

**PENGARUH SOSIALISASI DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP EFEKTIVITAS PROGRAM E-RETRIBUSI
DI DINAS PERDAGANGAN DAN PERINDUSTRIAN
KOTA BUKITTINGGI**

SKRIPSI

*Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar
Sarjana Administrasi Publik (S.AP)*



OLEH

MIFTAHUL KHAIRAT

NIM.20042231

**DEPARTEMEN ILMU ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL
UNIVERSITAS NEGERI PADANG
2024**

HALAMAN PERSETUJUAN UJIAN SKRIPSI

Judul : Pengaruh Sosialisasi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Efektivitas Program E-Retribusi di Dinas Perdagangan dan Perindustrian Kota Bukittinggi

Nama : Miftahul Khairat

TM/NIM : 2020/20042231

Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

Departemen : Ilmu Administrasi Negara

Fakultas : Ilmu Sosial

Padang, 12 Agustus 2024

Disetujui Oleh,
Pembimbing



Prof. Dasman Lanin, M.Pd., Ph.D
NIP. 19570416 198602 1 001

HALAMAN PENGESAHAN LULUS UJIAN SKRIPSI

Dinyatakan Lulus setelah dipertahankan di depan Tim Penguji
Program Studi Ilmu Administrasi Negara
Departemen Ilmu Administrasi Negara
Fakultas Ilmu Sosial
Universitas Negeri Padang

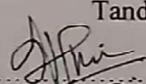
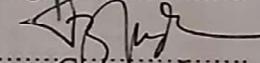
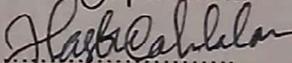
Pada Hari Senin, 12 Agustus 2024 Pukul 10.00 s/d 11.00 WIB

**Pengaruh Sosialisasi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Efektivitas Program
E-Retribusi di Dinas Perdagangan dan Perindustrian Kota Bukittinggi**

Nama : Miftahul Khairat
TM/NIM : 2020/20042231
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara
Departemen : Ilmu Administrasi Negara
Fakultas : Ilmu Sosial

Padang, 12 Agustus 2024

Tim Penguji

	Nama	Tanda Tangan
Ketua	: Prof. Dasman Lanin, M.Pd., Ph.D	1. 
Anggota	: Adil Mubarak, S.IP., M.Si	2. 
Anggota	: Dr. Hasbullah Malau, S.Sos., M.Si	3. 



Mengesahkan
Dekan FIS UNP

Afriva Khaidir, S.H., M.Hum., MAPA., Ph.D
NIP.196604111990031002

SURAT PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Nama : Miftahul Khairat
NIM : 2020/20042231
Tempat Tanggal Lahir : Bukittinggi, 07 Januari 2002
Program : Sarjana Administrasi Publik
Fakultas : Ilmu Sosial

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Skripsi ini berjudul "Pengaruh Sosialisasi dan Kualitas Pelayanan di Dinas Perdagangan dan Perindustrian Kota Bukittinggi" adalah merupakan karya asli saya, kecuali kutipan yang disebutkan sumbernya. Apabila terdapat kesalahan dan kekeliruan dalam skripsi ini, sepenuhnya merupakan tanggung jawab saya sebagai penulisnya.

Demikian surat pernyataan ini dibuat dengan sesungguhnya untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Padang, 12 Agustus 2024
Yang Membuat Pernyataan



Miftahul Khairat
2020/20042231

ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan dengan latar belakang bahwa kurang efektifnya program e-retribusi pertokoan di Pasar Bawah Kota Bukittinggi. Hal ini dinyatakan dengan persentase realisasi retribusi pertokoan di Pasar Bawah pada tahun 2023 baru 69% yang membayar, sedangkan pada tahun 2022 yang membayar baru 77,14%, dan pada tahun 2021 yang membayar hanya 28,36%. Jadi rumusan masalahnya adalah (1) apakah terdapat pengaruh sosialisasi terhadap efektivitas program e-retribusi di Dinas Perdagangan dan Perindustrian Kota Bukittinggi (2) apakah terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap efektivitas program e-retribusi di Dinas Perdagangan dan Perindustrian Kota Bukittinggi (3) apakah terdapat pengaruh sosialisasi dan kualitas pelayanan secara simultan terhadap efektivitas program e-retribusi di Dinas Perdagangan dan Perindustrian Kota Bukittinggi.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh sosialisasi dan kualitas pelayanan terhadap efektivitas program e-retribusi di Dinas Perdagangan dan Perindustrian Kota Bukittinggi. Jenis penelitian ini adalah penelitian asosiatif dengan pendekatan kuantitatif. Populasi penelitian ini adalah para wajib retribusi pertokoan yang berada di pasar bawah yang berjumlah 560 orang dengan sampel penelitian sebanyak 233 responden yang ditentukan menggunakan rumus Slovin dengan tingkat error 5%. Pemilihan sampel dalam penelitian ini menggunakan *teknik purposive random sampling*. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan kuesioner yang dibagikan kepada para responden dengan skala likert. Penelitian ini menggunakan analisis uji regresi linear berganda.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa (1) sosialisasi memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap efektivitas program e-retribusi di Dinas Perdagangan dan Perindustrian Kota Bukittinggi dengan nilai *Adjusted R Square* sebesar 47,1% (2) kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap efektivitas program e-retribusi di Dinas Perdagangan dan Perindustrian Kota Bukittinggi dengan nilai *Adjusted R Square* sebesar 41,1% (3) sosialisasi dan kualitas pelayanan secara simultan memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap efektivitas program e-retribusi di Dinas Perdagangan dan Perindustrian Kota Bukittinggi dengan nilai *Adjusted R Square* sebesar 53,3%.

Kata Kunci: Sosialisasi, Kualitas Pelayanan, Efektivitas Program E-Retribusi

ABSTRACT

This research was conducted against the background of the lack of effectiveness of the shop e-retribution program in Pasar Bawah Kota Bukittinggi. This is expressed in the percentage of realization of shop fees in Pasar Bawah in 2023 that only 69% will pay, while in 2022 only 77.14% will pay, and in 2021 only 28.36% will pay. So the formulation of the problem is (1) is there an influence of socialization on the effectiveness of the e-retribution program at the Bukittinggi City Department of Trade and Industry (2) is there an influence of service quality on the effectiveness of the e-retribution program at the Bukittinggi City Trade and Industry Department (3) is there The influence of socialization and service quality simultaneously on the effectiveness of the e-retribution program at the Bukittinggi City Trade and Industry Service.

This research aims to determine the influence of socialization and service quality on the effectiveness of the e-retribution program at the Bukittinggi City Trade and Industry Department. This type of research is associative research with a quantitative approach. The population of this research is shop levy payers in the lower market, totaling 560 people with a research sample of 233 respondents who were determined using the Slovin formula with an error rate of 5%. The sample selection in this study used a purposive random sampling technique. The data collection technique in this research used a questionnaire distributed to respondents on a Likert scale. This research uses multiple linear regression test analysis.

The research results show that (1) socialization has a positive and significant influence on the effectiveness of the e-retribution program at the Bukittinggi City Trade and Industry Department with an Adjusted R Square value of 47.1% (2) service quality has a positive and significant influence on effectiveness e-retribution program at the Bukittinggi City Trade and Industry Service with an Adjusted R Square value of 41.1% (3) socialization and service quality simultaneously have a positive and significant influence on the effectiveness of the e-retribution program at the Bukittinggi City Trade and Industry Service with Adjusted R Square value is 53.3%.

Keywords: Socialization, Service Quality, Program Effectiveness E-Levy

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr.Wb

Alhamdulillahirabbil'alamin. Segala puji hanya bagi Allah SWT, Tuhan semesta alam, yang dengan rahmat-Nya penulis berhasil menyelesaikan Skripsi ini yang berjudul "Pengaruh Sosialisasi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Efektivitas Program E-Retribusi di Dinas Perdagangan dan Perindustrian Kota Bukittinggi" Penulisan skripsi ini merupakan syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Administrasi Publik di Departemen Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial, Universitas Negeri Padang.

Terwujudnya penulisan skripsi ini tidak terlepas dari dukungan dan bimbingan dari berbagai pihak baik dalam hal tenaga, ide, maupun pemikiran. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. ALLAH SWT, Tuhan semesta alam. Terimakasih kepada Tuhanku yang tidak pernah meninggalkanku dalam keadaan apapun, yang maha mengetahui setiap detail suka duka perjalanan yang telah dilewati, yang maha mengetahui segala isi hati dan perasaanku. Terimakasih sudah selalu menyayangiku tanpa syarat dan menguatkan langkahku hingga detik ini. Allah melihat segala hal yang menimpaku, Allah dengan segala kebaikan-Nya selalu menjagaku,

terimakasih Tuhanku telah mempersamaku dalam setiap tarikan nafas di hidup ini.

2. Bapak Prof. Dr. Ir. Krismadinata, S.T., M.T selaku Rektor Universitas Negeri Padang.
3. Bapak Afriva Khaidir, S.H., M.Hum., MAPA., Ph.D selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial, Universitas Negeri Padang.
4. Ibu Dra. Fitri Eriyanti, M.Pd., Ph.D selaku Kepala Departemen Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Padang
5. Bapak Prof. Drs. Dasman Lanin, M.Pd., Ph.D Selaku Dosen Pembimbing yang telah meluangkan waktu untuk membimbing penulis dengan penuh kesabaran dalam penyelesaian skripsi ini.
6. Bapak Adil Mubarak, S.IP., M.Si selaku Dosen Penguji I yang memberikan arahan berupa kritik saran dan tambahan agar Skripsi penulis lebih baik.
7. Dr. Hasbullah Malau, S. Sos., M.Si. selaku dosen penguji II yang memberikan arahan berupa kritik saran dan tambahan agar Skripsi penulis lebih baik.
8. Staf dosen beserta pegawai Departemen Administrasi Negara yang telah memberikan ilmu dan motivasi kepada penulis dalam perkuliahan maupun dalam penulisan skripsi.
9. Staf karyawan dan karyawan keputakaan dan staf administrasi Departemen Administrasi Publik Universitas Negeri Padang.
10. Kantor Dinas Perdagangan dan Perindustrian Kota Bukittinggi yang telah memberikan izin untuk penelitian ini.

11. Seluruh rekan-rekan Departemen Ilmu Administrasi Negara angkatan 2020 yang telah ikut memberikan bantuan dan masukan terhadap penulisan skripsi ini.
12. Orang tua saya Ibu Elita dan Alm.Damrizal serta saudara-saudara saya Daget, Ni Nola, Kak Susi, Bang Oky, Bang Ul, Haris, terimakasih telah memberikan do'a, motivasi, dan dukungan baik secara moril maupun materil selama proses perkuliahan saya dan dalam penyelesaian skripsi ini. Tanpa dukungan keluarga mungkin saya tidak akan bisa sampai di titik ini.
13. Kakak Ipar saya Kak Linda terimakasih sudah selalu membantu saya dalam banyak hal, serta Bang Kodim, Kak Pina, Dasep, dan Kak Nisa sehingga saya bisa menyelesaikan perkuliahan ini
14. Kawan-kawan kos ATB Dina, Rika, Sri, Manda, Pani, Yevi, Sadita, Dina.K, Afifa, dan Afra, terimakasih banyak atas semua bantuannya selama tiga tahun, melewati suka duka perkuliahan, apapun yang pernah terjadi pastinya di lubuk hati paling dalam saling menyayangi satu sama lain. Terimakasih sudah saling merayakan.
15. Kepada diri saya sendiri Miftahul Khairat (penulis). Terimakasih banyak sudah bertahan sampai sejauh ini, terimakasih untuk tidak menyerah terhadap semua ujian yang datang, terimakasih sudah kuat dan mau berjuang dengan diriku yang banyak kurangnya.
16. Semua pihak baik secara langsung maupun tidak langsung membantu penulis dalam rangka menyelesaikan skripsi.

Tiada kata yang dapat penulis persembahkan selain do'a kepada Allah SWT, mudah-mudahan segala bantuan yang diberikan menjadikan nilai ibadah di sisi-NYA dan senantiasa skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak.

Penulis menyadari bahwa masih terdapat banyak kekurangan dalam penulisan skripsi ini. Hal tersebut disebabkan oleh keterbatasan kemampuan penulis yang masih jauh dari kata sempurna. Untuk itu, penulis menyampaikan permohonan maaf dan mengharapkan diberikan arahan berupa kritik dan saran dari dosen penguji serta pembaca demi kesempurnaan skripsi ini. Terima kasih

Padang, 07 Agustus 2024

Miftahul Khairat

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 mengenai Pemerintahan Daerah, menyatakan bahwa daerah memiliki kewenangan untuk mengatur dan mengurus urusan pemerintahannya sendiri atau disebut dengan istilah otonomi daerah. Dalam hal ini salah satunya termasuk kebijakan-kebijakan yang berlaku sesuai ketentuan dalam perundang-undangan Negara Kesatuan Republik Indonesia (NKRI). Otonomi daerah memberikan peluang dan juga tantangan bagi pemerintah daerah untuk mengembangkan sumber daya lokal guna meningkatkan pendapatan daerah. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 yang membahas mengenai Pajak Daerah dan Retribusi Daerah menyebutkan bahwa pajak dan retribusi daerah mempunyai peran yang sangat penting sebagai salah satu penyokong pendapatan daerah yang mendukung keuangan daerah dalam pelaksanaan pemerintahan daerah. Dengan demikian, pengelolaan dilakukan sesuai dengan prinsip demokrasi, keadilan, pemerataan, akuntabilitas, dan partisipasi masyarakat.

Retribusi daerah adalah pungutan daerah sebagai pembayaran atas jasa atau pemberian izin tertentu yang khusus disediakan dan/atau diberikan oleh pemerintah daerah untuk kepentingan orang pribadi atau badan. Sementara itu menurut Windhu (2018: 185) retribusi daerah adalah iuran yang dibayarkan oleh rakyat kepada daerah yang dapat dipaksakan yang mendapat prestasi

kembalinya secara langsung. Jadi maksudnya retribusi daerah merupakan iuran yang wajib dibayar oleh penduduk kepada pemerintah daerah sebagai imbalan langsung atas pelayanan yang diberikan.

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2022 pada Pasal 87 Jenis dan Objek Retribusi terdiri dari :

1. Retribusi Jasa Umum

Pada pasal 88 angka (1) memaparkan jenis-jenis Retribusi Jasa Umum diantaranya yaitu Retribusi Pelayanan Kesehatan, Retribusi Pelayanan Kebersihan, Retribusi Pelayanan Parkir di Tepi Jalan Umum, Retribusi Pelayanan Pasar, dan Retribusi Pengendalian Lalu Lintas.

2. Retribusi Jasa Usaha

Pada Pasal 88 angka (3) dijelaskan jenis-jenis Retribusi Jasa Usaha diantaranya yaitu: Retribusi Penyediaan Tempat Usaha berupa Pasar Grosir dan Pertokoan dan Tempat Kegiatan Usaha lainnya, Retribusi Tempat Pelelangan, Retribusi Penyediaan Tempat Khusus Parkir, Retribusi Penyediaan Tempat Penginapan, Retribusi Pelayanan Rumah Pematangan Hewan Ternak, Retribusi Pelayanan Jasa Kepelabuhan, Retribusi Penyeberangan Orang atau Barang, Retribusi Penjualan Hasil Produksi Usaha Pemerintah Daerah, dan Retribusi Pemanfaatan Aset Daerah.

3. Retribusi Perizinan Tertentu

Pada Pasal 88 angka (4) dijelaskan jenis-jenis objek Retribusi Perizinan Tertentu diantaranya: Retribusi Persetujuan Mendirikan Bangunan,

Retribusi Penggunaan Tenaga Kerja Asing, dan Retribusi Pengelolaan Pertambangan Rakyat.

Retribusi pasar grosir dan/atau pertokoan adalah bagian dari jenis retribusi daerah yang termasuk dalam kategori retribusi jasa usaha yang berkontribusi terhadap Pendapatan Asli Daerah (PAD), dimana PAD menjadi tolok ukur kemampuan pemerintah kabupaten atau kota untuk mendukung biaya operasional pemerintahan dan pembangunan di tingkat daerah. Oleh sebab itu, untuk meningkatkan penerimaan yang dihasilkan dari retribusi pasar grosir dan/atau pertokoan guna menunjang Pendapatan Asli Daerah, maka pemerintah daerah perlu memperhatikan efektivitas dari pemungutan retribusi pasar itu sendiri. Retribusi pasar grosir dan/atau pertokoan merupakan salah satu sumber penerimaan yang penting diantara sumber Pendapatan Asli Daerah lainnya. Retribusi pasar memiliki peran penting dalam meningkatkan fasilitas, sarana dan prasarana pasar tradisional. Menurut Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 pada Pasal 129 menyatakan bahwa retribusi pasar grosir dan/atau pertokoan adalah pungutan daerah sebagai pembayaran penyediaan fasilitas pasar grosir berbagai jenis barang, dan fasilitas pasar/pertokoan yang dikontrakkan, yang disediakan/diselenggarakan oleh Pemerintah Daerah. Maksudnya adalah pemerintah daerah menyediakan tempat atau fasilitas khusus untuk kegiatan jual beli grosir untuk berbagai jenis barang dan pemerintah daerah juga menyediakan fasilitas pasar atau pertokoan yang bisa disewa oleh pihak-pihak tertentu. Ruang atau pertokoan dipasar dapat disewa untuk berjualan atau kegiatan komersial lainnya. Pungutan retribusi dikenakan

sebagai pembayaran atas pemanfaatan fasilitas-fasilitas ini. Pengelolaan retribusi pasar biasanya dilakukan secara manual. Namun, pengelolaan retribusi secara manual menemui beberapa kendala yang harus ditangani pemerintah daerah. Dalam konteks ini kendala yang dihadapi diantaranya adalah membutuhkan banyak petugas untuk mengumpulkan retribusi, membutuhkan waktu dan tenaga yang lebih banyak, pelaporan pendapatan retribusi pasar memerlukan waktu yang cukup lama, dan memakan biaya untuk membuat kartu retribusi pasar bagi para pedagang.

Seiring dengan kemajuan teknologi yang cukup pesat di era modern ini turut memberi kemudahan bagi pemerintah dan masyarakat. Salah satu contohnya yaitu penggunaan internet yang pertumbuhannya semakin signifikan terutama sejak terjadinya pandemic *Covid-19* pada akhir tahun 2019 lalu. Pemanfaatan internet dalam pengelolaan pemerintahan memungkinkan penyajian data menjadi lebih rinci, aktual, dan transparan serta akuntabel. Dengan menerapkan teknologi informasi dan komunikasi di sektor pemerintahan, diharapkan pelayanan dapat beroperasi dengan lebih efektif dan efisien, serta meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan. Oleh karena itu, program retribusi elektronik atau e-Retribusi hadir sebagai salah satu bentuk penerapan sistem teknologi informasi dan komunikasi pada pengelolaan pemerintahan.

Menurut Mc. Shane dalam Setiawati (2019: 4) menjelaskan bahwa sosialisasi merupakan aktivitas komunikasi yang bertujuan untuk menciptakan perubahan pengetahuan, sikap mental, dan perilaku khalayak sasaran terhadap

ide pembaharuan yang ditawarkan. Dari pengertian tersebut dapat dikatakan bahwa sosialisasi e-Retribusi adalah suatu upaya untuk memberikan penjelasan, informasi, edukasi, dan bimbingan kepada masyarakat secara luas, khususnya kepada yang berkewajiban membayar retribusi, mengenai semua hal terkait dengan sistem retribusi elektronik. Dengan adanya sosialisasi ini diharapkan masyarakat dapat memahami tujuan, manfaat, maupun tata cara dalam pembayaran retribusi secara elektronik sehingga dapat meningkatkan kepatuhan wajib retribusi dalam membayar retribusinya agar potensi atau target realisasi retribusi dapat tercapai optimal.

Menurut Sembiring dan Suharyono (2014: 3) mengatakan bahwa kualitas pelayanan yaitu seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan pelanggan atas pelayanan yang mereka terima. Dengan arti lain kualitas pelayanan adalah seberapa besar kesenjangan antara ekspektasi dan realitas pelayanan yang diberikan. Sementara itu menurut Kotler dan Keller (2012: 145) mendefinisikan kualitas layanan adalah sifat dan karakter keseluruhan dari suatu produk atau layanan produk berdasarkan pada kemampuan mereka untuk mengekspresikan kepuasan atau kebutuhan secara tidak langsung. Kualitas pelayanan publik merupakan salah satu indikator kualitas suatu pemerintahan.

Menurut Rahardjo dalam Ropa (2016:740) mengatakan bahwa efektivitas merupakan tingkat pencapaian hasil program dengan target yang ditetapkan , sebuah hasil dapat dikatakan efektif apabila hasil tersebut benar-benar telah sesuai dengan rencana yang ditetapkan sebelumnya, termasuk ketentuan yang

berlaku. efektivitas menurut Ravianto (2014: 11) “Efektivitas adalah seberapa baik pekerjaan yang dilakukan, sejauh mana orang menghasilkan keluaran sesuai dengan yang diharapkan. Artinya apabila suatu pekerjaan dapat diselesaikan sesuai dengan perencanaan, baik dalam waktu, biaya, maupun mutunya maka dapat dikatakan efektif”.

E-retribusi merupakan pungutan daerah yang dilakukan oleh pemerintah dengan metode pembayaran yang berbeda yaitu dengan memanfaatkan teknologi digital sehingga pelaksanaan pungutan dapat berjalan lebih cepat, terarah, transparan, dan mencegah kecurangan yang ada pada proses pungutan. Dinas Perdagangan dan Perindustrian Kota Bukittinggi merupakan salah satu instansi pemerintah yang turut menerapkan sistem e-Retribusi ini sejak tahun 2020 dalam mengelola penerimaan retribusi pasar. Berdasarkan Peraturan Walikota Bukittinggi Nomor 39 Tahun 2020, e-Retribusi didefinisikan sebagai suatu *system host to host* penerimaan retribusi daerah yang mencakup berbagai prosedur mulai dari proses pengumpulan, pembayaran, hingga pelaporan yang terkait dengan penerimaan daerah. Sistem *host to host* mengacu pada interaksi di dalam jaringan komputer antara host, yakni komputer, dan perangkat lain yang saling terhubung.

Namun dalam pelaksanaan program e-Retribusi ini terdapat beberapa permasalahan terkait belum optimalnya realisasi retribusi pasar khususnya di Pasar Bawah Kota Bukittinggi.

Berikut adalah tabel realisasi penerimaan retribusi pasar secara keseluruhan di Pasar Bawah Kota Bukittinggi:

Tabel 1.1 Realisasi Retribusi Pasar Bawah Kota Bukittinggi

No	Tahun	Potensi	Realisasi	Persentase Realisasi Terhadap Potensi (%)
		Retribusi Pasar (rupiah)	Retribusi Pasar (rupiah)	
1	2018	1.433.975.796	1.092.109.824	76,16%
2	2019	2.836.152.000	2.110.974.906	74,43%
3	2020	2.850.084.000	759.523.000	26,65%
4	2021	2.540.828.500	1.248.315.293	49,13%
5	2022	2.644.386.180	1.905.389.083	72,05%
6	2023	2.259.347.340	1.686.934.562	74,66%

Sumber: Dinas Perdagangan dan Perindustrian Bukittinggi, 2024

Berdasarkan tabel 1.1 diatas dapat dilihat bahwa sejak tahun 2018 – 2023 pencapaian realisasi retribusi pasar secara keseluruhan di pasar bawah belum memenuhi target atau potensinya. Namun dilihat dari tahun 2020 – 2021 sejak e-Retribusi pasar diterapkan di Kota Bukittinggi, pencapaian realisasi retribusi pasar bawah berada dibawah 50%. Dan mulai mengalami kenaikan signifikan di tahun berikutnya meskipun realisasinya masih belum tercapai 100%. Retribusi pasar secara keseluruhan di Pasar Bawah Kota Bukittinggi mencakup retribusi pasar pertokoan, retribusi pelayanan persampahan atau kebersihan, retribusi pelayanan pasar dan retribusi WC umum. Dari keempat retribusi yang ada di pasar tersebut, salah satu retribusi yang menjadi fokus peneliti pada

penelitian ini adalah retribusi pertokoan di Pasar Bawah Kota Bukittinggi. Pengelolaan retribusi pasar grosir dan/atau pertokoan juga turut menerapkan sistem elektronik dengan dikeluarkannya Peraturan Walikota Bukittinggi Nomor 39 Tahun 2020, guna untuk memudahkan dalam mengelola penerimaan retribusi pasar grosir dan/atau pertokoan yang meliputi tiga pasar yaitu Pasar Atas, Pasar Simpang Aur, dan Pasar Bawah. Dalam Peraturan Walikota tersebut juga dinyatakan bahwa retribusi elektronik ini dapat dibayar melalui *e-channel* dan *teller* Bank Nagari. Dinas Perdagangan dan Perindustrian Kota Bukittinggi saling bekerjasama dengan pihak Bank Nagari dalam hal pembayaran retribusi elektronik ini. Namun dalam penelitian ini peneliti hanya fokus pada retribusi pertokoan yang ada di Pasar Bawah saja.

Tabel 1.2 Jumlah Toko Pasar Bawah Kota Bukittinggi

No	Blok	Lantai	Jumlah Toko
1	AB AT BLOK C	I	8
2	AT BLOK D	I	12
3	AT BLOK E	I	10
4	AT BLOK F	I	10
5	PLAZA I	I	62
6	PLAZA II	II	54
7	SRIKANDI	I	9
8	AB I	I	32
9	AB II	II	20
10	AB AT A I	I	15
11	AB AT A II	II	11
12	AB AT B I	I	18
13	AB AT B II	II	13
14	AT I	I	147
15	AT II	II	139
	JUMLAH		560

Sumber: Dinas Perdagangan dan Perindustrian Bukittinggi, 2024

Berdasarkan table 1.2 diatas, terdapat 560 jumlah toko yang ada di Pasar Bawah Kota Bukittinggi. Tiap toko dikontrak oleh satu pedagang sehingga yang harus membayarkan retribusi pertokoan setiap bulannya kepada pihak Dinas Perdagangan dan Perindustrian adalah 560 orang. Fasilitas berupa penyediaan toko-toko tersebut sebagai tempat kegiatan usaha merupakan milik pemerintah yang dikontrakkan atau disewakan kepada pedagang pasar sehingga pedagang harus membayarkan iuran atau retribusi nya kepada pemerintah setiap bulan.

Berikut adalah tabel realisasi penerimaan retribusi pasar pertokoan di Pasar Bawah Kota Bukittinggi:

Tabel 1.3 Realisasi Retribusi Pertokoan di Pasar Bawah (2021-2023)

No	Tahun	Potensi Retribusi Pasar Pertokoan	Realisasi Retribusi Pasar Pertokoan	Persentase Realisasi Terhadap Potensi (%)
		(rupiah)	(rupiah)	
1	2021	1.060.649.200	300.810.404	28,36%
2	2022	1.060.649.200	818.216.790	77,14%
3	2023	999.579.600	691.089.610	69,14%

Sumber: Dinas Perdagangan dan Perindustrian Bukittinggi, 2024

Berdasarkan pada tabel 1.3 diatas dapat dilihat bahwa sejak tahun 2021 – 2023 pencapaian realisasi retribusi pertokoan di Pasar Bawah belum 100% memenuhi target atau potensinya. Hal ini mengindikasikan bahwa terdapat hambatan atau kendala dalam pemungutan retribusi pasar secara elektronik ini.

Berdasarkan hasil penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Yesica Handayani, dkk pada tahun 2022 dengan judul “Implementasi Kebijakan Pengelolaan E-Retribusi di Kota Bukittinggi”, menyebutkan bahwa dibutuhkan sosialisasi yang lebih luas kepada para pedagang pasar di Kota Bukittinggi karena beberapa wajib retribusi masih belum mengetahui ketentuan-ketentuan dalam pembayaran retribusi secara elektronik ini.

Selanjutnya berdasarkan observasi awal peneliti, ditemukan beberapa permasalahan terkait kualitas pelayanan dalam program e-Retribusi ini diantaranya yaitu terjadinya error pada situs e-Retribusi selama hampir dua bulan sejak awal bulan Februari 2024 sehingga petugas tidak dapat membuka situs tersebut. Selain itu koneksi wifi kantor juga sering bermasalah. Hal ini dapat menyebabkan gangguan dalam akses sistem, penundaan dalam pembayaran, dan ketidaknyamanan bagi para pedagang. Efisiensi terganggu karena proses pembayaran yang seharusnya cepat dan lancar menjadi terhambat oleh masalah teknis seperti ini. Lebih lanjut berdasarkan informasi dari Bapak Syaiful Ramadhan selaku Bendahara Penerimaan Pembantu di Pasar Bawah Kota Bukittinggi pada tanggal 27 Februari 2024. Beliau mengungkapkan :

“Untuk situs e-Retribusinya masih belum normal dan masih agak eror karna ada perubahan dalam aplikasi dari pihak bank, sehingga petugas tidak bisa mengecek siapa saja yang sudah membayar. Selain itu, ketika pedagang mau minta rincian total piutang nya/sisa tunggakan yg harus di bayar,kadang aplikasi bank nya tidak bisa di buka dikarenakan terkendala memang dari bank nya yang kadang eror. Contoh kayak eror kemaren gak bisa di bukak sama sekali. jadi untuk menghitung sisa piutang pedagang kadang-kadang tertunda. Kadang-kadang jaringan WiFi di kantor kita ada juga bermasalah, gak koneksi wifi nya ke aplikasi.”

Selain itu keterbatasan jumlah petugas dibidang pengelolaan pasar khususnya seksi retribusi juga mempengaruhi keoptimalan kualitas pelayanan yang diberikan karena toko yang harus dikelola memiliki jumlah yang banyak serta belum adanya petugas bidang pasar di setiap kantor Bank Nagari sehingga pedagang sering antri dan terlalu lama meninggalkan toko mereka. Hal ini menjadi masalah karena proses pembayaran yang seharusnya mudah, lancar dan cepat, namun malah menyita waktu yang lama. Berikut wawancara dengan Bapak Syaiful Ramadhan, beliau mengungkapkan :

“Tempat pembayaran retribusi elektronik di Pasar Bawah hanya ada satu yaitu Bank Nagari yang ada di Pasar Banto. Seharusnya setiap kantor menyediakan petugas bidang pasar, baik itu Pasar Aur, Pasar Atas maupun Pasar Bawah di Bank Nagari tersebut supaya pedagang tidak jauh dan tidak antri di waktu pembayaran retribusi dan juga agar pedagang tidak terlalu lama meninggalkan toko mereka.”

Selanjutnya dalam upaya peningkatan pelayanan, berdasarkan Peraturan Walikota Nomor 39 Tahun 2020 tertulis bahwa pembayaran retribusi secara elektronik ini dapat dilakukan melalui *e-channel* dan *teller* Bank Nagari. *E-channel* adalah layanan perbankan menggunakan media elektronik yang memfasilitasi berbagai transaksi atau layanan secara online. Namun hingga saat ini pedagang hanya bisa melakukan pembayaran melalui *teller* Bank Nagari saja, sedangkan pembayaran melalui *e-channel* masih belum bisa sampai saat penelitian ini dilakukan. Padahal pembayaran melalui *e-Channel* seperti mobile banking, internet banking, dan mobile-ATM dapat meningkatkan efisiensi karena memungkinkan pedagang untuk melakukan pembayaran secara

elektronik tanpa harus datang langsung ke Bank Nagari. Namun, masalahnya terletak pada belum optimalnya pemanfaatan *e-Channel* ini. Jika pedagang masih harus melakukan pembayaran melalui *teller* di bank, hal ini bisa memakan waktu dan sumber daya yang seharusnya dapat dihemat dengan menggunakan *e-Channel*.

Berdasarkan permasalahan tersebut, penulis tertarik untuk melakukan penelitian tentang ***“Pengaruh Sosialisasi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Efektivitas Program E-Retribusi di Dinas Perdagangan dan Perindustrian Kota Bukittinggi”***

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka permasalahan yang dapat diidentifikasi diantaranya sebagai berikut:

1. Realisasi retribusi pertokoan di Pasar Bawah Kota Bukittinggi masih belum 100% mencapai target atau potensinya.
2. Dibutuhkan sosialisasi yang lebih luas kepada para pedagang karena beberapa wajib retribusi masih belum mengetahui ketentuan-ketentuan dalam pembayaran retribusi secara elektronik.
3. Petugas tidak dapat membuka situs e-Retribusi sejak awal bulan Februari 2024 hingga akhir Maret 2024 dikarenakan ada perubahan dalam aplikasi dari pihak bank.
4. Permasalahan jaringan dan koneksi wifi yang sering bermasalah sehingga petugas retribusi tidak dapat membuka situs e-Retribusi tersebut.

5. Jumlah petugas dalam mengelola e-Retribusi masih terbatas, sedangkan jumlah toko sangatlah banyak. Belum adanya petugas bidang pasar di setiap kantor Bank Nagari sehingga pedagang sering antri dan terlalu lama meninggalkan toko mereka.
6. Pembayaran retribusi secara elektronik hanya bisa dibayar melalui *teller* Bank nagari. Sedangkan melalui *e-channel* masih belum bisa dilakukan.

C. Batasan Masalah

Berdasarkan pada identifikasi masalah yang telah penulis uraikan diatas maka tidak seluruh faktor akan dibahas dalam penelitian ini mengingat keterbatasan waktu, tenaga, dan biaya serta kemampuan penulis. Oleh karena itu, penulis membatasi masalah pada “Pengaruh Sosialisasi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Efektivitas Program E-Retribusi di Dinas Perdagangan dan Perindustrian Kota Bukittinggi”.

D. Rumusan Masalah

Berikut rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah terdapat pengaruh sosialisasi terhadap efektivitas program e-Retribusi di Dinas Perdagangan dan Perindustrian Kota Bukittinggi ?
2. Apakah terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap efektivitas program e-Retribusi di Dinas Perdagangan dan Perindustrian Kota Bukittinggi?
3. Apakah terdapat pengaruh sosialisasi dan kualitas pelayanan secara simultan terhadap efektivitas program e-Retribusi di Dinas Perdagangan dan Perindustrian Kota Bukittinggi ?

E. Tujuan Penelitian

Berdasarkan pada permasalahan yang ada, tujuan dilakukan penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui pengaruh sosialisasi terhadap efektivitas program e-Retribusi di Dinas Perdagangan dan Perindustrian Kota Bukittinggi.
2. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap efektivitas program e-Retribusi di Dinas Perdagangan dan Perindustrian Kota Bukittinggi.
3. Untuk mengetahui pengaruh sosialisasi dan kualitas pelayanan secara simultan terhadap efektivitas program e-Retribusi di Dinas Perdagangan dan Perindustrian Kota Bukittinggi.

F. Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan yang sebelumnya telah penulis uraikan, maka terdapat beberapa manfaat dari penelitian ini diantaranya :

- 1. Manfaat Teoritis**
 - a. Diharapkan bahwa temuan dari penelitian ini dapat digunakan sebagai pedoman atau referensi bagi peneliti berikutnya.
 - b. Untuk menambah pengetahuan penulis mengenai pengaruh sosialisasi dan kualitas pelayanan terhadap efektivitas program e-Retribusi di Dinas Perdagangan dan Perindustrian Kota Bukittinggi.

2. Manfaat Praktis

- a. Hasil penelitian ini diharapkan menjadi informasi, masukan, dan bahan pertimbangan bagi Dinas Perdagangan dan Perindustrian Kota Bukittinggi dalam menentukan kebijakan agar program e-Retribusi dapat berjalan dengan efektif.
- b. Bagi pembaca, diharapkan bahwa penelitian ini bisa menjadi landasan atau referensi untuk melakukan penelitian yang serupa atau studi lanjutan dalam bidang kependudukan dan pelayanan publik.