

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Era Globalisasi adalah era dimana terjadinya perkembangan teknologi, transportasi, dan ilmu pengetahuan berkembang semakin cepat dan maju sehingga memberikan banyak kemudahan dalam mengakses dan mendapatkan informasi di berbagai bidang (Ummah dalam Nandita, 2024). Pesatnya perkembangan era teknologi serta informasi saat ini juga memunculkan sebuah sistem baru yaitu industri 4.0 transformasi digital (digitalisasi). Digitalisasi menyebabkan banyak sekali perubahan yang terjadi seperti, pada sektor pemerintahan yang mengoptimalkan keunggulan dan kecanggihan teknologi informasi dan komunikasi dalam memberikan pelayanan publik secara efektif dan efisiensi atau lebih dikenal dengan *electronic government (e-government)* (Sekarwangi dalam Qoonita, 2022).

*E-government* merupakan metode hubungan modern antara pemerintah dengan masyarakat dengan melibatkan pemanfaatan jaringan internet dengan tujuan meningkatkan kualitas layanan (Rais, 2022). Keseriusan pemerintah dalam memenuhi kebutuhan masyarakat secara lebih terstruktur tercermin melalui penerapan teknologi, yang diwujudkan dengan diterbitkannya Peraturan presiden no. 3 tahun 2003 mengenai strategi serta kebijakan nasional untuk peningkatan *electronic government*.

Salah satu contoh konkret dari penerapan teknologi digital dalam pelayanan pemerintah (*e-government*) adalah pelaksanaan elektronik retribusi pasar atau e-retribusi pasar (Kurniawan & Hamid, 2023). Retribusi pasar merupakan suatu pungutan sebagai pembayaran atas pemakaian, pemanfaatan, atau perolehan jasa yang berkaitan dengan penyelenggaraan fasilitas, kegiatan usaha, atau aset milik pemerintah daerah yang diberikan oleh daerah baik langsung maupun tidak langsung (Rais, 2022).

E-retribusi pasar merupakan sistem yang memungkinkan pedagang untuk melakukan pembayaran retribusi secara elektronik (Magdalena et al.,

2018). E-retribusi ini bertujuan untuk meningkatkan efisiensi, transparansi, dan akuntabilitas dalam pengelolaan retribusi, sehingga diharapkan dapat mendukung pertumbuhan ekonomi lokal (Suryanata & Felani, 2023).

Berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Cirebon No. 86 Tahun 2021 Tentang Tata Cara Pembayaran Retribusi Pelayanan Pasar Secara Non Tunai, Pemerintah Kabupaten Cirebon melakukan suatu kerjasama dengan Bank Indonesia untuk menerapkan sistem pembayaran non-tunai melalui Dinas Perdagangan dan Perindustrian Kabupaten Cirebon dengan menggunakan QRIS (*Quick Response Code Indonesian*) yang di terapkan pada pasar daerah sebagai salah satu bentuk perubahan yang dilakukan guna menerapkan digitalisasi di lingkup pemerintahan Kabupaten Cirebon.

Pedagang dapat membayar retribusi secara digital dengan lebih mudah karena QRIS dapat diakses melalui berbagai bank maupun lembaga keuangan non-bank, termasuk dompet digital yang beroperasi di Indonesia. Inovasi ini memberikan kemudahan bagi pedagang dalam melakukan pembayaran secara lebih efisien dan transparan. Penerapan program e-retribusi ini tidak hanya bertujuan untuk meningkatkan kualitas pengelolaan pasar, tetapi juga sebagai langkah strategis untuk menekan potensi kebocoran retribusi yang selama ini menjadi kendala dalam optimalisasi Pendapatan Asli Daerah (PAD) (Suryanata & Felani, 2023). Adapun daftar pasar yang pernah menggunakan e-retribusi pasar yaitu sebagai berikut:

**Tabel 1. 1**  
**Daftar pasar pemerintah daerah**

No	Nama Pasar	No	Nama Pasar
1.	Pasar Babakan	6.	Pasar Pasalaran
2.	Pasar Cipeujeuh	7.	Pasar Sumber
3.	Pasar Ciledug	8.	Pasar Batik
4.	Pasar Jamblang	9.	Pasar Kueh
5.	Pasar Palimanan		

Sumber: Dinas Perdagangan dan Perindustrian Kabupaten Cirebon

Berdasarkan data pada tabel, diketahui bahwa terdapat 9 pasar yang telah mengimplementasikan e-retribusi. Namun, walaupun sudah terdapat

kebijakan pemerintah daerah untuk menggunakan e-retribusi, pedagang lebih terbiasa membayar retribusi secara tunai dibandingkan secara nontunai. Hal ini disebabkan karena pedagang merasa lebih nyaman dan familiar dengan metode pembayaran yang sudah mereka lakukan selama bertahun-tahun. Pedagang juga merasa e-retribusi terlalu rumit dan lebih memilih penyetoran secara manual. Namun, pembayaran retribusi secara tunai ini sering kali menghadapi berbagai tantangan, seperti risiko kehilangan uang, kesalahan dalam penghitungan, dan potensi kebocoran dana yang dapat merugikan pendapatan daerah. Selain itu, metode tunai juga menyulitkan pengawasan dan transparansi dalam pengelolaan keuangan pasar (Felani, 2023).

Pasar Sumber merupakan salah satu dari 9 pasar pemerintah Kabupaten Cirebon yang berlokasi di terletak di Kecamatan Sumber tepatnya di Jl. Dewi Sartika, Kelurahan Sumber, Kabupaten Cirebon. Sebagai salah satu pasar tradisional yang memiliki peranan penting dalam menopang aktivitas ekonomi masyarakat setempat, khususnya dalam sektor perdagangan barang-barang kebutuhan sehari-hari, seperti bahan makanan, pakaian, dan kebutuhan rumah tangga lainnya.

**Tabel 1. 2 Data Pedagang Pasar Sumber**

No	Jenis Tempat	Jumlah
1	Kios	67
2	Los	226
3	Lemprakan	132
4	PTT	66
<b>Jumlah</b>		491

Sumber: Dinas Perdagangan dan Perindustrian Kabupaten Cirebon

Berdasarkan data pada tabel, variasi jenis tempat berjualan ini mencerminkan tingkat formalitas dan kapasitas usaha yang beragam, mulai dari pedagang dengan usaha skala kecil hingga menengah. Dalam hal pengelolaan pasar, keberadaan pedagang dalam jumlah dan bentuk yang beragam ini berdampak langsung terhadap mekanisme dan efektivitas pemungutan retribusi pelayanan pasar.

Dengan adanya fenomena diatas dalam penelitian ini hanya difokuskan pada pelaksanaan retribusi di Pasar Sumber saja karena Pasar Sumber dianggap

lebih siap dan lebih baik dari beberapa aspek dalam penerapan kebijakan e-retribusi. Hingga saat ini, penerapan pembayaran retribusi pasar secara elektronik di Pasar Sumber masih dalam tahap implementasi awal dan belum seluruh pedagang menunjukkan adopsi yang optimal, hanya dilakukan kepada pedagang yang mempunyai kios dan los saja. Hal tersebut dikarenakan untuk membentuk sikap dan minat pengguna (pedagang di Pasar Sumber) dalam menggunakan e-retribusi membutuhkan proses yang tidak singkat.

Adapun faktor yang memengaruhi niat pedagang dalam menggunakan e-retribusi pasar dapat dijabarkan dengan pendekatan *Technology Acceptance Model* (TAM) yang dikembangkan Davis (1986). Teori ini menjelaskan tingkat akseptasi penggunaan sistem informasi dipengaruhi dua komponen utama yakni kemudahan penggunaan serta kegunaan (Nurhayun, 2022).

Prayitno (2018) mengemukakan persepsi kemudahan penggunaan yaitu tingkat keyakinan individu bahwa teknologi informasi dapat dioperasikan dengan sederhana, tidak membutuhkan usaha yang berlebihan. Hal ini mengartikan bahwa mudahnya teknologi dapat dipahami dan digunakan. Faktor ini sangat penting dalam mendorong minat pedagang menggunakan sistem e-retribusi pasar. Dengan meningkatkan persepsi kemudahan tersebut, diharapkan efisiensi pengelolaan pasar meningkat, kepuasan pedagang bertambah, dan pasar tradisional dapat berkembang menjadi lebih modern serta kompetitif.

Namun, temuan penelitian (Robbie & Lutfi, 2021) mendapatkan hasil yang berbeda, yakni persepsi kemudahan tidak berpengaruh secara signifikan terhadap minat masyarakat generasi X dalam menggunakan sistem *electronic money*. Hal ini terjadi karena seseorang yang mengetahui *e-money* tentunya sudah mengetahui bahwa pembelajaran sistem baru tidak akan mudah dan hal ini dapat membuat seseorang cenderung sulit untuk mengukur kemudahan penggunaan. Karena adanya perbedaan antara kajian teori dan empiris ini maka diperlukan penelitian lanjutan dengan objek yang berbeda guna memperoleh pemahaman yang lebih jelas tentang hubungan antara kedua variabel tersebut.

Faktor lain yang mempengaruhi niat dalam menggunakan e-retribusi adalah persepsi kegunaan. Untuk meningkatkan minat penggunaan e-retribusi, penting bagi penyedia layanan untuk memastikan bahwa sistem tersebut tidak hanya mudah digunakan tetapi juga memberikan manfaat yang jelas bagi penggunanya (Widya & Devi, 2022). Dengan demikian, peningkatan dalam persepsi kegunaan dapat mendorong adopsi yang lebih luas di kalangan pedagang dan pengguna lainnya. Jika persepsi kegunaan tinggi maka minat pedagang dalam menggunakan e-retribusi juga tinggi. Semakin bermanfaat sistem e-retribusi bagi para pedagang maka minat membayar retribusi menggunakan e-retribusi juga semakin besar.

Selain faktor kemudahan penggunaan dan kegunaan, minat penggunaan seseorang terhadap penggunaan teknologi juga dapat dipengaruhi oleh faktor eksternal seperti persepsi kepercayaan. Persepsi kepercayaan yaitu keyakinan konsumen bahwa produk tersebut akan memberikan manfaat. Kepercayaan ini harus dibangun sejak awal dan dibuktikan secara konsisten (Nurmalasari, 2018). Keberhasilan e-retribusi memerlukan kepercayaan dari para pedagang wajib pajak agar mereka mau menerapkan, menggunakan dan menjalankan program e-retribusi.

Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Kristy Feren Nandita (2024) mengenai dampak persepsi kepercayaan terhadap minat penggunaan e-retribusi di Pasar Legi Solo. Hasil penelitiannya menyatakan yaitu semakin tinggi kepercayaan dalam melakukan transaksi menggunakan e-retribusi, maka minat pedagang untuk menggunakannya juga semakin meningkat. Dengan adanya pengaruh dari persepsi kepercayaan menunjukkan bahwa sistem e-retribusi yang mudah digunakan dan mendatangkan manfaat kepada pedagang, serta sistem e-retribusi yang aman untuk bertransaksi.

Namun, riset terdahulu oleh (HANA, 2019) menyatakan sebaliknya yakni persepsi kepercayaan ini tidak berpengaruh signifikan terhadap keberlanjutan penggunaan e-retribusi. Walaupun persepsi kepercayaan tidak selalu berpengaruh signifikan secara langsung terhadap minat penggunaan e-retribusi, ia tetap merupakan faktor penting dalam membentuk sikap positif

pengguna. Kepercayaan yang tinggi terhadap keamanan dan integritas sistem akan mendukung adopsi teknologi ini, terutama ketika dikombinasikan dengan persepsi kemudahan penggunaan dan manfaat yang dirasakan. Oleh karena itu, penyedia layanan e-retribusi perlu fokus pada peningkatan kepercayaan melalui transparansi, dukungan, dan sosialisasi yang efektif kepada pengguna.

Berdasarkan uraian di atas diketahui bahwa penerimaan terhadap suatu sistem teknologi dapat digunakan menggunakan pendekatan TAM. tingkat akseptasi penggunaan teknologi informasi dipengaruhi oleh dua komponen utama yaitu kemudahan penggunaan dan persepsi kegunaan selain itu, terdapat faktor eksternal seperti persepsi kepercayaan. Maka dari itu, penulis tertarik untuk melakukan penelitian ini dengan judul “Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Pedagang Menggunakan Sistem E-Retribusi Pasar di Pasar Sumber, Kabupaten Cirebon”.

## **B. Identifikasi Masalah**

Melihat penjelasan latar belakang masalah, dapat di identifikasikan masalah dalam penelitian ini yaitu:

1. Masih banyak pedagang yang enggan menggunakan sistem e-retribusi karena merasa terlalu rumit dan lebih memilih penyetoran secara manual
2. Kebiasaan para pedagang membayar retribusi pasar secara tunai
3. Kurangnya kepercayaan pedagang menggunakan sistem e-retribusi pasar membuat pedagang menjadi belum yakin untuk membayar retribusi menggunakan layanan tersebut.

## **C. Pembatasan Masalah**

Permasalahan yang dibahas dalam penelitian ini harus memiliki batasan agar pembahasan tidak terlalu luas yang akan menyebabkan pokok permasalahan utama tidak terjawab dan mempermudah dalam pelaksanaan penelitian ini. Maka, peneliti membatasi lingkup kajian hanya pada pedagang pasar sumber dan hanya membahas terkait pengaruh faktor persepsi

kemudahan, persepsi kegunaan dan persepsi kepercayaan terhadap minat penggunaan sistem e-retribusi pasar.

#### **D. Rumusan Masalah**

Berdasarkan penjelasan pada latar belakang, penelitian ini dikembangkan untuk menguji berbagai faktor yang memengaruhi minat pedagang dalam menggunakan sistem e-retribusi di Pasar Sumber, Kabupaten Cirebon. Oleh sebab itu, rumusan masalah yang diajukan ialah:

1. Apakah terdapat pengaruh persepsi kemudahan penggunaan terhadap minat penggunaan sistem e-retribusi pasar di kalangan pedagang pasar sumber?
2. Apakah terdapat pengaruh persepsi kegunaan terhadap minat penggunaan sistem e-retribusi pasar di kalangan pedagang pasar sumber?
3. Apakah terdapat pengaruh persepsi kepercayaan terhadap minat penggunaan sistem e-retribusi pasar di kalangan pedagang pasar sumber?
4. Apakah terdapat pengaruh persepsi kemudahan penggunaan, persepsi kegunaan dan persepsi kepercayaan secara simultan terhadap minat penggunaan sistem e-retribusi pasar di kalangan pedagang pasar sumber?

#### **E. Tujuan Dan Manfaat Penelitian**

##### **1. Tujuan Penelitian**

Tujuan dari dilakukan penelitian ini karena ada hal-hal yang ingin dicapai oleh penulis, yaitu:

- a. Mengetahui dan menganalisis pengaruh persepsi kemudahan penggunaan terhadap minat penggunaan sistem e-retribusi pasar di kalangan pedagang pasar sumber
- b. Mengetahui dan menganalisis pengaruh persepsi kegunaan terhadap minat penggunaan sistem e-retribusi pasar di kalangan pedagang pasar sumber
- c. Mengetahui dan menganalisis pengaruh persepsi kepercayaan terhadap minat penggunaan sistem e-retribusi pasar di kalangan pedagang pasar sumber

- d. Mengetahui dan menganalisis pengaruh persepsi kemudahan penggunaan, persepsi kegunaan dan persepsi kepercayaan terhadap minat penggunaan sistem e-retribusi pasar di kalangan pedagang pasar sumber

## 2. Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan oleh penulis ketika melakukan riset ini antara lain:

### a. Manfaat Teoritis

Hasil riset diharapkan dapat menjadi sumber informasi dan memperkaya khasanah ilmu pengetahuan bagi perkembangan inovasi teknologi khususnya dalam pola perilaku pengguna untuk memakai teknologi tersebut, dalam hal ini tentang berbagai faktor yang dapat mempengaruhi minat penggunaan sistem e-retribusi. serta sebagai sumbangan pikiran bagi penelitian yang akan melakukan penelitian lebih lanjut.

### b. Manfaat Praktis

#### 1) Bagi peneliti

Hasil riset ini diharapkan dapat menambah pengetahuan baru serta sebagai bekal dalam menerapkan ilmu yang telah diperoleh di bangku perkuliahan ke dalam dunia yang sesungguhnya. Selain itu, Penulis berharap bahwa penelitian ini memperdalam wawasan penulis mengenai perkembangan teknologi digital serta penerapan teorinya dalam menganalisis berbagai faktor yang dapat mempengaruhi minat pedagang menggunakan sistem e-retribusi pasar.

#### 2) Bagi Akademis

Riset ini diharapkan mampu menjadi dasar perbandingan, tambahan referensi yang bermanfaat untuk penelitian selanjutnya serta menambah perkembangan ilmu pengetahuan dibidang ekonomi.

### 3) Bagi Lembaga atau Instansi yang Berkaitan

Harapannya penelitian ini dapat memberikan kontribusi kepada pemerintah Kabupaten Cirebon, terutama Dinas Perdagangan dan Perindustrian Kabupaten Cirebon, sebagai rekomendasi dan bahan pertimbangan dalam menerapkan program e-retribusi di pasar daerah.

## F. Sistematika Penulisan

Dalam menyusun laporan skripsi ini, agar dalam pembahasan terfokus pada pokok permasalahan dan tidak melebar pada masalah yang lain, maka penulis membuat sistematika penulisannya sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN, dalam bab pendahuluan membahas tentang gambaran umum terkait permasalahan yang akan diteliti meliputi latar belakang masalah, identifikasi masalah, batasan masalah, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, hingga penjelasan mengenai sistematika penulisan itu sendiri.

BAB II LANDASAN TEORI, pada bab 2 berisi uraian teori yang mendasari pembahasan berupa definisi atau model sistematis yang ada kaitannya dengan ilmu atau masalah yang diteliti dan hasil-hasil penelitian terdahulu yang berkaitan dengan penelitian yang dilakukan untuk merumuskan hipotesis penelitian.

BAB III METODE PENELITIAN, menjelaskan pendekatan yang digunakan dalam penelitian terkait waktu penelitian yang akan dilakukan untuk menjawab hipotesis penelitian, diantaranya yaitu, jenis dan sumber data, populasi dan sampel, definisi operasional variabel, instrumen penelitian, teknik pengumpulan data, dan teknik analisis data.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN, menyajikan analisis pembahasan atas hasil yang didapatkan dari pengolahan data penelitian dengan menggunakan metode yang dirumuskan dalam metodologi penelitian.

BAB V PENUTUP, dalam bab ini berisi tentang kesimpulan dan saran dari penelitian yang telah dilaksanakan.