

VOLUME 20, NO. 01, NOVEMBER 2021

Analisis

<https://asmistmaria.ac.id/wp/jurnal-analisis/>

JURNAL BISNIS dan AKUNTANSI

**Analisis Kualitas Pelayanan Pendidikan Berdasarkan
Importance-Performance Analysis (IPA)
Studi Kasus di ASMI Santa Maria Yogyakarta
*Benedicta Budiningsih***

**Analisis Teoritis Tentang Keefektifan Organisasi
*Yohannes Suraja***

**Determinan Risiko Bisnis: Studi Empiris
pada Perusahaan-Perusahaan Manufaktur di Indonesia
*Indri Erkaningrum F. & Alexander Jatmiko Wibowo***

**Penggunaan Analisis Persoalan
di SMK Kanisius 1 Pakem Sleman Yogyakarta
*Ignasius Triyana***

**Implementasi E-Retribusi Pasar sebagai Strategi Peningkatan
Pendapatan Daerah di Kota Yogyakarta
*Petrus Sutono***

**Penerapan Manajemen Ekonomi Efisiensi (Eko-efisiensi)
untuk Meningkatkan Daya Saing Produk
*G. Jarot Windarto***

**Analisa “*Break Even*”
(Suatu Pendekatan dalam Perencanaan Penjualan)
*Z. Bambang Darmadi***

**Kualitas Pelayanan Perpustakaan
Universitas Kristen Duta Wacana Yogyakarta
*Belinda Dian Irinita & Bambang Susetyo Hastono***

**Penggunaan Media Sosial sebagai
Media Pemasaran Museum Sonobudoyo Yogyakarta
*Michaella Isti Wikaningtyas & Nurdewi Wijayanti***

ISSN 1978-9750

PROGRAM STUDI MANAJEMEN
ASMI SANTA MARIA YOGYAKARTA

Analisis

JURNAL BISNIS dan AKUNTANSI

Dewan Redaksi

Pelindung : Drs. Y. Suraja, M.Si., M.M.
Pemimpin Redaksi : Drs. G. Jarot Windarto, M.M.
Redaktur Pelaksana : Dra. M.A. Susi Hermawanti, M.M.
Dewan Redaksi : B. Budiningsih, S.Pd., M.M.
Petrus Sutono, S.E., M.M., M.Ti.
Indri Erkaningrum F., SE., M.Si.
Ignasius Triyana, SIP., M.M.

Mitra Bestari : Dr. R. Kunjana Rahardi, M.Hum.

Administrasi & Sirkulasi : Agustinus Iryanto, S.Kom

Alamat Redaksi

Kantor : Program Studi Manajemen
ASMI Santa Maria
Jalan Bener 14, Tegalorejo, Yogyakarta

Telepon : (0274) 585836

Faksimile : (0274) 585841

Rekening Bank : Bank Niaga Cabang Sudirman
Nomor Rekening 018-01-13752-00-3
a.n. ASMI Santa Maria Yogyakarta

Berlangganan : Langsung menghubungi Alamat Redaksi
u.p. Bagian Administrasi dan Sirkulasi

Jurnal Bisnis dan Akuntansi "Analisis" diterbitkan oleh Program Studi Manajemen ASMI Santa Maria Yogyakarta, dimaksudkan untuk mempublikasikan hasil penelitian empiris terhadap praktik dan proses bisnis kontemporer. Jurnal ini terbit dua kali setahun pada bulan November dan Mei. Redaksi menerima naskah artikel ilmiah hasil penelitian dalam wilayah bisnis dan akuntansi dari para pakar, peneliti, alumni, dan sivitas akademika perguruan tinggi.

Analisis

JURNAL BISNIS dan AKUNTANSI

DAFTAR ISI

Analisis Kualitas Pelayanan Pendidikan Berdasarkan <i>Importance-Performance Analysis</i> (IPA) Studi Kasus di ASMI Santa Maria Yogyakarta <i>Benedicta Budiningsih</i>	1
Analisis Teoritis Tentang Keefektifan Organisasi <i>Yohannes Suraja</i>	18
Determinan Risiko Bisnis: Studi Empiris pada Perusahaan-Perusahaan Manufaktur di Indonesia <i>Indri Erkaningrum F. & Alexander Jatmiko Wibowo</i>	29
Penggunaan Analisis Persoalan di SMK Kanisius 1 Pakem Sleman Yogyakarta <i>Ignasius Triyana</i>	43
Implementasi E-Retribusi Pasar sebagai Strategi Peningkatan Pendapatan Daerah di Kota Yogyakarta <i>Petrus Sutono</i>	57
Penerapan Manajemen Ekonomi Efisiensi (Eko-efisiensi) untuk Meningkatkan Daya Saing Produk <i>G. Jarot Windarto</i>	63
Analisa “<i>Break Even</i>” (Suatu Pendekatan dalam Perencanaan Penjualan) <i>Z. Bambang Darmadi</i>	68
Kualitas Pelayanan Perpustakaan Universitas Kristen Duta Wacana Yogyakarta <i>Belinda Dian Irinita & Bambang Susetyo Hastono</i>	74
Penggunaan Media Sosial sebagai Media Pemasaran Museum Sonobudoyo Yogyakarta <i>Michaella Isti Wikaningtyas & Nurdewi Wijayanti</i>	85

IMPLEMENTASI E-RETRIBUSI PASAR SEBAGAI STRATEGI PENINGKATAN PENDAPATAN DAERAH DI KOTA YOGYAKARTA

Petrus Sutono

Abstract

Retribution as a tool to collect funds from the public to the state is still relevant to be applied. Market levies are one of the sources of regional income that contribute significantly to local revenue. The collection of market retribution has been going on for quite a long time using conventional methods so that the transparency of its implementation has not been maximized. Along with the development of information technology, the government implements market e-retribution which can simplify procedures, save time, reduce costs and ensure transparency.

Keywords : *retribution, market retribution, e-market retribution, local revenue*

PENDAHULUAN

Retribusi adalah pungutan uang oleh pemerintah dengan mendapat imbal jasa (kontra prestasi) bagi masyarakat yang membayarnya. Inilah letak perbedaan antara retribusi dan pajak, dimana pajak tidak memberikan imbal jasa langsung yang dapat dinikmati oleh pembayarnya.

Retribusi pasar adalah pungutan atas penggunaan fasilitas pasar yang berupa bangunan seperti, pelataran, los, dan kios yang dikelola oleh pemerintah daerah yang disediakan untuk pedagang. Cara pemungutan retribusi ini telah berjalan cukup lama dengan cara yang masih konvensional sehingga pendapatan yang diharapkan belum bisa optimal.

Perkembangan teknologi informasi telah merambah ke tatanan pemerintahan baik pusat maupun daerah, tak terkecuali kota Jogjakarta yang menerapkan aplikasi Jogja Smart Service (JSS) yang lengkap dengan berbagai layanan dan informasi. Salah satu kategori layanan Pajak dan Retribusi adalah E-Retribusi Pasar yang diterapkan secara bertahap ke pasar tradisional di kota Yogyakarta hingga tahun 2021 seluruh pasar telah diterapkan E-Retribusi.

PEMBAHASAN

Negara berfungsi memberikan pelayanan kepada masyarakat, dengan

tujuan meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Sedangkan pelayanan yang baik menjadi tuntutan masyarakat, pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan seseorang, semakin majunya peradapan masyarakat maka semakin kompleks tuntutan masyarakat akan kualitas pelayanan yang diselenggarakan oleh penyelenggara negara. Pelayanan publik diartikan sebagai pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat, yang dilakukan oleh penyelenggara negara. Pelayanan publik diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Pemerintahan menyelenggarakan pelayanan publik, sesuai dengan kepentingan masyarakat dan bersifat nonkomersial. Dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsinya, Pemerintah memberikan pelayanan kepada masyarakat umum maupun swasta, ada tiga hal penting yang harus diperhatikan : 1. Masyarakat sebagai warga negara berhak memperoleh pelayanan yang prima; 2. Pemerintah sebagai penyedia layanan; 3. Kepuasan pelanggan. Tiga hal tersebut merupakan tujuan yang hendak dicapai dalam pelayanan publik. Pelayanan prima merupakan tuntutan masyarakat kepada penyelenggara layanan, sesuai dengan

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, dengan faktor faktor seperti keramahan, kredibilitas, akses, penampilan fasilitas, dan kemampuan dalam menyajikan pelayanan. Dalam mewujudkan kepuasan pelayanan kepada masyarakat, dibutuhkan standar pelayanan secara cepat, tepat tanggap dengan biaya murah, sehingga terciptalah suatu pelayanan prima, tentunya pelayanan harus memperhitungkan efisiensi dan efektifitas, dalam kerangka etika pelayanan publik.

Efektifitas pelayanan publik yang dilakukan oleh aparatur pemerintah, dapat dilihat dari tingkat keberhasilan pelayanan yang telah diberikan pada publik, yang tentunya harus sesuai dengan tujuan dan sasaran pelayanan publik itu sendiri. Adanya keluhan masyarakat yang berkaitan dengan perilaku para birokrat, merupakan salah satu indikator kualitas pelayanan yang diberikan oleh pemerintah. Dalam era otonomi yang nyata dan tanggung jawab, pemerintah dituntut untuk melaksanakan tugas, wewenang dan kewajibannya sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Dalam urusan pelayanan pemerintah telah membuat Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 65 Tahun 2005 tentang Pedoman Penyusunan dan Standar Pelayanan Minimal, peraturan ini sebagai payung hukum yang berkenaan dengan pelayanan publik, yang yang tentunya disesuaikan situasi dan kondisi masyarakat daerah masing-masing.

Pemerintah yang tugas utamanya memberikan pelayanan kepada masyarakat dituntut untuk menggunakan terobosan-terobosan baru, ide kreatif yang bersifat original atau bisa juga adaptasi atau modifikasi beberapa metode pelayanan dan melihat dimensi kualitas pelayanan publik (kecepatan, ketepatan, kemudahan, dan keadilan, serta berpedoman dengan prinsip pelayanan publik, sehingga inovasi teknologi dalam hal pelayanan sangat diharapkan masyarakat mendapat kepuasan pelayanan. Tujuan dikeluarkannya Instruksi Presiden No. 3 Tahun 2003 Tentang Kebijakan dan Strategi Nasional

adalah pengembangan e-government dalam rangka mengembangkan penyelenggaraan pemerintahan yang berbasis elektronik guna meningkatkan kualitas layanan publik secara efektif dan efisien.

Kota Jogjakarta meluncurkan aplikasi Jogja Smart Service (JSS) untuk mendukung peningkatan pelayanan publik tersebut. Salah satu menu dalam program tersebut adalah E-Retribusi Pasar guna memperbaiki kualitas pelayanan, selain untuk meningkatkan transparansi dan efisiensi. Dalam rangka meningkatkan pelayanan pemungutan retribusi pasar, Dinas Perdagangan Kota Jogjakarta memberlakukan sistem pembayaran retribusi secara elektronik, pembayaran melalui aplikasi yang ada di sistem E-retribusi. E-retribusi Pasar merupakan penarikan secara otomatis dengan layanan berbasis online, sehingga petugas tidak perlu melakukan retribusi secara manual, keliling meminta "iuran" kepada pedagang di pasar satu persatu. Sistem E-Retribusi Pasar ini selain dapat terjamin transparansi dan efisiensi juga diharapkan dapat mewujudkan kerjasama dengan lembaga-lembaga lain seperti bank.

Program E- Retribusi Pasar yang dilakukan oleh Dinas Perdagangan kota Jogjakarta, telah memenuhi inovasi dalam bidang pelayanan publik meliputi :

1. Inovasi produk/layanan

Bentuk inovasi produk pelayanan yang diberlakukan kepada pedagang pasar untuk yang dipasar sudah tidak perlu lagi mengunjungi pedagang karena pelayanan dapat membayar retribusi adalah menggunakan Aplikasi E-Retribusi Pasar yang dapat diunduh dan diinstal dalam Smartphone berbasis Android yang di desain dengan memanfaatkan Quick Response (QR) Code. Pedagang cukup login ke aplikasi tersebut untuk melakukan pembayaran retribusi pasar setiap harinya. Pembayaran wajib retribusi oleh pedagang sudah menggunakan metode digital yang fungsinya sama seperti

pembayaran dengan uang tunai. Hasil pemungutan yang telah dilakukan oleh sistem tersebut dapat diketahui jumlahnya secara update setiap hari.

2. Inovasi Proses Pelayanan

a. Perubahan Organisasi.

Kebijakan Pemerintah Kota Yogyakarta dalam Instruksi Walikota Nomor 3 Tahun 2017 tentang Pelaksanaan Transaksi Non Tunai, telah turut serta dalam melakukan pengembangan *e-government* di Indonesia yaitu melalui pemanfaatan kemajuan teknologi dan informasi dalam meningkatkan pelayanan salah satunya pembayaran retribusi pasar secara elektronik (E-Retribusi). Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kota Yogyakarta pada tahun 2020 telah melakukan penambahan jangkauan e-retribusi untuk 5 pasar tradisional di Kota Yogyakarta, sehingga total sudah 8 pasar di Kota Yogyakarta yang sudah menerapkan e-retribusi pada tahun 2020 ini diantaranya Pasar Bringharjo barat, Pasar Bringharjo Tengah, Pasar Demangan, Pasar Bringharjo Timur, Pasar Giwangan, Pasar Sentul, Pasar Kranggan dan Pasar Karangwaru. Kebijakan e-retribusi ini dinilai memudahkan pedagang dalam membayar retribusi pasar serta dapat menyelesaikan permasalahan yang selama ini terjadi dalam pengelolaan retribusi secara manual karena dinilai lebih efektif, efisien, lebih transparan dan akuntabel serta meningkatkan PAD (Pendapatan Asli Daerah). Kebijakan tersebut dikembangkan terus sehingga sampai akhir 2021 sudah ada 30 Pasar tradisional yang menerapkan E-Retribusi Pasar. Model pelayanan penarikan retribusi kepada para pedagang pasar tersebut telah membawa perubahan pada organisasi pemerintahan dimana pemanfaatan teknologi mesin akan mengurangi tenaga manusia.

b. Prosedur.

Peraturan perundang-undangan, menjadi payung hukum pelaksanaan E-Retribusi Pasar di kota Yogyakarta, khususnya petunjuk pelaksanaan dan petunjuk teknisnya sebelum dilaksanakan oleh Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kota Yogyakarta.

c. Peningkatan kualitas strategi mulai dari ditetapkan, mengajak, mencoba, menerapkan, dan mengevaluasi proses mendiskripsikan bagaimana perubahan yang terjadi. Perubahan yang dapat dirasakan dengan penerapan E-Retribusi Pasar adalah pembayaran retribusi secara manual yang tidak efisien dirubah menjadi elektronik sehingga menjadi efisien. Sebelumnya penarikan oleh petugas pemungut, tidak semua pedagang yang sudah membayar retribusi memperoleh tanda bukti "karcis" sehingga sulit pertanggungjawabannya, dirubah dengan pedagang membayar sendiri, dengan membuka akun sehingga pedagang pasti memperoleh bukti syah pembayaran (transparan) dan hasilnya dapat dilihat setiap hari karena diupdate terus. Banyak pedagang yang gaptek, sehingga dengan penerapan E-Retribusi Pasar ini terjadi peningkatan penguasaan teknologi.

3. Peningkatan Pendapatan Daerah

Guna menyelenggarakan pemerintahan daerah, diperlukan dana yang bersumber dari pusat dan dari daerah. Sumber dari pusat berasal dari APBN yang dialokasikan ke tiap daerah. Sedangkan pemerintah daerah diberi wewenang (otonomi) untuk menggali sumber yang berasal dari daerahnya masing-masing.

Pendapatan Daerah adalah hak pemerintah daerah yang diakui sebagai penambah nilai kekayaan bersih (UU No 33 tahun 2004 tentang Perimbangan Keuangan antara Pemerintah Pusat dan Pemerintahan Daerah). Pendapatan

daerah meliputi semua penerimaan uang melalui Rekening Kas Umum Daerah, yang menambah ekuitas dana lancar, yang merupakan hak daerah dalam satu tahun anggaran yang tidak perlu dibayar kembali oleh daerah (PP No. 58 tahun 2005 tentang Pengelolaan Keuangan)

Kota Jogjakarta identik kota pelajar dengan luas wilayah yang tidak terlalu besar dan sumber pendapatan asli daerah (PAD) yang terbatas. Salah satu strategi yang diambil oleh pemerintah kota Jogjakarta adalah intensifikasi retribusi pasar dengan menerapkan E-Retribusi Pasar. Aplikasi tersebut diharapkan dapat meningkatkan jumlah PAD dari bidang retribusi pasar dengan meminimalisir kebocoran atau penyalahgunaan pungutan. Perubahan dari cara konvensional ke elektronik memakai metode pelayanan terintegrasi dengan Bank, artinya proses pembayaran dilakukan pedagang dengan langsung masuk ke rekening.

Quick Response (QR) code ini ditujukan agar pembayaran retribusi bisa terpantau secara *real time*, administrasi pencatatan retribusi pun lebih mudah dan cepat. Saat ini ada tiga pola pembayaran retribusi oleh pedagang pasar. Yang pertama adalah pola manual yang dilakukan sejak dahulu. Yang kedua adalah pola e-retribusi (non tunai) yg sudah diluncurkan 15 Mei 2018 lalu di Pasar Beringharjo. Yang ketiga adalah menggunakan QR code ini. Dengan inovasi ini pelayanan yang lebih cepat namun bisa dipertanggungjawabkan secara administrasi.

Pemungutan Retribusi Pelayanan Pasar Berbasis Quick Response (QR)

Code akan memberikan banyak dampak positif, selain cepat dan akurat, QR juga mampu menjadi solusi keterbatasan sumber daya manusia di Dinas Perindustrian dan Perdagangan.

Teknisnya sangat mudah, hanya dengan memindai QR Code di buku retribusi, maka catatan tentang pembayaran retribusi sudah langsung terekam dalam sistem. Selanjutnya realisasi pembayaran retribusi, bisa diketahui pada saat yang sama. Tinggal melihat di layar monitor untuk memantau perkembangan realisasi pembayaran retribusi yang bisa dilihat setiap saat. Petugas tidak lagi akan direpotkan dengan tugas mencatat pembayaran retribusi secara manual.

Dengan menggunakan teknologi, yaitu identifikasi QR Code pada Buku BKPR (Buku Ketetapan dan Pembayaran Retribusi) menggunakan *smartphone* dalam sekali klik. Bukti bahwa pergerakan teknologi sudah menyasar pasar tradisional, para pedagang pasar tradisional sangat mudah dan bisa mengikutinya terhadap cara pembayaran baru berbasis teknologi. Disisi lain Dinas Perindustrian dan Perdagangan akan mudah untuk meningkatkan jumlah retribusi pasar yang merupakan salah satu unsur dalam Pendapatan Asli Daerah (PAD) kota Jogjakarta.

Realisasi penerimaan retribusi pasar per bulan setelah menerapkan e-retribusi pasar dapat dilihat dalam tabel berikut ini

Realisasi Retribusi Pasar Kota Yogyakarta per Bulan

No	Nama Pasar	Retribusi (Rp)
1	Beringharjo Timur	32.302.114
2	Beringharjo Tengah	76.263.968
3	Beringharjo Barat	53.107.060
4	Pasar Buah & Sayur Giwangan	25.282.860
5	Kranggan	12.930.116
6	Demangan	4.115.100
7	Sentul	9.643.250
8	Legi Koragede	14.175.800
9	Serangan	4.788.550
10	Klitikan Pakuncen	4.242.450
11	Pathuk	9.790.750
12	Satwa & Tanaman Hias Yogya	9.259.140
13	Ngasem	3.159.936
14	Terban	537.540
15	Legi Patangpuluhan	3.379.575
16	Lempuyangan	744.000
17	Ciptomulyo	167.250
18	Pingit	2.362.433
19	Gading	1.480.250
20	Talok Gendeng	193.200
21	Sepeda Tunjungan	1.004.200
22	Gedongkuning	192.200
23	Senen	3.606.775
24	Pujokusuman	813.750
25	Karang Waru	192.150
26	Sanggrahan Baciro	181.195
27	Ledok Gondomanan	393.700
28	Suryobrantan	97.650
29	Telo Karangajen	611.940
30	Prawirotaman	2.539.676
	Rerata Realisasi Per Bulan	277.391.328

Sumber: Dinas Perindustrian dan Perdagangan Yogyakarta

Data tersebut di atas menunjukkan bahwa realisasi penerimaan retribusi pasar lebih optimal dan terhindar dari kebocoran atau penyalahgunaan berkat dipungut secara realtime pada sistem aplikasi yang terintegrasi dengan perbankan.

Meskipun e-retribusi pasar mampu meningkatkan pendapatan daerah, namun dalam pelaksanaannya masih ada sedikit

kendala teknis yakni bagi pedagang yang berusia lanjut masih memerlukan pendampingan untuk melakukan pembayaran retribusi pasar. Kesigapan dari petugas dalam mengantisipasi kendala tersebut membuahkan hasil dengan semakin banyaknya pedagang yang berusia lanjut mampu melakukan pembayaran dengan lancar.

KESIMPULAN

Upaya yang dilakukan untuk meningkatkan pendapatan asli daerah yang bersumber dari retribusi pajak pasar yakni melalui program E-Retribusi Pasar. Program ini mampu meningkatkan pelayanan publik khususnya para pedagang pasar sebagai subjek yang menggunakan aplikasi tersebut. Kecepatan pelayanan dan transparansi pemungutan retribusi ini sangat dirasakan oleh para pedagang karena langsung dapat mengetahui jumlah nominal dana yang terkumpul melalui menu pada aplikasi Jogja Smart Service.

DAFTAR PUSTAKA

- Ferta Ayu Aditama, Nila Firdausi Nuzula, Sarwono, *Intensifikasi Pemungutan Pajak* Fakultas Ilmu Administrasi. Universitas Brawijaya. Malang. 2009
- Mustaqiem, *Pajak Daerah Dalam Transisi Otonomi Daerah*. Cetakan Pertama. Penerbit FH UII Press. Yogyakarta. 2008
- Mardiasmo. *Perpajakan* (Edisi Revisi 2013). Penerbit Andi. Yogyakarta 2013.
- Pedoman Umum Pajak Daerah dan Retribusi Daerah, Direktorat Pendapatan dan Kapasitas Keuangan Daerah, Direktorat Jenderal Perimbangan Keuangan Kementerian Keuangan RI. 2019.
- Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah
- Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah
- PP 12 Tahun 2019 tentang Pengelolaan Keuangan Daerah
- [https://djk.kemenkeu.go.id/Direktorat Jenderal Perimbangan Keuangan Kementerian Keuangan Republik Indonesia](https://djk.kemenkeu.go.id/Direktorat%20Jenderal%20Perimbangan%20Keuangan%20Kementerian%20Keuangan%20Republik%20Indonesia).
- <https://perdagangan.jogjakota.go.id>
- <https://warta.jogjakota.go.id/detail/index/6170>