

JALAN TERJAL PENERAPAN CASHLESS DI PEDAGANG PASAR TRADISIONAL

I Nyoman Agus Suta Wijaya, Gede Sri Darma

Universitas Pendidikan Nasional, Universitas Pendidikan Nasional

Email: sutawijaya.sw4@gmail.com, sridarma@undiknas.ac.id

Abstrak

Cashless merupakan pembatasan penggunaan uang tunai yang termoderenisasi dengan sistem digital sehingga menurunkan pemakaian uang tunai dalam transaksi. Dengan penerapan sistem cashless dalam sistem pungutan penerimaan negara akan menjadikan keterbukaan suatu informasi serta akuntabilitas serta transparansi dana yang akan meminimalkan tindak penyalahgunaan pungutan khususnya pada pasar tradisional. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui persepsi antara pihak penyedia layanan serta pedagang pasar dalam penerapan cashless di pasar tradisional. Penelitian ini bertujuan untuk memberikan analisis tentang persepsi penyedia layanan serta pedagang pasar dalam penerapan sistem cashless serta faktor penjasar terjadinya suatu kesenjangan dalam penerapan sistem cashless. Penelitian ini menggunakan metode analisis kualitatif serta Analisis Fishbone. Dengan penentuan informan secara stratified random sampling wawancara dilakukan pada 13 key informan secara in-depth interview. Terdapat beberapa pedagang yang tidak berkenan menjadi informan setelah dilakukan undian dikarenakan pemahaman yang kurang. Hasil penelitian diketemukan; (1)pedagang tidak ingin bersentuhan langsung dengan bank, (2)fleksibelitas waktu pembayaran bagi pedagang, (3) penggunaan perantara dalam setiap transaksi, (4)sosialisasi yang tidak berkelanjutan, (5)transaksi tidak rahasia, (6)harga yang mahal, (7)sistem eror, (8)biaya admin dalam setiap transaksi, (9)tingkat pemahaman rendah, (10)pedagang baru atau musiman merupakan faktor yang menjadi jalan terjal penerapan cashless di pedagang pasar Tradisional.

Kata kunci: Cashless; Pasar Tradisional; Stratified random sampling; Fishbone; Akuntabilitas.

Abstract

Cashless is a limitation on the use of cash which is modernized with a digital system so as to reduce the use of cash in transactions. With the implementation of the cashless system in the state revenue collection system, information disclosure and accountability and transparency of funds will minimize acts of abuse of levies, especially in traditional markets. This research was conducted to determine the perception between service providers and market traders in implementing cashless in traditional markets. This study aims to provide an analysis of the perceptions of service providers and market traders in the application of the cashless system as well as the explanatory factors for the occurrence of a gap in the implementation of the cashless system. This study uses qualitative analysis methods and Fishbone

analysis. By determining the informants by stratified random sampling, interviews were conducted on 13 key informants by means of in-depth interviews. There are some traders who are not willing to become informants after the draw is due to a lack of understanding. The results of the study were found; (1) merchants do not want to be in direct contact with banks, (2) flexibility in payment times for traders, (3) use of intermediaries in every transaction, (4) unsustainable socialization, (5) non-confidential transactions, (6) high prices, (7) system error, (8) admin fees in each transaction, (9) low level of understanding, (10) new or seasonal traders are factors that lead to a steep road to cashless implementation in traditional market traders

Keywords: *Cashless; Traditional Market; Stratified random sampling; Fishbone; Accountability.*

Pendahuluan

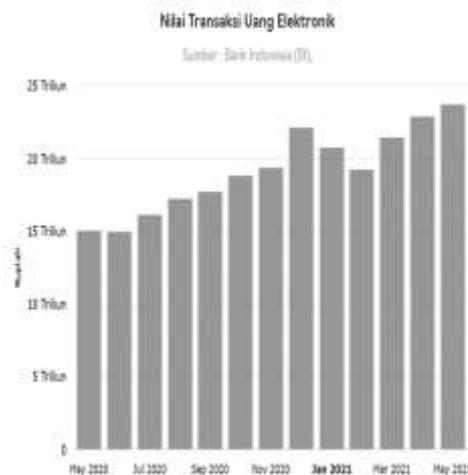
Bank Indonesia (BI) dengan Gerakan Nasional Non Tunai (GNNT) pada 14 August 2014, yang bertujuan untuk menciptakan sistem pembayaran yang aman, efisien, dan lancar, yang pada gilirannya akan dapat mendorong sistem keuangan nasional bekerja secara efektif dengan GNNT diimplementasikan agar kendala pembayaran tunai, seperti uang tidak diterima karena lusuh, sobek, tidak layak edar, dan meningkatkan efisiensi saat transaksi di masyarakat untuk tidak perlu membawa uang dalam jumlah besar. Dapat meningkatkan efektivitas transaksi dengan demikian, menghindari kesalahan hitung atau human error. GNNT akan mewujudkan ekosistem cashless society di masa depan ([Indonesia, 2014](#))

Seiring dengan ditingkatkannya upaya GNNT, Bank Indonesia (BI) menyadari bahwa sistem pembayaran diperlukan dapat beradaptasi dengan hadirnya teknologi digital. Dengan itu, BI menerbitkan blueprint Sistem Pembayaran Indonesia (SPI) 2025 yang dimana salah satu visinya dapat mendukung sistem digitalisasi perbankan sebagai lembaga utama dalam ekonomi keuangan digital, baik melalui open-banking serta pemanfaatan teknologi digital dan data dalam bisnis keuangan ([Indonesia, 2020](#))

Penerapan sistem transaksi non-tunai di lingkungan kementerian sudah menjadi suatu tuntutan pada era modern sekaligus sebagai perbaikan governance ([Ramdhani, A., & Ramdhani, M, 2017](#)). Pembayaran secara elektronika sangat krusial bagi operasi ekonomi terbaru lantaran dianggap cepat, efisien, ekonomis biaya, & aman. Berdasarkan keberhasilan teknik pembayaran non-tunai pada sektor partikelir & komersial maka pemerintah semakin terpicu untuk beralih ke pembayaran non-tunai agar merampingkan proses keuangannya ([Csáki, C., O'Brien, L., Giller, K., McCarthy, J. B., Tan, K., & Adam, 2013](#)) Juga, kenyamanan harus dipertimbangkan dalam transaksi, harus tersedia secara umum, dan harus menyediakan waktu transaksi yang dapat diterima. Selain itu, jaminan keamanan dalam bertransaksi bahwa transaksi yang dijalankan akan berjalan sesuai harapan dan mekanisme pembayaran tidak akan terlalu rentan terhadap penipuan atau pencurian ([Lau, S., & Pradana, 2021](#)).

Seiring dengan perkembangan teknologi di bidang sistem pembayaran, transaksi non tunai sudah merupakan sebuah keniscayaan. Kebijakan transaksi non tunai menjadi

strategi yang efektif untuk mendorong pertumbuhan keuangan inklusif di Indonesia. Penerapan transaksi non tunai diyakini sebagai salah satu solusi pemberantasan korupsi dan pencucian uang sebab melalui proses transaksi mutasi kas yang sistematis dan lengkap, antara pihak pengirim dan penerima, sehingga peluang oknum melakukan tindak kejahatan semakin sempit (Indonesia, 2017).



Gambar 1
Nilai transaksi uang elektronik 2020-2021
Sumber: Website Bank Indonesia 2021

Bank Indonesia (BI), (2021) mencatat, nilai transaksi dengan uang elektronik mencapai Rp 23,7 triliun pada Mei 2021. Jumlah itu meningkat 57,4% dibandingkan bulan yang sama pada tahun sebelumnya sebesar Rp 15 triliun. Transaksi uang elektronik pada bulan kelima ini juga naik 3,6% dari April 2021 yang sebesar Rp 22,8 triliun, tertinggi dalam satu tahun terakhir. Hal ini berarti nilai transaksi menggunakan alat pembayaran digital kembali mencetak rekor. Selain nilainya, volume transaksi dengan uang elektronik turut meningkat. Pada Mei 2021 terdapat 450,4 juta transaksi terjadi, jumlahnya hampir dua kali lipat dari pada Mei 2020 yang hanya sebesar 298,2 juta transaksi.

Oleh karena itu sejalan dengan pergerakan Bank Indonesia dengan pemerintah pusat dengan melakukan gerakan nasional non-tunai maka system pemerintahan daerah yang awalnya cash payment mulai beranjak ke electronic payment. Dalam penelitian (Mongisidi, E. C., Koleangan, R. A. M., & Rotinsulu, 2019) menyatakan bahwa Keuntungan penerapan system transaksi Elektronik di Dinas Pendapatan Daerah Kota yaitu, penggunaan aliran dana seluruh transaksi dapat ditelusuri sehingga lebih akuntabel, dikarenakan seluruh transaksi didukung dengan bukti yang sah.

Menurut Undang-Undang Nomor 34 Tahun 2004, Pendapatan Asli Daerah (PAD) adalah pendapatan yang diperoleh Daerah yang dipungut berdasarkan Peraturan Daerah sesuai dengan peraturan perundang-undangan. PAD bersumber dari Pajak Daerah, Retribusi Daerah, hasil pengelolaan kekayaan Daerah yang dipisahkan, lain-lain PAD yang disahkan.

Program e-retribusi menjadi program Pemerintah Kabupaten Klungkung yang bertujuan untuk menciptakan cashless society dan merupakan salah satu program smart city. Hal ini bertujuan untuk menambah pelayanan retribusi yang lebih cepat, tepat, terbuka dan menghindarkan adanya penyelewengan.

Sejak pertama kali diperkenalkan hingga saat ini, tingkat penetrasi cashless dengan penerapan e-Retribusi masih banyak menimbulkan kendala terutama dalam penggunaannya oleh pedagang pasar Tradisional. Penelitian oleh (Windasari, D. P., Sawiji, H., & Ninghardjanti, 2020) menemukan bahwa pedagang pasar masih memiliki kendala dalam menggunakan sistem pembayaran cashless e-retribusi, antara lain: kartu e-retribusi yang tidak terdeteksi pada mesin karena proses kepemilikan kios melakukan balik nama dan mesin tapping yang cenderung error. Sementara itu penelitian oleh (Utami, 2018) mengindikasikan bahwa penerapannya e-Retribusi dapat dilaksanakan dengan baik karena: Komunikasi terjalin dengan baik antarimplementor maupun implementor-kelompok sasaran, Struktur birokrasi menjadi pendukung karena telah ada (Standar Operasional Prosedur) SOP sebagai pedoman pelaksanaan tugas.

Kemudian penelitian dari (Assanti, 2020) implementasi dari penerapan e-retribusi sudah baik dari pihak pemerintah namun dari pihak pengguna yaitu pedagang masih belum optimal. Sehingga menyebabkan berbagai kesenjangan yang terjadi. Lebih lanjut pernyataan dari (Chen, L., & Aklikokou, 2020) menyatakan bahwa perceived usefulness dan perceived ease of use menjadi faktor utama terhadap adaptasi penerimaan suatu teknologi baru yang di terapkan dalam e-government.

Berdasarkan uraian latar belakang tersebut, Penelitian sebelumnya menyatakan bahwa penggunaan Cashless di pedagang pasar tradisional belum optimal dan menyebabkan berbagai kesenjangan dalam implementasinya, Oleh karena itu peneliti ingin mengetahui lebih mendalam dari sisi pengguna yaitu pedagang pasar tradisional bagaimanakah persepsi pedagang pasar tradisional yang menyebabkan terjadinya jalan terjal dalam penerapan cashless (e-retribusi) serta mengali faktor apa saja yang dapat menjadi intensi Pedagang Pasar untuk menggunakan sistem cashless (e-retribusi).

Metode Penelitian

Penelitian dilakukan menggunakan pendekatan kualitatif. Metode kualitatif berperan untuk membuktikan, memperdalam, memperluas dalam menjawab rumusan masalah dalam penelitian (Sugiono, 2015). Salah satu jenis penelitian kualitatif adalah studi kasus, dimana eksplorasi mendalam terhadap program, kejadian, proses, aktivitas, dilakukan peneliti terhadap satu atau lebih orang. Jika suatu kasus terikat oleh waktu dan aktivitas, maka peneliti, menggunakan berbagai prosedur pengumpulan data, melakukan pengumpulan data secara detail dalam waktu yang berkesinambungan (Sugiono, 2015)

Dalam penelitian ini, lokasi ditentukan dengan sengaja (purposive), yaitu dilakukan di pasar umum galiran Klungkung. Pasar umum galiran klungkung dipilih peneliti sebagai lokasi penelitian karena dari hasil observasi awal di lokasi penelitian masih banyak pedagang pasar umum galiran belum menggunakan system cashless yaitu e-

retribusi sebagai platform pembayaran digital hal ini tentunya menjadi minat peneliti untuk mengetahui factor apa yang menyebabkan hal tersebut terjadi. Sehingga peneliti ingin mengetahui lebih lanjut mengenai mengapa pedagang pasar umum enggan untuk menggunakan e-retribusi padahal system pembayaran tersebut merupakan suatu kewajiban yang harus dilakukan oleh pedagang pasar. Dari indikator tersebut peneliti menemukan bahwa Pasar Umum Galiran Klungkung merupakan lokasi penelitian yang tepat sebagai salah satu Pasar Umum yang menjadi salah satu pasar yang telah menerapkan system cashless dalam pembayaran retribusi. Jadi dapat disimpulkan bahwa tingkat intensi pedagang dalam menggunakan cashless harus mendapat suatu tanggapan baik dari pelayanan yang didapatkan dalam system cashless. Maka dari itu, pasar umum ini akan menjadi lokasi penelitian yang sesuai untuk menjawab rumusan masalah dalam penelitian ini.

Sumber data penelitian menggunakan data primer dan sekunder. Sumber primer adalah data primer merupakan data penelitian yang diperoleh secara langsung dari sumber asli (Anggito, A., & Setiawan, 2018). Data sekunder yaitu data yang diperoleh dari catatan, buku, laporan publikasi perusahaan, serta dokumentasi dari peneliti dan sebagainya yang tidak perlu di olah lagi sumber data ini tidak langsung memberikan data pada pengumpul data (Wiratna, 2014). Data sekunder diperoleh dari UPT Pasar Umum Galiran Klungkung, sedangkan data primer diperoleh dengan mendatangi secara langsung key informant pada lokasi penelitian dan penggunaan wawancara secara mendalam dengan bantuan alat perekam suara sebagai alat pengumpulan data serta observasi dan dokumentasi untuk mendapatkan data yang lebih mendalam.

Penelitian ini dilakukan dengan teknik wawancara semi-terstruktur atau In-Depth Interview dengan informan terpilih dari berbagai cluster pedagang dengan tehnik penentuan informan Proposive sampling bagi pihak pengelola pasar yaitu UPT pasar umum galiran Klungkung dan Probability Sampling secara startified random sampling agar mendapatkan data yang lebih general untuk meengetahui bagaimana persepsi pedagang dalam menggunakan cashless di pedagang pasar tradisional dan untuk mengetahui factor yang menjelaskan intensi pedagang dalam menggunakan cashless di pedagang pasar tradisional.

Key informant dalam penelitian ini berjumlah 3 orang dari pihak UPT pengelola pasar umum galiran Klungkung dan 10 informan dari pedagang pasar umum galiran Klungkung. Pemilihan ketiga key informant dari pihak UPT Pasar dipilih karena memenuhi kriteria yaitu mengetahui, memiliki informasi dan sebagai implementator dari penerapan e-retribusi di pasar tradisional galiran Kabupaten Klungkung, serta untuk pemilihan sepuluh informan dipilih berdasarkan Cara yang digunakan adalah Stratified Random Sampling merupakan metode pengambilan sampel dengan cara membagi populasi ke dalam kelompok-kelompok yang homogen (disebut strata), dan dari tiap stratum tersebut diambil sampel secara acak pengambilan sampel dari anggota populasi secara acak dan berstrata, Cara pengambilan sampel melalui cara yaitu undian. Dengan kata lain cara pengambilan sampel yang memberikan kesempatan yang sama untuk diambil kepada setiap elemen populasi dimana peneliti ingin mendapatkan pandangan

dari berbagai cluster pedagang di pasar umum galiran Klungkung secara general. Informan kunci dari penelitian ini dari pihak pengelola pasar yaitu; Kepala UPT Pasar Umum Galiran, dua petugas pemungutan e-retribusi yang berhubungan langsung dengan pedagang serta dari pihak pedagang pasar yaitu; 2 pedagang dari BLOK A (khusus pedagang buah), 2 pedagang dari BLOK B (Hasil Bumi), 2 pedagang dari BLOK C (Jahitan dan Jajanan), 2 pedagang dari BLOK D (Sayur dan Daging) dan 2 pedagang dari BLOK E (Hewan). Informan tersebut dipilih oleh peneliti karena dengan cara purposive dan probability sampling tersebut bertujuan untuk menyediakan informasi yang dibutuhkan secara lebih general guna menjawab tujuan penelitian ini mengenai persepsi dan intensi pedagang pasar tradisional menggunakan cashless. Jika informasi yang disampaikan oleh key informant masih kurang, maka menambah jumlah key informant hingga terpenuhi kelengkapan data. Untuk menjaga kerahasiaan identitas para key informant, nama-nama mereka dalam penelitian ini tidak disebutkan.

Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah teori Technology Acceptance Model (TAM). Untuk dapat mengetahui persepsi dari pihak pengelola pasar serta pedagang pasar tradisional dalam penerimaan terhadap suatu teknologi baru. Untuk dapat mengetahui persepsi serta faktor yang menjadi intensi dalam penerapan sistem cashless maka ada beberapa indikator yang digunakan :

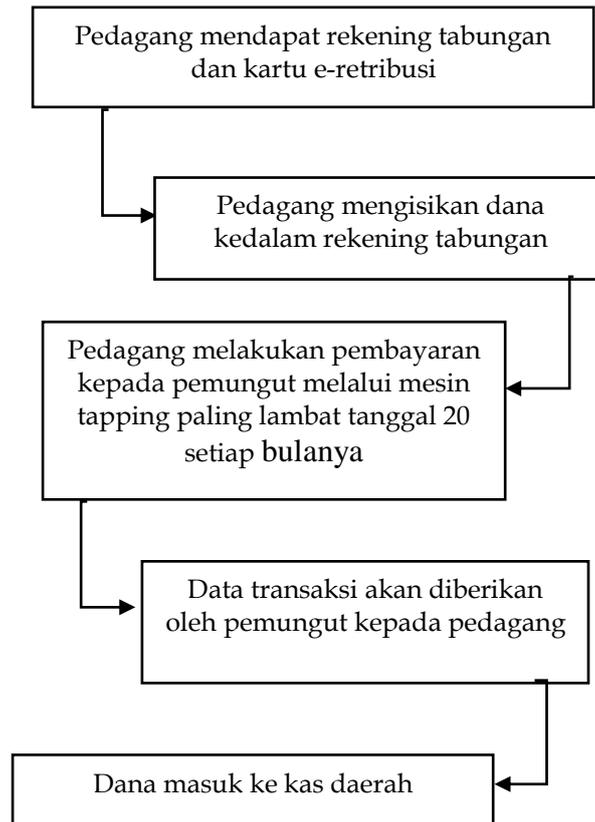
1. Perceived usefulness adalah suatu tingkatan dimana seorang individu mempercayai bahwa menggunakan suatu sistem tertentu akan dapat membantu meningkatkan kinerja dan prestasi kerja individu.
2. Perceived ease of use diartikan sebagai suatu tolak ukur dimana individu akan menggunakan sistem tersebut apabila individu merasakan kemudahan dalam penggunaannya dengan meminimalkan usaha yang dilakukan.
3. Trust merupakan kepercayaan dari individu dalam menggunakan suatu sistem para pengguna teknologi percaya bahwa transaksi yang dilakukan sesuai dengan ekspektasi pengguna dan seluruh data transaksi pengguna tidak boleh di sebar luaskan kepada pihak yang tidak berwenang
4. Security merupakan pegangan konsumen untuk percaya bahwa data pribadi dari konsumen tidak dilihat, disimpan, dan bahkan dimanipulasi oleh pengguna lain yang tidak berwenang saat melakukan transaksi online.

Keempat indikator tersebut digunakan dalam patokan wawancara semi terstruktur agar memberikan suatu pandangan yang lebih detail dan spesifik dalam penerapan sistem cashless di pedagang pasar tradisional.

Hasil dan Pembahasan

Dalam suatu transaksi digital payment tentu sesuatu yang paling dibutuhkan adalah sebuah alat atau mesin yang digunakan dalam menunjang suatu transaksi agar bisa terjadi proses pembayaran. Penerapan sistem cashless di pasar tradisional melalui sebuah program pemungutan retribusi secara digital disebut dengan e-retribusi masih sangat jarang didengar apalagi bagi kalangan pedagang pasar tradisional. Dalam proses transaksi uang elektronik ada berbagai hal atau tahapan yang dilakukan oleh pihak

penyedia layanan serta pihak pedagang pasar tradisional. Terdapat berbagai hal dalam proses transaksi mulai dari penyetoran dana yang harus dilakukan oleh pedagang ke bank, pengecekan dana oleh pedagang, pembayaran melalui mesin tapping yang disediakan penyedia layanan hingga proses input dana yang dilakukan oleh pihak pengelola pasar umum galiran. Dalam proses transaksi cashless di pedagang pasar tradisional melalui program e-retribusi terdapat beberapa langkah yang di lakukan, yang di perlihatkan pada gambar 2



Gambar 2

Proses Transaksi Cashless (e-Retribusi)

Sumber: UPT pengelola Pasar Umum Galiran (2021)

Dengan berbagai langkah yang perlu dilakukan dalam transaksi pembayaran digital melalui penerapan sistem e-retribusi di pasar tradisional tentu kesuksesan penerapan e-retribusi bergantung kepada pihak penyedia layanan serta pihak pedagang pasar tradisional. Ketika semua elemen yang terlibat dalam kegiatan cashless ini berjalan dengan berkesinambungan maka akan dapat mewujudkan cashless society di masyarakat pedagang pasar tradisional serta menjadikan suatu dana lebih transparan, akuntabilitas serta jauh dari tindak penyalahgunaan kebijakan.

A. Hasil Analisis dan pembahasan Presepsi Pihak Pengelola Pasar Tradisional

Dari hasil wawancara terhadap 3 key informant menyatakan bahwa persepsi kegunaan/manfaat yang didapatkan dalam penerapan sistem cashless di pasar galiran

klungkung dari sisi penyedia layanan memiliki faktor yang akan menjadi intensi dalam penggunaannya yaitu; 1. Pekerjaan lebih cepat dimana sesuai yang disampaikan oleh ketiga key informan penerapan sistem cashless cepat dalam penggunaannya. 2. Akuntabilitas dan Transparansi dana yang sangat terbuka dimana dari ketiga informan menyatakan dana akan lebih terpusat dan tersalurkan ke kas daerah tanpa memerlukan waktu yang lama.

Selanjutnya dalam persepsi kemudahan penggunaan yang didapatkan dalam penerapan sistem cashless dari sisi penyedia layanan memiliki faktor yang akan menjadi intensi dalam penggunaannya yaitu; 1. Efisien dalam penggunaan dimana seperti yang dinyatakan oleh ketiga informan karena sudah menggunakan alat atau mesin typing pemungut sangat mudah sehingga pemungut tidak perlu lagi mengelola uang secara individu yang dapat menyebabkan kesalahan input nantinya. 2. Meningkatkan produktivitas kerja dimana hal ini disebabkan karena kemudahan penggunaan tentunya akan berimbas juga dalam peningkatan kinerja dimana seperti yang dinyatakan oleh ketiga informan performa semakin meningkat karena kita tidak membutuhkan waktu lama dalam pemungutan serta dana yang terkumpulkan langsung terpusat.

Serta dalam faktor kepercayaan yang didapatkan dalam penerapan cashless dari sisi penyedia layanan memiliki faktor yang akan menjadi intensi dalam penggunaannya yaitu; 1. Pemahaman yang mendalam dari penyedia layanan sesuai yang dinyatakan oleh ketiga informan dimana pemahaman yang didapatkan dari sosialisasi serta dari instansi terkait dengan adanya sistem cashless ini tentunya akan mempermudah dalam memberikan suatu informasi terhadap pedagang baik itu mengatasi masalah komplain atau penghimpunan dana hal ini akan menjadi faktor kepercayaan yang muncul dari penyedia layanan terhadap sistem cashless. 2. Usia produktif penyedia layanan dimana dalam wawancara dua informan menyatakan bawa usia produktif lebih melek dan sedikit tidaknya memahami tentang technology namun ada satu informan yang menyatakan bahwa tidak hanya usia namun pengalaman juga berpengaruh terhadap adaptasi technology sehingga hal ini akan menjadi faktor yang menjadi intensi penerapan sistem cashless. 3. Layanan komplain dimana berdasarkan hasil wawancara dapat disimpulkan bahwa penyedia layanan memberikan layanan maksimal terhadap pedagang dan memberikan fasilitas serta bantuan apabila pedagang sedang menghadapi masalah sehingga pedagang akan memiliki kepercayaan lebih dalam penerapan sistem cashless karena layanan yang disediakan oleh penyedia layanan akan membantu pedagang jika menghadapi masalah hal ini tentunya akan menjadi faktor intensi yang menjadi minat dalam penerapan sistem cashless. 4. Sosialisasi dan pendekatan presuasif berdasarkan hasil wawancara dapat diambil kesimpulan bahwa ketiga informan menyatakan bahawa UPT pengelola pasar umum galiran sudah melakukan sosialisasi kepada pedagang serta memberikan suatu pendekatan secara presuasif yang dilakukan hal ini bertujuan untuk memberikan kepercayaan terhadap pedagang serta memberikan pemahaman yang

mendalam tentang sistem cashless sehingga akan menjadi faktor yang menjadi intensi dalam penerapan sistem cashless.

Selanjutnya dalam keamanan yang didapatkan dalam penerapan sistem cashless di pedagang pasar tradisional galiran dari sisi penyedia layanan dimana dapat ditarik kesimpulan berdasarkan hasil wawancara dimana faktor yang menjadi intensi dalam penerapan sistem cashless di pedagang pasar tradisional adalah keamanan dimana berdasarkan hasil wawancara ketiga informan menyatakan bahwa mekanisme keamanan sudah dijalankan khusus oleh pihak pengelola e-Retribusi dimana terdiri dari kordinator pengelola retribusi, kepala UPT serta dibantu oleh staff khusus dalam pelaporan dan pengembangan retribusi sehingga akan memberikan suatu tingkat kenyamanan yang tinggi bagi pihak pengelola terkait dana yang terhimpun serta memberikan rasa aman bagi pedagang terhadap dana yang disetorkan kepada pihak UPT pengelola pasar tradisional Galiran.

Namun berdasarkan hasil wawancara dari ketiga informan dapat ditarik kesimpulan bahwa terdapat berbagai persepsi kendala yang menyebabkan jalan terjal penerapan cashless di pedagang pasar tradisional dibalik berbagai faktor yang menjadi intensi minat penerapan cashless terdapat berbagai kendala yang menjadi jalan terjal yaitu; 1. Server dan jaringan lambat dari hasil wawancara dapat disimpulkan bahwa dari ketiga informan menyatkan server dan jaringan yang sering bermasalah menyebabkan suatu kendala dalam penerapan cashless hal ini tentunya menjadi tantangan besar bagi penyedia layanan untuk dapat mengatasinya mengingat sistem cashless bertujuan untuk menciptakan transaksi yang lebih cepat tentunya masalah server dan jaringan adalah suatu kendala yang harus cepat ditanganin.

Kedua, Intelektual pedagang dimana berdasarkan hasil wawancara dari ketiga informan dari sisi penyedia layanan menyatakan bahwa kondisi atau keadaan pedagang pasar umum galiran yang mayoritas tidak terlalu memiliki pengetahuan yang lebih terhadap technology sehingga meyebabkan ketidapkahaman pedagang terhadap sistem cashless ini dalam pernyataan Kepala UPT pasar “ tingkat melek technology dari pedagang pasar khusus nya pasar galiran masih rendah” hal ini lah menjadi suatu jalan terjal penerimaan sistem technology baru dalam melakukan sharing ilmu dan transfer knowledge. Tingkat intelektual pedagang sangat menentukan suatu sistem technology baru tersebut bisa masuk secara cepat atau lambat terhadap sistem cashless yang diterapkan.

Ketiga yaitu pedagang tidak ingin bersentuhan lagsung dengan bank berdasarkan hasil wawancara dari ketiga informan dapat disimpulkan bahwa karena pedagang harus bersentuhan lagsung dengan bank mengingat pasar galiran merupakan pasar tradisional tentu mayoritas pedagang tidak mengerti dengan prosedur bank sehingga menyebabkan berbagai kesenjangan menurut informan 2 dan 3 karena tidak memiliki waktu ke bank serta tidak memahami prosedur yang menyebabkan pikiran pedagang tergolong ribet sehingga menyebabkan petugaslah yang dititipkan uang untuk menabung ke bank dari mayoritas pedagang hal ini tentunya menjadi tambahan pekerjaan bagi pihak pemungut dan menjadi jalan terjal penerapan sistem cashless di

pedagang tradisional. Tentunya hal ini akan menjadi hambatan dalam penerapan sistem cashless di pasar tradisional.

B. Hasil Analisis dan Pembahasan Presepsi Pihak Pedagang Pasar Tradisional

Dari hasil wawancara mendalam terhadap 10 key informan dari berbagai kluster pedagang di pasar umum galiran klungkung terdapat berbagai aspek yang menjadi intensi atau minat dalam menggunakan sistem cashless yang pada saat ini diterapkan pada pasar galiran adalah e-retribusi. E-retribusi menjadi suatu sistem baru yang diterapkan pada tahun 2019 di pasar galiran klungkung melihat berbagai fenomena yang terjadi dari hasil observasi peneliti menelisik lebih dalam presepsi yang dirasakan oleh pedagang pasar tradisional dalam penerapan e-retribusi. Dalam hasil wawancara peneliti membagi presepsi dari pedagang pasar umum galiran menjadi 2 tema utama yaitu presepsi manfaat yang akan menjadi suatu intensi dan minat dari pedagang menggunakan sistem cashless dan presepsi hambatan atau kendala yang akan menjadi jalan terjal dalam penerapan sistem cashless di pedagang pasar tradisional.

Pertama dalam presepsi manfaat peneliti membagi tema menjadi 4 sub tema sesuai dengan indikator yang digunakan dalam penelitian ini yaitu *perceived usefulness*, *perceived easy of use*, *trust* dan *security*. Dalam presepsi kegunaan yang didapatkan dalam penerapan sistem cashless dari sisi pedagang pasar galiran klungkung memiliki faktor yang akan menjadi intensi dalam penggunaannya yaitu berdasarkan hasil wawancara kesepuluh informan menyatakan bahwa 1. Pembayaran menjadi lebih efektif dimana kesepuluh informan menyebutkan bahwa transaksi menggunakan sistem cashless lebih efektif dalam penggunaan dimana masing masing informan tidak khawatir dengan dana yang mereka bayarkan karena semuanya efektif masuk ke kas daerah dikarenakan sistem digital yang bersifat transparan dan *akuntable*. 2. Sistem lebih terintegrasi dimana ketika penerapan e-retribusi menjadikan semua transaksi terstruktur dimana semua alur transaksi dana dapat dilihat oleh pedagang secara detail dikarenakan ketika membayar mereka mendapatkan bukti transaksi yang transparan.

Kedua dalam presepsi manfaat dalam presepsi kemudahan penggunaan 7 informan menyatakan bahwa sistem transaksi pembayaran retribusi menggunakan sistem cashless lebih efisien dalam penggunaannya dimana berdasarkan hasil wawancara informan menyatakan bahwa penerapan sistem cashless lebih efisien dimana pembayaran cukup memberikan kartu dan dana akan otomatis terpotong dan struk bukti pembayaran keluar sehingga tidak ada lagi proses pengecekan kartu secara manual serta takut dengan terjadinya penyalahgunaan kebijakan oleh petugas namun terdapat 3 informan yang menyatakan tidak merasa efisien dikarenakan lebih menyukai metode pembayaran manual karena dianggap lebih cepat dan tidak mempersulit.

Ketiga dalam persepsi manfaat terdapat trust atau kepercayaan dari pedagang pasar tradisional terhadap penerapan sistem cashless. Dalam sub tema ini terdapat faktor yang menjadi minat pedagang pasar tradisional dalam menggunakan cashless yaitu dari hasil wawancara keseluruhan informan menyatakan 1. Faktor sosialisasi yang sudah dilaksanakan oleh pihak pengelola pasar menjadi faktor pendukung dalam penerapan sistem cashless sehingga informan merasa lebih percaya diri karena sudah dilaksanakan hal ini menjadi faktor yang dominan dikarenakan banyak informan yang tidak mengetahui teknologi sebelumnya dapat mengetahui sedikit tidaknya tentang sistem pembayaran secara digital. 2. Faktor pelayanan yang maksimal oleh petugas pemungut e- retribusi dan instansi terkait memberikan pelayanan yang memuaskan seluruh informan menyatakan hal yang sama dalam wawancara dimana dengan petugas yang sangat membantu sangat mempermudah pedagang dalam transaksi mulai dari penyetoran dana, proses transaksi hingga layanan komplain jika terjadi berbagai kendala yang dialami oleh pedagang hal ini menjadi suatu kepercayaan yang akan menjadi minat pedagang pasar tradisional menggunakan e-retribusi secara maksimal.

Dalam transaksi digital tentunya terdapat berbagai kendala terutama dalam sistem dimana suatu teknologi pasti akan mengalami masalah selaras dengan penelitian (Windasari, Sawiji, & Ninghardjanti, 2020) yang menyatakan bahwa penerapan cashless sering mengalami kendala dari sistem mulai dari mesin tapping yang eror hingga jaringan internet yang lambat. Dalam penelitian ini berdasarkan hasil wawancara 8 informan menyatakan bahwa mesin tapping dan juga layanan koneksi internet yang lambat menjadikan kendala dalam penerapan sistem cashless di pedagang pasar tradisional. Namun 2 informan lainnya belum pernah mengalami hal tersebut.

Dalam suatu transaksi tentunya faktor kegunaan dan juga kemudahan penggunaan menjadi suatu hal yang penting diutamakan oleh pemegang kebijakan melihat dari faktor kendala diatas hal ini selaras dengan penelitian yang dilakukan oleh (Liu & Tai, 2016) p.21, bahwa persepsi kegunaanlah yang menjadi faktor utama dalam adopsi teknologi sedangkan dalam persepsi kemudahan penggunaan selaras dengan penelitian yang dilakukan oleh (Chawla & Joshi, 2020) yang menyatakan persepsi kemudahan penggunaan sangat penting untuk minat pedagang menggunakan e-retribusi. Namun dalam penelitian sebelumnya belum detail tentang pemaparan yang lebih jauh mengenai faktor yang menjadi jalan terjal penerapan cashless di pedagang pasar tradisional.

Suatu sistem digital payment tentunya mengutamakan kerahasiaan data dalam sebuah transaksi (Seetharaman, Nanda Kumar, Palaniappan, & Weber, 2017) namun pada penerapan sistem cashless di pedagang tradisional galiran klungkung dari hasil wawancara terhadap 10 informan keseluruhan informan menyatakan bahwa transaksi dapat dilihat oleh siapa saja dikarenakan pedagang masih meitipkan uang untuk disetorkan ke bank baik melalui petugas atau anak saudaranya, sehingga data transaksi dapat dilihat secara luas bahkan salah satu informan menyebutkan bahwa mereka membandingkan data pribadi mereka satu sama lain apakah sama dalam jumlah tagihan atau berbeda hal ini tentunya menjadi suatu kendala dalam penerapan e-retribusi hal ini dapat menyebabkan suatu tindak kejahatan jika terjadi penyalahgunaan data yang dilakukan oleh individu yang tidak bertanggung jawab.

Hal ini juga berbanding terbalik dengan penelitian oleh (Zhang, Luximon, & Song, 2019) menyatakan bahwa keamanan dari suatu sistem akan menjadi faktor sistem tersebut akan digunakan secara terus menerus atau menurun.

Dalam transaksi digital tentunya terdapat berbagai kendala terutama dalam sistem dimana suatu teknologi pasti akan mengalami masalah selaras dengan penelitian (Windasari, D. P., Sawiji, H., & Ninghardjanti, 2020) yang menyatakan bahwa penerapan cashless sering mengalami kendala dari sistem mulai dari mesin tapping yang eror hingga jaringan internet yang lambat. Dalam penelitian ini berdasarkan hasil wawancara 8 informan menyatakan bahwa mesin tapping dan juga layanan koneksi internet yang lambat menjadikan kendala dalam penerapan sistem cashless di pedagang pasar tradisional. Namun 2 informan lainnya belum pernah mengalami hal tersebut.

Dalam suatu transaksi tentunya faktor kegunaan dan juga kemudahan penggunaan menjadi suatu hal yang penting diutamakan oleh pemegang kebijakan melihat dari faktor kendala diatas hal ini selaras dengan penelitian yang dilakukan oleh (Liu & Tai, 2016) p.21, bahwa persepsi kegunaanlah yang menjadi faktor utama dalam adopsi teknologi sedangkan dalam persepsi kemudahan penggunaan selaras dengan penelitian yang dilakukan oleh (Chawla, D., & Joshi, 2020) yang menyatakan persepsi kemudahan penggunaan sangat penting untuk minat pedagang menggunakan e-retribusi. Namun dalam penelitian sebelumnya belum detail tentang pemaparan yang lebih jauh mengenai faktor yang menjadi jalan terjal penerapan cashless di pedagang pasar tradisional.

Suatu sistem digital payment tentunya mengutamakan kerahasiaan data dalam sebuah transaksi (Seetharaman, A., Nanda Kumar, K., Palaniappan, S., & Weber, 2017) namun pada penerapan sistem cashless di pedagang tradisional galiran klungkung dari hasil wawancara terhadap 10 informan keseluruhan informan menyatakan bahwa transaksi dapat dilihat oleh siapa saja dikarenakan pedagang masih meitipkan uang untuk disetorkan ke bank baik melalui petugas atau anak saudaranya, sehingga data transaksi dapat dilihat secara luas bahkan salah satu informan meyebutkan bahwa mereka membandingkan data pribadi mereka satu sama lain apakah sama dalam jumlah tagihan atau berbeda hal ini tentunya menjadi suatu kendala dalam penerapan e-retribusi hal ini dapat menyebabkan suatu tindak kejahatan jika terjadi penyalahgunaan data yang dilakukan oleh individu yang tidak bertanggung jawab.

Hal ini juga berbanding terbalik dengan penelitian oleh (Zhang, J., Luximon, Y., & Song, 2019) menyatakan bahwa keamanan dari suatu sistem akan menjadi faktor sistem tersebut akan digunakan secara terus menerus atau menurun.

Selanjutnya penelitian ini juga menemukan bahwa faktor tingkat pemahaman yang kurang bagi usia lanjut menjadi kendala yang dominan dimana berdasarkan hasil wawancara 7 informan menyatakan bahwa tingkat pemahaman yang rendah menjadi suatu kendala yang berpengaruh terhadap sistem yang diterapkan dalam e-retribusi dimana tingkat pengetahuan serta usia pedagang menjadi acuan bahwa kemampuan untuk melek teknologi masih sangat rendah sejalan dengan yang dinyatakan oleh kepala UPT pasar Galiran Klungkung menyatakan bahwa pasar umum galiran klungkung yang didominasi oleh kalangan usia lanjut yaitu dengan usia 40 tahun keatas serta dengan tingkat pendidikan yang rendah menyebabkan tingkat melek terhadap sistem informasi baru sangat lambat. Persepsi kendala ini menjadi suatu jalan terjal dalam penerapan sistem cashless di pedagang pasar

tradisional. Intensi pedagang pasar dalam menggunakan e-retribusi sangatlah penting karena akan berpengaruh terhadap pendapatan kas daerah.

C. Hasil Analisis dan Pembahasan Diagram *Fishbone*

Berdasarkan hasil analisis penelitian terdapat berbagai temuan yang menjadi masalah utama dalam penerapan sistem cashless di pedagang pasar tradisional. Masalah utama penerapan sistem cashless di pedagang pasar tradisional dilihat dari dua sudut pandang yaitu pihak pengelola pasar tradisional dan pedagang pasar tradisional dalam hasil analisis kedua persepsi menemukan bahwa faktor yang menjadi masalah utama dalam penerapan sistem cashless terdapat faktor utama yaitu bersentuhan langsung dengan bank

“Tetapi dari sisi pedagang ya memang kita mengalami kendala karena pedagang harus bersentuhan langsung dengan bank di mana itulah kendala kita sebenarnya di lapangan” penuturan dari key informan pertama dari pihak pengelola pasar.

Faktor harga yang mahal menyebabkan tingkat pendapatan daerah menurun dibandingkan pendapatan sebelum diterapkan e-retribusi hal ini diucapkan oleh kepala UPT pasar Galiran Klungkung dalam hasil wawancara mendalam terhadap beliau pada 5 desember 2021.

“Namun dari sisi pendapatan karena ada faktor eksternal yang menyebabkan suatu hambatan tersebut maka pendapatan tidak semaksimal sebelumnya” ujar key informan pertama yaitu kepala UPT Pasar Galiran Klungkung.

Hal tersebut selaras dengan penelitian oleh (Putra & Nababan, 2019); (Magdalena, M., Sedyono, E., & Marwata, 2018) yang menyatakan bahwa penerapan sistem cashless memiliki kontribusi yang rendah terhadap pendapatan daerah.

Kesimpulan

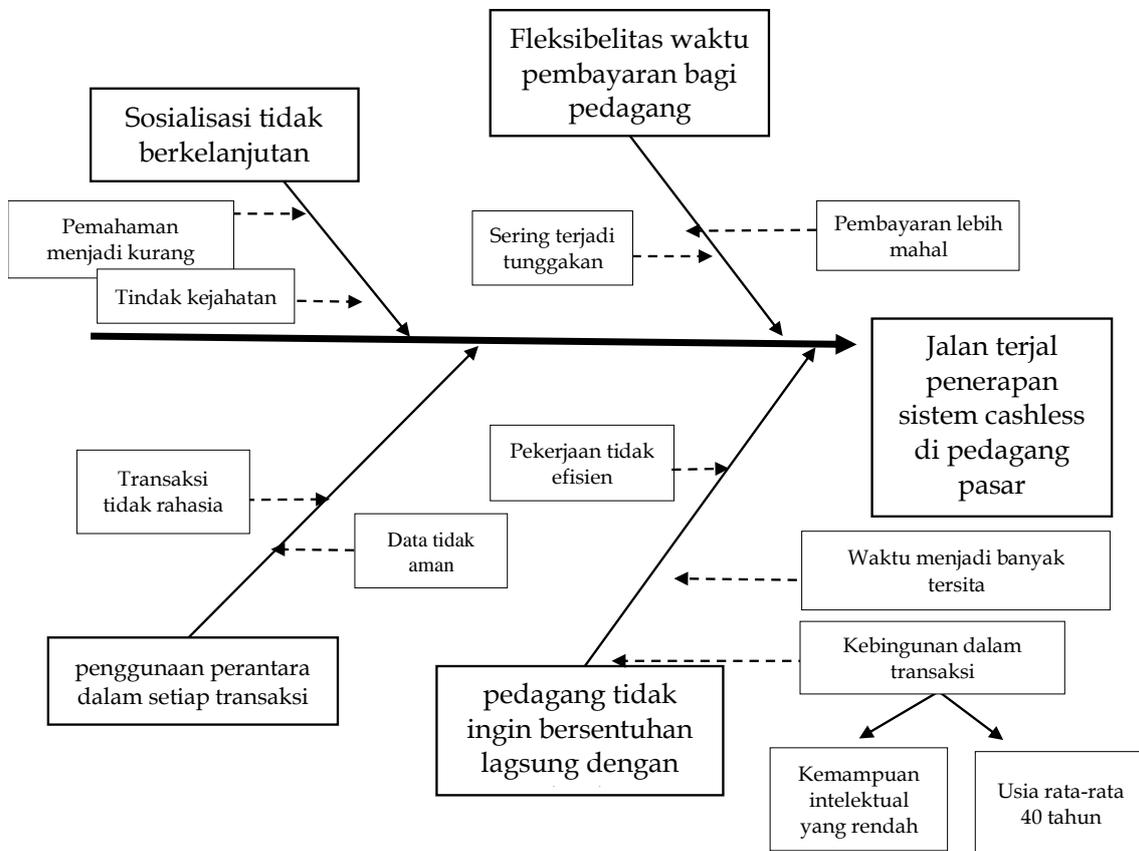
Hasil kombinasi dua persepsi dari pihak pengelola pasar dan pedagang pasar tradisional berdasarkan hasil analisis menghasilkan temuan mengenai bagaimana persepsi pedagang pasar yang menyebabkan terjadinya jalan terjal penerapan sistem cashless di pedagang pasar tradisional. Dari dua hasil analisis dari pihak pengelola pasar tradisional dan pihak pedagang pasar tradisional faktor yang menyebabkan jalan terjal penerapan cashless diurutkan berdasarkan hal yang paling berpengaruh yaitu pedagang tidak ingin bersentuhan langsung dengan bank, fleksibilitas waktu pembayaran bagi pedagang, penggunaan perantara dalam setiap transaksi, sosialisasi yang tidak berkelanjutan, transaksi tidak rahasia, harga yang mahal, sistem eror, biaya admin dalam setiap transaksi, tingkat pemahaman rendah, pedagang baru atau musiman.

Hasil analisis dari persepsi pihak pengelola pasar tradisional yang dapat menjadi intensi pengelola pasar untuk menggunakan sistem cashless (e-retribusi) berdasarkan yang paling menjadi pengaruh yaitu Pekerjaan lebih cepat, Akuntabilitas dan transparansi dana, Efisien dalam penggunaan, Meningkatkan produktivitas kerja,

Pemahaman yang mendalam dari penyedia layanan, Usia penyedia layanan produktif, Layanan complain, Sosialisasi dan pendekatan presuasif, Keamanan pembayaran.

Sedangkan hasil analisis dari persepsi pihak pedagang pasara yang dapat menjadi intensi pedagang pasar tradisional untuk menggunakan sistem cashless (e-retribusi) berdasarkan yang paling menjadi pengaruh yaitu Pembayaran menjadi lebih efektif, Sistem lebih terintegrasi, Sosialisasi awal penerapan, Pelayanan maksimal oleh petugas, Verifikasi data keamanan, Efisien dalam penggunaan.

Sedangkan Hasil penelitian dengan metode analisis diagram Fishbone yaitu pedagang tidak ingin bersentuhan langsung dengan bank menjadi faktor utama penyebab jalan terjal penerapan sistem cashless di pedagang pasar tradisional dalam terdapat dalam gambar 3.



Gambar 3
Diagram Fishbone Jalan Terjal Penerapan Sistem Cashless di Pedagang Pasar Tradisional

Sumber: Hasil Wawancara, diolah penulis (2022)

BIBLIOGRAFI

- Anggito, A., & Setiawan, J. (2018). *Metodologi penelitian kualitatif*. books.[Google Scholar](#)
- Assanti, Y. P. (2020). *Implementasi Program E-Retribusi Pasar dalam Meningkatkan Pendapatan Retribusi Daerah Surakarta*. [Google Scholar](#)
- Aigbe, P., & Akpojaro, J. (2014). Analysis of security issues in electronic payment systems. In *International journal of computer applications*. Citeseer. <http://citeseerx.ist.psu.edu/viewdoc/download?doi=10.1.1.671.9129&rep=rep1&type=pdf>. [Google Scholar](#)
- Akturan, U., & Tezcan, N. (2012). Mobile banking adoption of the youth market: Perceptions and intentions. *Marketing Intelligence & Planning*. <https://doi.org/10.1108/02634501211231928> [Google Scholar](#)
- Anggito, A., & Setiawan, J. (2018). *Metodologi penelitian kualitatif*. books.google.com. [Google Scholar](#)
- Chawla, D., & Joshi, H. (2020). *Role of mediator in examining the influence of antecedents of mobile wallet adoption on attitude and intention*. [Google Scholar](#)
- Chawla, D., & Joshi, H. (2020). Role of mediator in examining the influence of antecedents of mobile wallet adoption on attitude and intention. *Global Business Review*. <https://doi.org/10.1177/0972150920924506> [Google Scholar](#)
- Chen, L., & Aklikokou, A. K. (2020). *Determinants of E-government adoption: Testing the mediating effects of perceived usefulness and perceived ease of use*. [Google Scholar](#)
- Csáki, C., O'Brien, L., Giller, K., McCarthy, J. B., Tan, K., & Adam, F. (2013). *The use of E-Payment in the distribution of social welfare in Ireland: Charting the daily experience of recipients*. 7(1), 6–26. [Google Scholar](#)
- Curvelo, I. C. G., Watanabe, E. A. de M., & Alfinito, S. (2019). Purchase intention of organic food under the influence of attributes, consumer trust and perceived value. In *Revista de Gestão*. emerald.com. <https://doi.org/10.1108/REGE-01-2018-0010> [Google Scholar](#)
- Davis, F. D. (2020). *Technology Acceptance Model: 30 Years Of Tam*. Springer. [Google Scholar](#)

- ELLIOT, R. F. (2014). Security of payment: rough justice is ready. *Bulletin (Law Society of South Australia)*. <https://doi.org/10.3316/agispt.20151073> [Google Scholar](#)
- Gao, L., & Waechter, K. A. (2017). Examining the role of initial trust in user adoption of mobile payment services: an empirical investigation. *Information Systems Frontiers*. <https://doi.org/10.1007/s10796-015-9611-0> [Google Scholar](#)
- Hajli, M. N. (2014). A study of the impact of social media on consumers. *International Journal of Market Research*. <https://doi.org/10.2501/IJMR-2014-025> [Google Scholar](#)
- Hamid, A. A., Razak, F. Z. A., Bakar, A. A., & ... (2016). The effects of perceived usefulness and perceived ease of use on continuance intention to use e-government. *Procedia Economics and ...* [Google Scholar](#)
- Han, B. O., & Windsor, J. (2011). User's willingness to pay on social network sites. *Journal of Computer Information Systems*. <https://doi.org/10.1080/08874417.2011.11645499> [Google Scholar](#)
- Hanafizadeh, P., Behboudi, M., Koshksaray, A. A., & ... (2014). Mobile-banking adoption by Iranian bank clients. *Telematics and ...* <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0736585312001074> [Google Scholar](#)
- Huda, R. B. (n.d.). Analisis Total Productive Maintenance Dengan Metode Overall Equipment Effectiveness Pada Mesin Unigrator DI PG Semboro. *Repository.Unej.Ac.Id*. [Google Scholar](#)
- Humbani, M., & Wiese, M. (2018). A Cashless Society for All: Determining Consumers' Readiness to Adopt Mobile Payment Services. *Journal of African Business*, 19(3), 409–429. <https://doi.org/10.1080/15228916.2017.1396792> [Google Scholar](#)
- Indonesia, B. (2014). *Bank Indonesia mencanangkan gerakan nasional non tunai*. [Google Scholar](#)
- Indonesia, B. (2017). *Perekonomian Indonesia. In Diperoleh*. [Google Scholar](#)
- Indonesia, B. (2020). *Blueprint Sistem Pembayaran Indonesia 2025*. [Google Scholar](#)
- Karim, F., Yusoff, W. S., Ismail, M. N., Mazlan, A., Ghani, N. I. A., & Muhammad, N. (2021). A cashless society: Understanding adoption of new technology. In *AIP Conference Proceedings* (Vol. 2339). <https://doi.org/10.1063/5.0044579> [Google Scholar](#)
- Kristian, I. (2019). Upaya Penurunan Idle Pada Proses Produksi PT X Menggunakan

- Metode Fishbone Diagram. *Jurnal Titra*.
<http://publication.petra.ac.id/index.php/teknik-industri/article/view/8947> [Google Scholar](#)
- Kumar, A., Adlakaha, A., & Mukherjee, K. (2018). The effect of perceived security and grievance redressal on continuance intention to use M-wallets in a developing country. *International Journal of Bank ...*. <https://doi.org/10.1108/IJBM-04-2017-0077> [Google Scholar](#)
- Kumar, K. S., Sivashanmugam, C., & Venkataraman, A. (2018). Intention to use mobile wallet: Extension of TAM model. In *Journal of Electronic Systems*. [Google Scholar](#)
- Lau, S., & Pradana, M. N. R. (2021). *Pengaruh keamanan, kecepatan transaksi dan kenyamanan terhadap penggunaan mobile payment*. [Google Scholar](#)
- Liu, G. S., & Tai, P. T. (2016). A study of factors affecting the intention to use mobile payment services in Vietnam. *Economics World*. academia.edu. [Google Scholar](#)
- Magdalena, M., Sedyono, E., & Marwata, M. (2018). *Analisis Penerimaan Teknologi E-retribusi Pasar dengan Pendekatan Theory of Reasoned Action*. 8(2). [Google Scholar](#)
- Mongisidi, E. C., Koleangan, R. A. M., & Rotinsulu, D. C. (2019). *Analisis Implementasi Transaksi Non Tunai Dalam Pengelolaan Keuangan Daerah Kota Manado*. 19(9). [Google Scholar](#)
- Mun, Y. P., Khalid, H., & Nadarajah, D. (2017). Millennials' perception on mobile payment services in Malaysia. *Procedia Computer Science*. <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1877050917329381> [Google Scholar](#)
- Mustofa, H. M. (2014). Perencanaan Produktivitas Kerja dari Hasil Evaluasi Produktivitas dengan Metode Fishbone di Perusahaan Percetakan Kemasan PT. X. In *Jurnal Teknik Industri HEURISTIC*. [Google Scholar](#)
- Okeke, T. C. (2013). Perceived risk/security and consumer involvement with electronic payments in Nigeria: A discriminant analysis. In *IOSR Journal of Business and Management*. [Google Scholar](#)
- Ramdhani, A., & Ramdhani, M, A. (2017). Konsep umum pelaksanaan kebijakan publik. *Jurnal Publik*, 2016; 11(1): 1–12. In *Jurnal Publik* (Vol. 11, Issue 01). [Google Scholar](#)
- Rauniar, R., Rawski, G., Yang, J., & Johnson, B. (2014). Technology acceptance model (TAM) and social media usage: An empirical study on Facebook. *Journal of Enterprise Information Management*, 27(1), 6–30. <https://doi.org/10.1108/JEIM-04-2012-0011> [Google Scholar](#)

- Safitri, N. A. (2021). *Pengaruh Persepsi Kepercayaan, Persepsi Keamanan, Persepsi Kualitas Informasi, Dan Persepsi Risiko Terhadap Niat Penggunaan* eprints.umm.ac.id. <https://eprints.umm.ac.id/72591/> [Google Scholar](#)
- Seetharaman, A., Nanda Kumar, K., Palaniappan, S., & Weber, G. (2017). Factors Influencing Behavioural Intention to Use the Mobile Wallet in Singapore. *Journal of Applied Economics and Business Research JAEBR*, 7(2), 116–136. [Google Scholar](#)
- Shaw, N. (2014). The mediating influence of trust in the adoption of the mobile wallet. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 21(4), 449–459. <https://doi.org/10.1016/j.jretconser.2014.03.008> [Google Scholar](#)
- Simangunsong, F. (2015). Kajian Penggalan Potensi dan Peningkatan Pendapatan Asli Desa di Kabupaten Sekadau Provinsi Kalimantan Barat. *Jurnal Administrasi Publik: Public Administration* <http://ojs.uma.ac.id/index.php/adminpublik/article/view/1069> [Google Scholar](#)
- Putra, Ivan Gumilar Sambas, & Nababan, Daniel. (2019). Influence of Non-Financial Information and Macroeconomic on the Level of Underpricing on Companies that Conduct IPO on the IDX in the 2011-2015 Period. *Global Business & Management Research*, 11(1). [Google Scholar](#)
- Ramdhani, A., & Ramdhani, M, A. (2017). Konsep umum pelaksanaan kebijakan publik. *Publik*, 11(1), 1–12. [Google Scholar](#)
- Seetharaman, A., Nanda Kumar, K., Palaniappan, S., & Weber, G. (2017). *Factors Influencing Behavioural Intention to Use the Mobile Wallet in Singapore*. 7(2), 116–136. [Google Scholar](#)
- Seetharaman, A., Nanda Kumar, Karippur, Palaniappan, S., & Weber, Golo. (2017). Factors Influencing Behavioural Intention to Use the Mobile Wallet in Singapore. *Journal of Applied Economics and Business Research JAEBR*, 7(2), 116–136. [Google Scholar](#)
- Sugiono, P. D. (2015). *Memahami Penelitian Kualitatif*. [Google Scholar](#)
- Suyanto, T. A. K. (2019). Faktor yang Mempengaruhi Tingkat Kepercayaan Penggunaan FinTech pada UMKM Dengan Menggunakan Technology Acceptance Model (TAM). *Akmenika*, 16 (1), 166. <https://journal.upy.ac.id/index.php/akmenika/article/view/>
- Utami, W. (2018). *Implementasi Kebijakan E-Retribusi Pasar di Pasar Singosaren Surakarta*. *digilib*. [Google Scholar](#)
- Windasari, D. P., Sawiji, H., & Ninghardjanti, P. (2020). *Penerapan E-Retribusi Di Pasar Kota Surakarta*. 4(4). [Google Scholar](#)

Windasari, Dian Putri, Sawiji, Hery, & Ninghardjanti, Patni. (2020). *Penerapan E-Retribusi Di Pasar Kota Surakarta* (Vol. 4). digilib.uns.ac.id. [Google Scholar](#)

Wiratna, S. (2014). *metodologi penelitian lengkap, praktis, dan mudah dipahami*. [Google Scholar](#)

Zhang, J., Luximon, Y., & Song, Y. (2019). *The role of consumers' perceived security, perceived control, interface design features, and conscientiousness in continuous use of mobile payment services*. [Google Scholar](#)

Zhang, J., Luximon, Y., & Song, Y. (2019). The role of consumers' perceived security, perceived control, interface design features, and conscientiousness in continuous use of mobile payment services. *Sustainability*. [Google Scholar](#)

Copyright holder:

I Nyoman Agus Suta Wijaya, Gede Sri Darma (2022)

First publication right:

Syntax Literate: Jurnal Ilmiah Indonesia

This article is licensed under:

