfaat penerapan sistem pembayaran digital, serta kendala yang dihadapi dalam proses transaksi pembayaran retribusi pasar.

2. Metode Wawancara

Wawancara adalah pertemuan antara dua orang yang bertukar informasi dan gagasan dengan saling bertanya dan menjawab, sehingga dapat dibangun makna mengenai suatu topik tertentu. Metode wawancara digunakan untuk mendapatkan informasi yang lebih dalam mengenai cara menerapkan QRIS, manfaat yang dirasakan, serta hambatan yang dialami dalam proses pembayaran *E-Retribusi* (Sugiyono, 2022). Metode wawancara dilakukan agar dapat memahami lebih dalam cara penerapan QRIS, manfaat yang didapat, hambatan yang ditemui, serta langkah-langkah yang dilakukan dalam menerapkan pembayaran retribusi pasar secara elektronik (*E-Retribusi*). Metode wawancara dilakukan kepada pegawai atau petugas Dinas Perdagangan Kota Padang serta beberapa pedagang pasar yang terlibat dalam penggunaan sistem pembayaran QRIS di Pasar Raya Kota Padang yang dikelola oleh Dinas Perdagangan Kota Padang.

3. Metode Studi Pustaka

Studi pustaka adalah metode pengumpulan data dengan mencari dan membaca buku, literatur, catatan, serta laporan yang berkaitan dengan topik penelitian (Nazir 2017). Dalam tugas akhir ini, metode studi pustaka digunakan untuk memperkuat teori mengenai sistem pembayaran digital, Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS), retribusi daerah, retribusi pasar, serta sistem pembayaran retribusi secara elektronik (*E-Retribusi*). Studi pustaka dilakukan agar dapat memperoleh dasar teori serta informasi yang mendukung dan relevan dengan topik tugas akhir.

4. Metode Dokumentasi

Menurut Arikunto (2019), metode dokumentasi adalah Metode pengumpulan data ini melibatkan pencarian informasi atau data mengenai hal-hal atau variabel tertentu, seperti catatan, transkrip, buku, surat kabar, majalah, agenda, dan berbagai jenis dokumen atau bahan lainnya. Dalam tugas akhir ini, dokumentasi yang dikumpulkan berupa data pembayaran retribusi pasar, foto kegiatan observasi, struktur organisasi, serta dokumen yang berkaitan dengan implementasi Penggunaan *Quick Response Code Indonesian Standard* (QRIS) sebagai sistem pembayaran retribusi pasar secara elektronik (*E-Retribusi*) di Pasar Raya Kota Padang.

Data yang didapat dari hasil mengamati, berbicara, membaca sumber tulisan, dan mengumpulkan dokumen kemudian diproses dengan cara menganalisis secara deskriptif kualitatif. Analisis dilakukan dengan mengumpulkan data, mengelompokkan data sesuai dengan permasalahan yang diteliti, lalu menggambarkan hasil penelitian secara terstruktur agar dapat memberikan gambaran mengenai penerapan QRIS sebagai bagian dari digitalisasi pembayaran retribusi pasar secara elektronik (*E-Retribusi*) di Pasar Raya Kota Padang.

1.5 Tempat dan Waktu Magang

Tempat yang dipilih sesuai dengan latar belakang dan permasalahan yang akan dibahas adalah pada UPTD Pasar Raya Dinas Perdagangan Kota Padang, yang berlokasi di Jalan Pasar Baru Blok IV Lt. III, Kota Padang, Sumatera Barat. Kuliah kerja lapangan atau magang diadakan selama 40 hari kerja, mulai tanggal 26 Januari hingga 27 Maret 2026.

1.6 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan dalam tugas akhir ini dibuat secara terstruktur agar pembahasan bisa mudah dipahami dan fokus sesuai dengan tujuan yang ditetapkan. Sistematika penulisan dalam tugas akhir ini terdiri dari lima bab, yaitu sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini menjelaskan latar belakang, permasalahan yang dibahas, tujuan dari penulisan, cara penyusunan, lokasi dan waktu magang, serta struktur penulisan tugas akhir mengenai penerapan QRIS sebagai bentuk digitalisasi pembayaran retribusi pasar secara elektronik (*E-Retribusi*) di Pasar Raya Kota Padang.

BAB II LANDASAN TEORI

Bab ini menjelaskan teori dan konsep mengenai sistem pembayaran digital, *Quick Response Code Indonesian Standard* (QRIS), retribusi daerah, retribusi pasar, proses digitalisasi pembayaran, serta sistem pembayaran retribusi secara elektronik (*E-Retribusi*) yang menjadi dasar dalam penyusunan tugas akhir.

BAB III GAMBARAN UMUM INSTANSI

Bab ini membahas gambaran umum Dinas Perdagangan Kota Padang, meliputi sejarah singkat, visi dan misi, struktur organisasi, tugas dan fungsi instansi, serta gambaran sistem pembayaran retribusi pasar pada Pasar Raya Kota Padang.

BAB IV PEMBAHASAN

Bab ini membahas hasil observasi dan pengamatan mengenai implementasi penggunaan QRIS sebagai sistem pembayaran retribusi pasar secara elektronik (*E-*

Retribusi) pada Pasar Raya Kota Padang, termasuk manfaat, kendala, serta upaya yang dilakukan dalam penerapan sistem tersebut.

BAB V PENUTUP

Bab ini berisi kesimpulan dan saran berdasarkan hasil pembahasan tugas akhir mengenai implementasi penggunaan QRIS sebagai sistem pembayaran *E-Retribusi* pada Pasar Raya Kota Padang.

