



Pengaruh Sistem Pembayaran Elektronik terhadap Pendapatan Retribusi Parkir Kota Mataram

Nina Karina Karim^{1*}, Siti Atikah², Indria Puspitasari Lenap³

Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Mataram, Jl. Majapahit 62, Mataram, Indonesia 83125.

Email Korespondensi: ninakarim@unram.ac.id

Abstrak

Penerimaan retribusi parkir merupakan salah satu komponen penting dalam Pendapatan Asli Daerah (PAD) Kota Mataram. Namun, realisasinya masih jauh dari target yang ditetapkan. Untuk mengatasi permasalahan tersebut, Pemerintah Kota Mataram menerapkan sistem pembayaran retribusi parkir non-tunai berbasis QRIS (Quick Response Code Indonesian Standard). Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis faktor-faktor yang memengaruhi minat juru parkir dalam menggunakan sistem pembayaran QRIS serta persepsi mereka terhadap kebijakan yang menyertainya. Data dikumpulkan dari 108 juru parkir melalui kuesioner yang tersebar di enam kecamatan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa minat terhadap penggunaan QRIS cukup tinggi (75%), namun implementasi masih menghadapi tantangan, terutama dalam aspek literasi digital, akses perangkat, dan keterlibatan dalam kebijakan. Faktor kecukupan informasi merupakan determinan utama dalam membentuk minat, diikuti oleh keamanan, kemudahan, dan ketepatan sistem. Sementara itu, hanya 60,2% responden yang merasakan keuntungan langsung dari sistem ini. Selain itu, mayoritas juru parkir menyatakan bahwa mereka belum dilibatkan dalam penetapan target dan porsi penyeteroran. Rekomendasi yang diajukan meliputi penguatan edukasi digital, evaluasi kebijakan partisipatif, penyediaan insentif yang adil, serta perbaikan infrastruktur penunjang. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi dasar bagi perumusan kebijakan pembayaran retribusi parkir yang lebih inklusif, efisien, dan berkeadilan sosial.

Kata kunci: Retribusi Parkir; QRIS; Minat Penggunaan; Kebijakan Publik; Sektor Informal.

The Impact of Electronic Payment System on the Revenue of Parking Retribution in Mataram

Abstract

Parking retribution is a vital component of local revenue (PAD) in Mataram City. However, its actual realization has consistently fallen short of the target. To address this issue, the Mataram City Government implemented a non-cash payment system using the Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS). This study aims to analyze the factors influencing parking attendants' interest in using the QRIS system and their perceptions of the related policies. Data were collected from 108 parking attendants across six districts through structured questionnaires. The findings reveal a high level of interest in QRIS adoption (75%), yet implementation faces barriers including digital literacy limitations, access to devices, and lack of involvement in policy decisions. Information adequacy emerged as the most influential factor, followed by system security, ease of use, and accuracy. Only 60.2% of respondents reported experiencing direct financial benefits from the system. Furthermore, most attendants indicated they were not involved in setting payment targets or retribution shares. Recommendations include strengthening digital education, promoting participatory policy evaluation, providing fair performance-based incentives, and improving infrastructure support. The study offers critical insights for developing a more inclusive, efficient, and socially equitable public retribution payment system.

Keywords: Parking Retribution; QRIS; Usage Intention; Public Policy; Informal Sector.

How to Cite: Karim, N. K., Atikah, S., & Lenap, I. P. (2025). Pengaruh Sistem Pembayaran Elektronik terhadap Pendapatan Retribusi Parkir Kota Mataram. *Empiricism Journal*, 6(2), 331–339. <https://doi.org/10.36312/ej.v6i2.3006>



<https://doi.org/10.36312/ej.v6i2.3006>

Copyright© 2025, Karim et al.

This is an open-access article under the CC-BY-SA License.



PENDAHULUAN

Penerimaan retribusi parkir sebagai salah satu sumber Pendapatan Asli Daerah (PAD) Kota Mataram mengalami permasalahan serius dalam beberapa tahun terakhir. Berdasarkan laporan dari Lombokpost (2021), pada tahun 2020 realisasi penerimaan retribusi hanya mencapai Rp2 miliar dari target Rp12,5 miliar. Kondisi tersebut menunjukkan adanya ketidakefisienan dalam sistem pemungutan konvensional yang sarat dengan potensi kebocoran pendapatan. Menyikapi tantangan tersebut, Dinas Perhubungan Kota Mataram

(Dishub) mengambil langkah inovatif dengan menerapkan sistem pembayaran non-tunai melalui Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS) pada akhir 2020. Sistem ini memungkinkan pembayaran retribusi parkir secara digital menggunakan aplikasi seperti OVO, Gopay, dan LinkAja yang terkoneksi langsung ke kas daerah. Harapannya, sistem ini dapat meningkatkan efisiensi, akuntabilitas, dan transparansi pemungutan retribusi parkir.

Namun, implementasi sistem ini tidak berjalan mulus. Di lapangan, banyak juru parkir menunjukkan resistensi terhadap sistem QRIS, terutama karena khawatir akan perubahan pola pendapatan yang selama ini diterima secara tunai dan harian. Kewajiban untuk memiliki perangkat Android, koneksi internet, dan akun dompet digital juga menjadi beban tambahan yang cukup signifikan. Akibatnya, hingga Januari 2021, adopsi QRIS hanya meningkat dari tiga titik awal menjadi sepuluh titik parkir, suatu peningkatan yang belum signifikan dibandingkan dengan potensi jumlah titik parkir di seluruh Kota Mataram (Lombokpost, 2021). Penolakan ini semakin memperlihatkan pentingnya pemahaman atas faktor-faktor yang memengaruhi minat pengguna dalam mengadopsi teknologi pembayaran digital, khususnya di sektor informal seperti juru parkir.

Data dari situs resmi Sijukir menunjukkan bahwa hingga akhir tahun 2022, jumlah juru parkir aktif yang menggunakan QRIS mencapai 941 orang dengan total 749 titik parkir. Penerimaan yang dihasilkan dari 366.858 transaksi mencapai Rp7,6 miliar, meningkat signifikan dibandingkan masa awal penerapan sistem. Walaupun angka ini masih jauh dari target retribusi sebesar Rp28,1 miliar, capaian tersebut menunjukkan potensi besar digitalisasi dalam mendorong optimalisasi PAD (sijukir.mataramkota.go.id). Namun demikian, keberhasilan implementasi teknologi pembayaran digital tidak hanya bergantung pada infrastruktur atau kebijakan teknis, tetapi lebih pada bagaimana pengguna akhir—dalam hal ini juru parkir menerima dan bersedia menggunakan sistem tersebut secara konsisten.

Beberapa penelitian terdahulu telah menjelaskan bahwa keberhasilan adopsi teknologi dalam konteks layanan publik sangat bergantung pada faktor-faktor psikologis dan perseptual pengguna, seperti persepsi kemudahan penggunaan, persepsi manfaat, kepercayaan terhadap sistem, keamanan, dan kecukupan informasi (Davis, 1986; Ahmad et al., 2021). Technology Acceptance Model (TAM) yang dikembangkan oleh Davis memberikan kerangka konseptual yang kuat untuk menilai faktor-faktor tersebut. Dalam konteks serupa, studi oleh Ahmad, Roslin, dan Nazrin (2021) di Shah Alam menunjukkan bahwa faktor kemudahan dan manfaat sistem digital berpengaruh signifikan terhadap minat penggunaan pembayaran zakat daring, meskipun kepercayaan dan jumlah informasi tidak terlalu signifikan. Penelitian oleh Pertiwi et al. (2021) juga menunjukkan bahwa dalam konteks penggunaan e-wallet oleh generasi muda di Indonesia, persepsi manfaat dan kenyamanan memainkan peran utama dalam keputusan adopsi teknologi. Bahkan studi Ayuningtyas et al. (2024) menggarisbawahi pentingnya edukasi digital dalam meningkatkan partisipasi masyarakat dalam penggunaan sistem pembayaran non-tunai.

Secara umum, digitalisasi sistem pembayaran retribusi juga telah terbukti mendorong peningkatan inklusi keuangan, efisiensi pengelolaan pajak daerah, serta akurasi pelaporan administrasi (Sudarmana & Sudiarta, 2020; Nasrullah & Cahyono, 2023). Namun, tantangan utama terletak pada keberagaman tingkat literasi digital dan akses teknologi di kalangan masyarakat berpenghasilan rendah. Dalam kasus juru parkir Kota Mataram, perubahan skema pembayaran tidak hanya berdampak pada pola transaksi, tetapi juga terhadap kepastian ekonomi harian mereka. Sebagian besar juru parkir menggantungkan hidup dari penghasilan tunai yang diterima setiap hari. Ketika sistem baru mengharuskan mereka menunggu hingga dua minggu untuk menerima bagi hasil 70% dari retribusi yang dikumpulkan, kekhawatiran terhadap kestabilan ekonomi menjadi nyata. Belum lagi biaya tambahan untuk membeli perangkat digital, pulsa data, dan pengisian saldo yang juga menjadi faktor penolakan.

Penelitian oleh Sahut (2008) menekankan bahwa biaya implementasi menjadi salah satu kendala utama dalam pengadopsian dompet elektronik. Hal serupa ditemukan dalam studi Sumanjeet (2009), yang mengidentifikasi hambatan literasi teknologi sebagai penghalang utama dalam masyarakat berkembang. Bahkan dalam studi internasional, seperti yang dilakukan oleh Mas dan Rotman (2008) dan Evans et al. (2013), ditemukan bahwa adopsi sistem pembayaran digital seringkali gagal bukan karena teknologinya tidak

memadai, tetapi karena pengguna merasa tidak nyaman atau tidak percaya terhadap sistem tersebut. Sebaliknya, ketika edukasi dan dukungan sistem diterapkan secara efektif, penerimaan masyarakat meningkat signifikan, sebagaimana dibuktikan oleh penelitian Agarwal et al. (2018) dan Jonker et al. (2020) yang menunjukkan bahwa penggunaan e-wallet dapat meningkatkan omzet usaha dan mempermudah transaksi harian.

Dengan mempertimbangkan berbagai temuan tersebut, penelitian ini menjadi penting untuk mengkaji lebih dalam tentang apa yang sebenarnya menjadi pertimbangan utama juru parkir dalam menerima atau menolak penggunaan QRIS. Pemahaman ini akan menjadi landasan penting bagi pemerintah daerah untuk merumuskan strategi edukasi, pelatihan, serta desain kebijakan yang lebih inklusif. Dalam konteks ini, solusi tidak cukup hanya menyediakan sistem, melainkan memastikan sistem tersebut dapat diterima dan digunakan secara berkelanjutan oleh target pengguna.

Berdasarkan pemaparan di atas, maka penelitian ini bertujuan untuk menganalisis secara mendalam faktor-faktor yang memengaruhi minat juru parkir Kota Mataram dalam menggunakan sistem pembayaran non-tunai QRIS untuk menyetorkan retribusi parkir. Penelitian ini tidak hanya akan menguji persepsi terhadap kemudahan, manfaat, keamanan, kepercayaan, dan kecukupan informasi sebagai variabel yang diadaptasi dari TAM, tetapi juga akan mengaitkannya dengan latar belakang sosial-ekonomi pengguna serta hambatan struktural yang mereka alami. Hasil penelitian ini diharapkan memberikan kontribusi teoretis dan praktis dalam perumusan kebijakan berbasis data untuk mendukung optimalisasi penerimaan PAD melalui transformasi digital yang inklusif.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain deskriptif yang bertujuan untuk mengidentifikasi dan menganalisis faktor-faktor yang memengaruhi minat juru parkir dalam menggunakan sistem pembayaran elektronik QRIS dalam pemungutan dan penyetoran retribusi parkir. Pendekatan ini dipilih karena sesuai untuk menggambarkan persepsi dan kecenderungan perilaku responden berdasarkan kerangka kerja Technology Acceptance Model (TAM), yang mencakup variabel persepsi kemudahan penggunaan, persepsi manfaat, kepercayaan, keamanan dan ketepatan, serta kecukupan informasi.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh juru parkir yang terdaftar secara resmi pada Dinas Perhubungan Kota Mataram dan tercatat di platform Sijukir hingga akhir tahun 2022. Berdasarkan data terakhir, terdapat 941 juru parkir yang tersebar di 749 titik lokasi parkir. Sampel dalam penelitian ini diambil secara purposive, yaitu juru parkir yang menjabat sebagai koordinator (korlap) dan memiliki frekuensi penyetoran harian lebih dari lima puluh kali. Kriteria ini digunakan untuk memastikan bahwa responden memiliki pemahaman dan keterlibatan aktif dalam sistem pembayaran elektronik.

Data yang digunakan terdiri dari data primer dan sekunder. Data primer diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada 108 juru parkir terpilih. Instrumen kuesioner dirancang berdasarkan variabel-variabel dalam TAM yang telah dimodifikasi sesuai konteks lokal. Adapun data sekunder diperoleh dari laporan sistem Sijukir yang mencakup data transaksi QRIS dan distribusi juru parkir per kecamatan.

Variabel dalam penelitian ini terdiri atas: (1) minat penggunaan QRIS sebagai variabel dependen; dan (2) persepsi kemudahan, persepsi manfaat, kepercayaan terhadap sistem, keamanan dan ketepatan sistem, serta kecukupan informasi sebagai variabel independen. Setiap variabel diukur melalui indikator yang telah disesuaikan dari model TAM sebagaimana diterapkan dalam penelitian terdahulu (Ahmad et al., 2021; Davis, 1986).

Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis deskriptif kuantitatif. Analisis dilakukan untuk mengetahui distribusi responden berdasarkan wilayah dan jabatan, serta untuk mengukur persentase pengaruh setiap faktor terhadap minat penggunaan QRIS. Hasil analisis disajikan dalam bentuk tabel dan grafik untuk memperjelas kecenderungan dan pola yang ditemukan dalam data.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Juru parkir yang terdaftar di Dinas Perhubungan Kota Mataram sampai dengan bulan Oktober 2023 berjumlah 1.012 orang. Juru parkir yang menjadi responden penelitian ini berjumlah 108 orang yang tersebar di enam kecamatan di kota Mataram, yaitu: Ampenan,

Mataram, Cakranegara, Sandubaya, Selaparang, dan Sekarbela. Distribusi responden berdasarkan kecamatan disajikan dalam Tabel 1. Dari 108 juru parkir yang menjawab kuesioner, sebanyak 47,2% merupakan juru parkir pembantu sementara sisanya sebanyak 52,8% adalah korlap.

Tabel 1. Distribusi Juru Parkir

Lokasi	Jumlah Jukir	Responden	Persentase
Ampenan	143	13	9%
Mataram	174	12	7%
Cakranegara	285	39	14%
Sandubaya	155	11	7%
Selaparang	184	25	14%
Sekarbela	72	8	11%
	1013	108	

Dalam menyetorkan retribusi parkir yang telah dipungut secara tunai dari pengguna jasa parkir setiap harinya, sebanyak 56,5% juru parkir menyetorkan uang yang mereka terima kepada korlap secara tunai. Para korlap kemudian menyetorkan jumlah yang mereka terima ke rekening Dishub melalui aplikasi. Data yang dikumpulkan dari kuesioner yang disebar kepada juru parkir menunjukkan bahwa minat para juru parkir untuk menggunakan sistem pembayaran ini dinilai cukup tinggi karena sebanyak 75% responden berharap bahwa sistem pembayaran retribusi parkir secara daring ini terus berlanjut.

Faktor-faktor yang memengaruhi minat juru parkir untuk menggunakan sistem pembayaran retribusi parkir secara daring dengan menggunakan QRIS dinilai melalui tanggapan responden terhadap pertanyaan mengenai kemudahan sistem, kecepatan sistem, keuntungan yang dirasakan dengan penggunaan sistem, keamanan sistem, ketepatan sistem, dan kecukupan informasi mengenai sistem. Tanggapan juru parkir mengenai masing-masing faktor ini ditampilkan dalam Tabel 2.

Dari tanggapan para juru parkir terhadap pertanyaan-pertanyaan mengenai faktor-faktor yang memengaruhi mereka dalam menggunakan sistem pembayaran retribusi parkir secara daring, diketahui bahwa faktor yang dianggap paling memengaruhi minat penggunaan adalah kecukupan informasi dari pihak Dishub terhadap sistem ini. Banyak juru parkir yang belum mau mendaftarkan diri karena belum mengetahui cara kerja sistem pemungutan. Selain cara kerjanya, para juru parkir masih belum terbiasa dengan penggunaan aplikasi untuk menyetorkan retribusi parkir yang telah dipungut.

Tabel 2. Faktor-faktor yang Memengaruhi Minat Penggunaan Sistem Pembayaran Retribusi Parkir Daring

Faktor	Ya	Tidak
Kecukupan informasi	88,0%	12,0%
Keamanan	86,1%	13,9%
Kemudahan	85,2%	14,8%
Ketepatan	85,2%	14,8%
Kecepatan	84,3%	15,7%
Keuntungan	60,2%	39,8%

Dari keenam faktor tersebut, kecukupan informasi dari Dinas Perhubungan dinilai paling berpengaruh, dengan 88% responden menyatakan setuju bahwa informasi yang cukup meningkatkan minat mereka dalam menggunakan QRIS. Ini sejalan dengan penelitian Hikalmi et al. (2023) yang menekankan pentingnya pemahaman atas cara kerja dan manfaat sistem sebagai determinan dalam adopsi teknologi. Selanjutnya, faktor keamanan dan kemudahan penggunaan masing-masing mendapatkan persetujuan dari lebih dari 85% responden. Persepsi positif terhadap aspek-aspek ini juga telah dibuktikan dalam studi oleh Sholihah dan Nurhapsari (2023) serta Wijayanto et al. (2024) yang menunjukkan bahwa kemudahan dan kegunaan merupakan prediktor kuat dalam intensi adopsi QRIS, terutama dalam sektor informal seperti juru parkir. Meskipun demikian, hanya 60,2% responden yang menganggap sistem ini memberikan keuntungan langsung secara

finansial, mengindikasikan bahwa manfaat ekonomi QRIS belum sepenuhnya dirasakan oleh seluruh juru parkir.

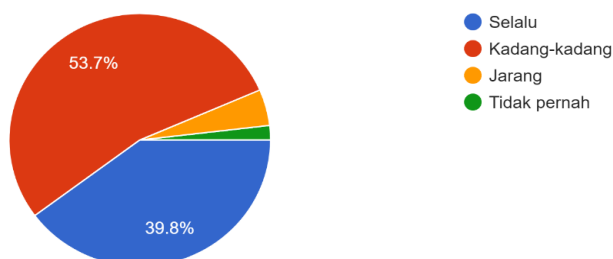
Aspek kebijakan turut memainkan peran penting dalam pembentukan minat. Responden memberikan tanggapan beragam terhadap penetapan target setoran harian, perubahan porsi setoran, dan insentif yang diberikan oleh pemerintah daerah. Sebagian besar juru parkir merasa kurang dilibatkan dalam pengambilan keputusan kebijakan tersebut, yang mengindikasikan perlunya pendekatan partisipatif dalam merancang kebijakan publik berbasis teknologi. Hal ini diperkuat oleh temuan Rahmawati et al. (2024) yang menunjukkan bahwa kepercayaan terhadap sistem sangat dipengaruhi oleh persepsi keadilan dan partisipasi.

Dari sisi lingkungan eksternal, dukungan sosial dan edukasi yang memadai dapat memperkuat adopsi QRIS. Penelitian oleh Waning et al. (2022) dan Hutahaeen et al. (2024) menunjukkan bahwa sosialisasi dan literasi digital memiliki peran penting dalam membentuk kesiapan pengguna, terutama di kalangan sektor informal yang sering kali memiliki keterbatasan akses informasi. Selain itu, faktor sosial budaya lokal dan partisipasi masyarakat juga menjadi katalis dalam meningkatkan kenyamanan dan kepercayaan pengguna terhadap sistem digital.

Terakhir, implementasi QRIS dalam konteks juru parkir di Mataram juga menghadapi tantangan infrastruktur dan risiko keamanan digital. Ketersediaan koneksi internet dan kepemilikan perangkat memadai masih menjadi hambatan, sebagaimana disoroti oleh Usman et al. (2024) dan Jusman & Fauziah (2024). Oleh karena itu, dukungan kebijakan, pelatihan teknis, serta investasi infrastruktur menjadi aspek krusial untuk memastikan keberlanjutan dan efektivitas sistem pembayaran non-tunai dalam mendukung optimalisasi Pendapatan Asli Daerah (PAD).

Tanggapan responden terhadap pertanyaan mengenai minat penggunaan sistem pembayaran retribusi parkir secara daring dipengaruhi oleh kebijakan pemerintah kota Mataram terkait penetapan target setoran. Dengan sistem yang berlaku saat ini, juru parkir diharuskan menyetorkan retribusi parkir ini sesuai target tertentu yang telah ditetapkan oleh Dinas Perhubungan kota Mataram. Pertanyaan-pertanyaan berikut ini berkaitan dengan aspek tersebut. Hasil dari kuesioner yang disebar kepada juru parkir yang menjadi responden penelitian disajikan pada Gambar 1 hingga 5.

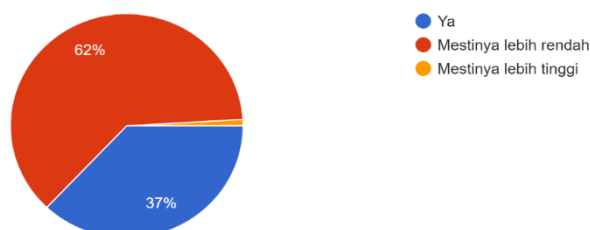
Apakah uang parkir yang Anda setorkan sesuai dengan target yang ditentukan?
108 responses



Gambar 1. Kesesuaian Penyetoran dengan Target yang Ditetapkan

Berdasarkan hasil survei terhadap 108 responden, ditemukan bahwa hanya 39,8% juru parkir yang selalu menyetorkan uang parkir sesuai dengan target yang ditentukan. Sebaliknya, mayoritas responden, yaitu 53,7%, mengaku hanya *kadang-kadang* menyetor sesuai target, sementara 4,6% menyatakan *jarang* dan 1,9% *tidak pernah*. Temuan ini mencerminkan adanya kesenjangan antara kebijakan penetapan target dan realitas operasional di lapangan. Fakta bahwa lebih dari separuh responden tidak konsisten menyetorkan sesuai target menunjukkan perlunya evaluasi terhadap akurasi penetapan target serta hambatan-hambatan struktural atau operasional yang dialami juru parkir.

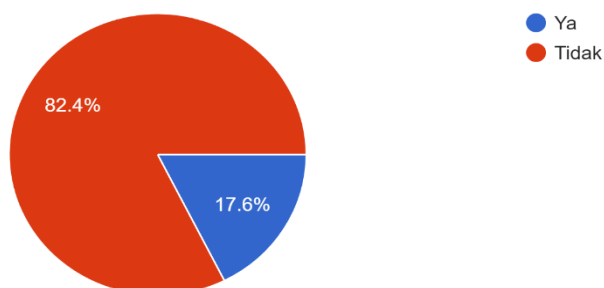
Apakah menurut Anda target setoran yang ditetapkan sudah sesuai dengan kondisi di tempat Anda bekerja?
108 responses



Gambar 2. Kesesuaian Penetapan Target Setoran

Saat diminta menilai kesesuaian target setoran dengan kondisi tempat kerja mereka, hanya 37% responden yang menyatakan bahwa target tersebut sudah sesuai. Sementara itu, sebanyak 62% berpendapat bahwa target yang ditetapkan seharusnya lebih rendah, dan hanya 1% yang menilai target mestinya lebih tinggi. Hasil ini mengindikasikan adanya persepsi yang kuat di kalangan juru parkir bahwa target yang diberikan kurang realistis jika dibandingkan dengan potensi dan kondisi aktual di lapangan. Ketidaksesuaian ini berpotensi menurunkan motivasi serta memunculkan resistensi terhadap sistem pembayaran yang berbasis target seperti QRIS.

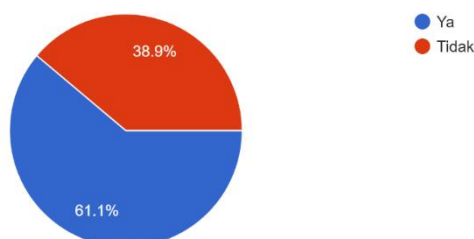
Apa Anda setuju dengan perubahan porsi penyeteroran 50% untuk juru parkir?
108 responses



Gambar 3. Pendapat mengenai perubahan porsi setoran

Gambar ini menunjukkan bahwa mayoritas besar responden (82,4%) tidak menyetujui perubahan porsi penyeteroran menjadi 50% untuk juru parkir, sedangkan hanya 17,6% yang menyatakan setuju. Tingginya penolakan ini menunjukkan bahwa skema pembagian hasil retribusi parkir merupakan isu sensitif yang berdampak langsung terhadap kesejahteraan juru parkir. Penerapan kebijakan yang mengurangi porsi pendapatan mereka tanpa keterlibatan dan komunikasi yang memadai akan menimbulkan resistensi tinggi dan menghambat keberhasilan sistem pembayaran retribusi berbasis QRIS.

Apakah Anda akan lebih terpacu untuk memungut uang parkir jika ada bonus untuk juru parkir yang berhasil menyetorkan uang parkir lebih banyak?
108 responses

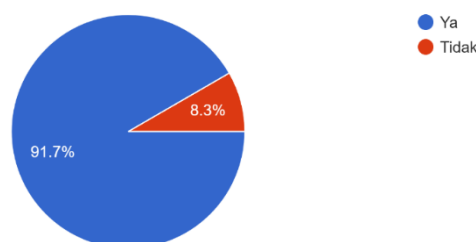


Gambar 4. Tanggapan terhadap Insentif Penyeteroran

Sebanyak 61,1% responden menyatakan bahwa mereka akan lebih terpacu dalam memungut uang parkir apabila terdapat bonus atau insentif bagi juru parkir yang mampu menyetorkan lebih banyak. Sementara itu, 38,9% lainnya mengaku tidak akan terpengaruh

oleh insentif tersebut. Hasil ini memberikan indikasi kuat bahwa sistem insentif dapat dijadikan sebagai strategi yang efektif untuk meningkatkan kepatuhan dalam penyetoran dan mendorong kinerja juru parkir, selama dirancang secara adil dan berbasis evaluasi performa yang objektif.

Apakah Anda merasa pendapat Anda perlu dipertimbangkan dalam menetapkan target parkir oleh Dinas Perhubungan?
108 responses



Gambar 5. Keterlibatan dalam pengambilan keputusan

Dari seluruh responden, sebanyak 91,7% menyatakan bahwa pendapat mereka perlu dipertimbangkan dalam penetapan target parkir oleh Dinas Perhubungan. Hanya 8,3% yang menyatakan sebaliknya. Angka ini menegaskan pentingnya pendekatan partisipatif dalam merancang kebijakan publik di sektor ini. Ketika para pelaksana kebijakan dalam hal ini juru parkir tidak dilibatkan dalam proses penetapan kebijakan yang menyangkut langsung kehidupan ekonomi mereka, hal tersebut dapat menurunkan legitimasi dan kepatuhan terhadap kebijakan yang ada.

KESIMPULAN

Penelitian ini menunjukkan bahwa meskipun jumlah juru parkir yang terdaftar di Kota Mataram mencapai lebih dari seribu orang, adopsi sistem pembayaran digital melalui QRIS masih berada dalam tahap transisi. Sebanyak 75% responden menunjukkan minat yang tinggi terhadap keberlanjutan sistem pembayaran retribusi parkir secara daring. Namun demikian, dominasi praktik penyetoran tunai (56,5%) dan ketergantungan pada korlap sebagai perantara digitalisasi mengindikasikan bahwa penerapan sistem ini belum sepenuhnya mandiri di tingkat juru parkir. Dari enam faktor utama yang dianalisis, *kecukupan informasi* menjadi faktor yang paling berpengaruh dalam membentuk minat penggunaan QRIS, diikuti oleh faktor *keamanan*, *kemudahan*, dan *ketepatan*. Meskipun persepsi terhadap aspek teknis QRIS cukup positif, manfaat ekonomi dari sistem ini belum dirasakan secara merata, tercermin dari hanya 60,2% responden yang menilai sistem ini memberikan keuntungan langsung. Ketimpangan persepsi ini memperlihatkan perlunya penguatan dalam hal edukasi manfaat praktis dan insentif.

Aspek kebijakan juga memainkan peran besar. Ketidaksesuaian target dengan kondisi lapangan, rendahnya persetujuan terhadap perubahan porsi setoran, serta permintaan kuat akan pelibatan juru parkir dalam pengambilan keputusan mengindikasikan adanya kesenjangan antara pembuat kebijakan dan pelaksana di lapangan. Sebanyak 91,7% responden merasa bahwa pendapat mereka harus dipertimbangkan, menunjukkan aspirasi kuat untuk keterlibatan partisipatif dalam kebijakan sektor perparkiran. Keterbatasan akses terhadap perangkat digital dan konektivitas internet juga masih menjadi penghalang. Jika tidak ditangani dengan kebijakan yang inklusif dan berbasis empati, transformasi digital ini berpotensi menciptakan kesenjangan baru antara teknologi dan kesejahteraan pelaku lapangan.

REKOMENDASI

Berdasarkan temuan penelitian, rekomendasi yang disarankan mencakup perlunya penguatan edukasi dan literasi digital kepada juru parkir agar mereka memahami cara kerja dan manfaat sistem QRIS, serta penerapan kebijakan partisipatif yang melibatkan juru parkir dalam penetapan target dan pembagian hasil retribusi. Pemerintah daerah juga disarankan untuk menyediakan insentif berbasis kinerja yang transparan dan adil, mengevaluasi serta menyesuaikan target setoran secara berkala agar selaras dengan kondisi lapangan, serta

memastikan dukungan infrastruktur berupa akses perangkat digital dan koneksi internet yang memadai. Selain itu, penguatan komunikasi dua arah antara Dinas Perhubungan dan juru parkir perlu diintensifkan untuk membangun kepercayaan, meningkatkan motivasi, dan memastikan keberlanjutan implementasi sistem pembayaran digital yang efektif dan inklusif.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penelitian ini dapat terlaksana berkat partisipasi para juru parkir yang menjadi responden penelitian, Kepala UPTD Parkir Dinas Perhubungan Kota Mataram, Bapak Lalu Sopandi

DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad N, Roslin RI, Nazrin NFS. (2021). Analysing the drivers affecting the intention to use online zakat payment among Muslim in Shah Alam, Selangor. *Int J Islamic Business*;6(1):32–48.
- Alawiye-Adams. Adewale Adegoke and Ibitoye. Olusola. Revenue Generation and the Cashless Policy (December 20. 2013). Dapat diakses dari SSRN: <https://ssrn.com/abstract=2370511> or <http://dx.doi.org/10.2139/ssrn.2370511>
- Ayuningtyas A, Adinugraha H, Sulthoni M. (2024). Quick response code Indonesian standard as a digital payment solution to increase the turnover and reduce the circulation of counterfeit money. *JECA*. ;1(1):25–31. <https://doi.org/10.69693/jeca.v1i1.7>
- Davis F. D. (1986). A technology acceptance model for empirically testing new end-user information systems: Theory and results. Massachusetts Institute of Technology, Sloan School of Management.
- Georgescu. Mircea and Eugenia, L. (2004).The Emergence of Electronic Payment Systems for the Growth of E-Business. International Symposium Economics and Management of Transformation. 2004. Dapat diakses dari SSRN: <https://ssrn.com/abstract=903622>
- Hikalmi H, Chyntia E, Maryana M, Gani E, Tazrin C. (2023). The influence of the use of QRIS application technology and financial literacy on buying and buying transaction activities in MSMEs in Lhokseumawe City. *J-IsCan J Islamic Accounting Research*. 5(2):61–78. <https://doi.org/10.52490/jiscan.v5i2.1778>
- Hutahaean L, Shabrina A, Martiani Y, Syakduzzaman S, Yulia A, Gunardi G. (2024). Peran sistem pembayaran digital dalam meningkatkan penjualan UMKM. *J Tek Komputer dan Informatika*. 3(1). <https://doi.org/10.59820/tekomin.v3i1.325>
- Jumba. J.. & Wepukhulu. J. M. (2019). Effect of Cashless Payments on the Financial Performance of Supermarkets in Nairobi County. *International Journal of Academic Research Business and Social Sciences*. 9 (3). 1372–1397
- Jusman J, Fauziah I. (2024). Receptiveness of QRIS as a digital payment among MSME in Palopo City. *Injury Interdisciplinary J Humanity*. 3(10):718–728. <https://doi.org/10.58631/injury.v3i10.1234>
- Karim. N. K., Atikah, S., & Lenap, I. P. (2020). Pembayaran Elektronik Non-Bank dan Kontribusinya Terhadap Akuntabilitas pada UMKM di Kota Mataram. Laporan Penelitian PNBPN.
- Karim. N. K., Atikah, S., & Lenap, I. P. (2021). Faktor-faktor yang Memengaruhi Penggunaan Pembayaran Elektronik Non Bank. Laporan Penelitian PNBPN.
- Karim. N. K., Atikah, S., & Lenap, I. P. (2022). Analisis Faktor-faktor yang Memengaruhi Minat Penggunaan Pembayaran Zakat Daring. Laporan Penelitian PNBPN.
- Kendall. Jake and Lyon. Ben and Higgins. Dylan. (2012). Mobile Money Usage Patterns of Kenyan Small and Medium Enterprises. Dapat diakses dari SSRN: <https://ssrn.com/abstract=2116481> or <http://dx.doi.org/10.2139/ssrn.2116481>
- Mantel, B. (2000). Why Don't Consumers Use Electronic Banking Products? Towards a Theory of Obstacles. Incentives. and Opportunities (September 2000). FRB of Chicago Working Paper No. EPS-2000-1. Dapat diakses dari SSRN: <https://ssrn.com/abstract=256736> or <http://dx.doi.org/10.2139/ssrn.256736>
- Mantel, B., & McHugh. (2001). Competition and Innovation in the Consumer E-Payments Market? Considering the Demand. Supply. and Public Policy Issues. Federal Reserve

- Bank of Chicago Public Policy Working Paper No. EPS-2001-4. Dapat diakses dari SSRN: <https://ssrn.com/abstract=298388> or <http://dx.doi.org/10.2139/ssrn.298388>
- Mas, I., and Rotman. Sarah. Going Cashless at the Point of Sale: Hits and Misses in Developed Countries (2008). CGAP Focus Note. No. 51. December 2008. Dapat diakses dari SSRN: <https://ssrn.com/abstract=1655284>
- Nirkomala. (2020). Antaranews. <https://mataram.antaranews.com/berita/136285/dishub-mataram-uji-cobakan-pembayaran-parkir-non-tunai> diakses pada 10 Februari 2021
- Pertiwi D, Suprpto W, Pratama E. (2021). Perceived usage of e-wallet among the Y generation in Surabaya based on technology acceptance model. *J Tek Industri*. 22(1):17–24. <https://doi.org/10.9744/jti.22.1.17-24>
- Polasik. Michal and Fiszeder. Piotr. Factors Determining the Acceptance of Payment Methods by Online Shops in Poland (February 28. 2010). Dapat diakses dari SSRN: <https://ssrn.com/abstract=1541202> or <http://dx.doi.org/10.2139/ssrn.1541202>
- Rahmawati J, Murtini S, Raharjanti R, Ayundyayasti P. (2024). QRIS: factors influencing interest in adoption by MSMEs in Semarang Regency. *JIMI*. 2(2):1–16. <https://doi.org/10.61404/jimi.v2i2.170>
- Redaksi. 2020. Insidelombok. <https://insidelombok.id/berita-utama/dishub-mataram-uji-coba-pembayaran-parkir-non-tunai/> diakses pada 10 Februari 2021
- Redaksi. 2020. Lombokpost. <https://lombokpost.jawapos.com/metropolis/11/01/2021/maksimalkan-retribusi-parkir-dishub-kota-mataram-terapkan-pembayaran-nontunai/> diakses pada 10 Februari 2021
- Redaksi. 2021. Lombok Pos. <https://lombokpost.jawapos.com/metropolis/11/01/2021/maksimalkan-retribusi-parkir-dishub-kota-mataram-terapkan-pembayaran-nontunai/> diakses pada 8 November 2021
- Redaksi. 2021. Suara NTB. <https://www.suarantb.com/realisasi-retribusi-parkir-baru-capai-tujuh-persen/> diakses pada 8 November 2021
- Sahut. Jean-Michel. The Adoption and Diffusion of Electronic Wallets (April 5. 2008). Journal of Internet Banking and Commerce. Vol. 13. No. 1. April 2008. Dapat diakses dari SSRN: <https://ssrn.com/abstract=1755499>
- Sholihah E, Nurhapsari R. (2023). Percepatan implementasi digital payment pada UMKM: intensi pengguna QRIS berdasarkan technology acceptance model. *Nominal Barometer Riset Akuntansi dan Manajemen*. 12(1):1–12. <https://doi.org/10.21831/nominal.v12i1.52480>
- Sudarmana I, Sudiarta G. (2020). Pengaruh retribusi daerah dan pajak daerah terhadap pendapatan asli daerah di dinas pendapatan daerah. *E-Jurnal Manajemen Univ Udayana*. 9(4):1338. <https://doi.org/10.24843/ejmunud.2020.v09.i04.p06>
- Sumanjeet. Singh. Emergence of Payment Systems in the Age of Electronic Commerce: The State of Art (July 24. 2009). Global Journal of International Business Research. Vol. 2. No. 2. 2009. Dapat diakses dari SSRN: <https://ssrn.com/abstract=1536620>
- Usman O, Alianti M, Fadillah F. (2024). Factors affecting the intention to use QRIS on MSME customers. *Int J Appl Econ Finance Accounting*. 2024;18(1):77–87. <https://doi.org/10.33094/ijaefa.v18i1.1323>
- Waning D, Estiyanti N, Putri I. (2022). Interest analysis of using fintech OVO with TAM model on MSMEs in Denpasar City. *J Pilar Nusa Mandiri*. 18(1):1–8. <https://doi.org/10.33480/pilar.v18i1.2757>
- Wijayanto E, Widiyati S, Rois M, Listyani T, Fatati M. (2024). Application of the TAM model and financial literacy in QRIS digital payment decisions (study on Semarang State Polytechnic students). *Int J Res Granthaalayah*. 11(12). <https://doi.org/10.29121/granthaalayah.v11.i12.2023.5436>