

Efektivitas Pelayanan Pembayaran Non Tunai Pada Tempat Pemungutan Retribusi Pariwisata Di Kabupaten Gunungkidul

Suhartapa¹, Linda Kurniawati², Amin Kiswanto³

^{1,2,3} Prodi Pariwisata, Sekolah Tinggi Pariwisata Ambarrukmo, Yogyakarta, Indonesia
suhartopomm@gmail.com, aminkiswanto@stipram.ac.id

Abstract: Natural beach tourism is still a favorite for most tourists visiting Gunungkidul Regency. There are dozens of levy collection points managed by the Yogyakarta Special Region Gunungkidul Tourism Office, but only a few provide non-cash levy payment services. This research aims to see the level of effectiveness of levy collection services from the perspective of managers and tourists. Data collection techniques use interviews, observation and documentation. The research method used is a qualitative research method and data analysis techniques in the form of SWOT analysis. The research results show that the implementation of non-cash tourism levy payment services, especially QRIS, has been quite effective in terms of both agencies and tourists. However, several improvements are still needed, including strengthening the internet network and providing widespread outreach to tourists regarding prioritizing non-cash transactions.

Keywords: Effective Service; Tourism Digitalization; E-Ticketing System

Abstrak: Wisata alam pantai masih menjadi favorit bagi sebagian besar wisatawan yang berkunjung ke Kabupaten Gunungkidul. Terdapat puluhan titik pemungutan retribusi yang dikelola oleh Dinas Pariwisata Daerah Istimewa Gunungkidul Yogyakarta, namun hanya beberapa yang menyediakan layanan pembayaran retribusi secara non tunai. Penelitian ini bertujuan untuk melihat tingkat efektivitas layanan pemungutan retribusi dari sudut pandang pengelola dan wisatawan. Teknik pengumpulan data menggunakan wawancara, observasi dan dokumentasi. Metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian kualitatif dan teknik analisis data berupa analisis SWOT. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan layanan pembayaran retribusi pariwisata non tunai khususnya QRIS sudah cukup efektif baik dari segi instansi maupun wisatawan. Namun masih diperlukan beberapa pembenahan, antara lain penguatan jaringan internet dan pemberian sosialisasi secara luas kepada wisatawan mengenai pengutamaan transaksi non tunai.

Kata Kunci: Pelayanan efektif, Digitalisasi Pariwisata, Sistem E-Ticketing

1 PENDAHULUAN

Industri pariwisata serta jasa usaha pariwisata yang menyertainya menjadi primadona di Kabupaten Gunungkidul dalam satu dekade terakhir. Perkembangan pariwisata yang cukup pesat mampu mendorong terjadinya peningkatan kesejahteraan masyarakat utamanya yang bekerja pada sektor pariwisata. Pariwisata sendiri merupakan salah satu sektor strategis yang memiliki kontribusi penting dalam pembangunan pariwisata tingkat regional maupun nasional. Pertumbuhan ekonomi di Kabupaten Gunungkidul mencapai puncaknya di tahun 2022 pada angka 5,37% (Martino, 2024). Destinasi wisata yang sukses sudah seharusnya bisa memenuhi kebutuhan dan keinginan wisatawan, memberikan pengalaman yang tak terlupakan, serta memberikan pelayanan yang berkualitas tinggi (Atun Y., *et. al.*, 2023).

Pengembangan pariwisata perlu direncanakan secara menyeluruh dengan berbagai pertimbangan. Pada intinya strategi pengembangan pariwisata yaitu upaya yang dilakukan oleh pihak-pihak yang berkaitan untuk mengorganisasikan kemajuan destinasi wisata dan meningkatkan potensi yang sudah ada untuk menjadi daya tarik wisatawan (Ridla M., Kanom, & Darmawan R., M., 2021). Perkembangan pariwisata di Kabupaten Gunungkidul mulai terlihat sejak tahun 2016, dimana tingkat kunjungan wisawatan dan Pendapatan Asli Daerah sektor pariwisata mengalami kenaikan yang cukup signifikan. Dibanding dengan kabupaten/kota lain di Daerah Istimewa Yogyakarta, perkembangan pariwisata di Kabupaten Gunungkidul ini cukup menarik perhatian. Dari daerah yang awalnya tandus, kering, dan susah air, bermanifestasi menjadi

daerah tujuan wisata alam utama di Daerah Istimewa Yogyakarta.

Indonesia, which has many more rural areas than urban areas (Indonesian Ministry of Home Affairs, 2017), needs this approach by paying attention to tourism development down to the village level (Priatmoko S., et. al., 2021). Pariwisata di Kabupaten Gunungkidul didominasi oleh destinasi *mass tourism* dengan mengandalkan bentang wisata alamnya terutama kawasan pantai selatan, mulai dari Kapanewon Panggang hingga Kapanewon Girisubo. Terdapat sedikitnya 110 pantai baik yang sudah dikembangkan maupun belum dikembangkan yang tersebar di KPP 1 hingga KPP 6 dan memiliki daya tarik serta keunikan masing-masing. Wisata pesisir memiliki beragam sumberdaya alam yang dapat dimanfaatkan, sehingga beragam juga aktivitas yang dapat dilakukan wisatawan seperti berjemur, berenang, bermain pasir, snorkeling dan lain-lain (Ramadhan F., F., Gunadi M.A., Rusli M., 2024). Selain kawasan pantai selatan, terdapat beragam pilihan destinasi pariwisata non pantai di Gunungkidul sisi tengah maupun utara, baik wisata alam, buatan, budaya, kuliner, religi, hingga ekonomi kreatif (Profil Dinas Pariwisata Gunungkidul, 2022).

Dari sekian banyak destinasi pariwisata yang terdapat di Kabupaten Gunungkidul, tidak semuanya dikelola oleh pemerintah setempat namun ada yang dikelola oleh kelompok sadar wisata (pokdarwis), Dinas Lingkungan Hidup dan Kehutanan DIY, bahkan dikelola oleh swasta. Perbedaan yang signifikan ialah ada atau tidaknya Tempat Pemungutan Retribusi (TPR) Tempat Rekreasi, Pariwisata dan Olahraga di kawasan tersebut. Saat ini, terdapat 32 TPR baik yang dikelola langsung oleh Pemerintah Kabupaten Gunungkidul dalam hal ini

Dinas Pariwisata, maupun dikerjasamakan dengan Pemerintah Kalurahan setempat. Berdasarkan Surat Keputusan Bupati Gunungkidul nomor 330/KPTS/2023 terdapat 22 pemerintah kalurahan yang ditugaskan untuk melakukan pemungutan retribusi. Menurut ketentuan Pasal 1 Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak dan Retribusi Daerah, yang di maksud dengan retribusi adalah pungutan daerah sebagai pembayaran atas jasa atau pemberian izin tertentu yang khas disediakan dan atau diberikan oleh pemerintah daerah untuk kepentingan pribadi atau badan.

Dalam perolehan Pendapatan Asli Daerah (PAD) Kabupaten Gunungkidul, retribusi dari sektor pariwisata menduduki urutan kedua terbesar setelah pajak yang dikelola oleh Badan Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Gunungkidul. Menurut Siregar (2017), Pendapatan Asli Daerah adalah penerimaan yang diperoleh Pemerintah Daerah dari sumber-sumber dalam wilayahnya sendiri yang dipungut berdasarkan Peraturan Daerah. Amanat Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 mendefinisikan pendapatan asli daerah sebagai sumber keuangan daerah yang digali dari wilayah daerah yang bersangkutan yang terdiri dari hasil pajak daerah, hasil retribusi daerah, hasil pengelolaan kekayaan daerah yang dipisahkan dan lain-lain pendapatan asli daerah yang sah.

Transaksi non tunai menjadi metode pembayaran baru yang sudah mulai dilakukan. Pembayaran konvensional mulai ditinggalkan karena tren pembayaran digital banyak dilakukan oleh masyarakat. Perkembangan financial technology (fintech) memudahkan masyarakat untuk melakukan transaksi bisnis secara digital. Pemerintah melalui Bank Indonesia sejak tahun 2014 telah mencanangkan Gerakan Nasional Non Tunai (GNNT) sebagai bentuk implementasi

kebijakan pembayaran digital dan memberikan dukungan kepada masyarakat agar mudah bertransaksi (Ulfi, 2020) Dalam mekanisme pemungutan retribusi pariwisata sendiri, pemungutan dilakukan oleh petugas pungut masing-masing TPR dan dilakukan secara tunai maupun nontunai. Namun untuk pembayaran retribusi secara nontunai hanya terdapat pada TPR tertentu, diantaranya TPR Baron, TPR JJLS, TPR Pulegundes, TPR Tepus, dan TPR Gesing. Pembayaran nontunai dalam konteks ini berupa scan barcode QRIS (*Quick Response Code Indonesian Standard*) yang di inisiasi oleh Bank BPD DIY Cabang Wonosari dan telah terintegrasi dengan rekening Kas Daerah (Kasda) Kabupaten Gunungkidul.

Digitalizing in tourism industries will provide accessibility to all tourism stakeholders in Indonesia, starting from the aspects of licensing, tourism business activities, and events and providing accessibility for visitors to find information about destinations for visitors in Indonesia (Priatmoko S., & David, L.D., 2021). Sebagai dasar hukum yang mengikat telah dibentuk Perjanjian Kerjasama (PKS) antara Dinas Pariwisata Kabupaten Gunungkidul dengan Bank BPD DIY Cabang Wonosari dengan nomor 34.2.2/PK/09/2024. Sejak diresmikan dan mulai diberlakukan pada tanggal 20 April 2021, pembayaran retribusi secara nontunai telah memberikan dampak yang cukup signifikan bagi PAD Kabupaten Gunungkidul. Bahkan program pembayaran retribusi nontunai ini diangkat menjadi program unggulan kabupaten pada tahun 2022 dengan tajuk “Gunungkidul PAS BANGET : Pantai Selatan Bangun Ekosistem Digital” dan tahun 2023 dengan tagline “Gunungkidul TERDEPAN : Transaksi Elektronik Pada Desa Wisata dan Pantai”. Hal ini menunjukkan bahwa pembayaran nontunai di Kabupaten

Gunungkidul memiliki prospek yang cukup bagus untuk diterapkan dalam jangka panjang.

Menilik hal tersebut, penulis mengusung tema tentang seberapa efektif dan pengaruh yang diberikan atas pembayaran nontunai yang ada di Tempat Pemungutan Retribusi (TPR) khususnya yang dikelola oleh Dinas Pariwisata Kabupaten Gunungkidul. Penilaian ini dilakukan secara obyektif dengan melihat dari perspektif karyawan karyawan yang terlibat dalam pemungutan retribusi, serta wisatawan yang berkunjung melalui beberapa TPR yang telah menyediakan layanan pembayaran nontunai.

2. TINJAUAN PUSTAKA

Destinasi Pariwisata

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisata menyebutkan bahwa Destinasi Tujuan Wisata yang selanjutnya disebut Destinasi Wisata, ialah kawasan geografis yang berada dalam satu atau lebih wilayah administratif yang di dalamnya terdapat komponen pariwisata berupa daya tarik wisata, fasilitas umum, fasilitas pariwisata, aksesibilitas, serta masyarakat atau pengelola wisata yang saling berhubungan demi melengkapi terwujudnya kepariwisataan (Nasrullah. *ed. al.*, 2023). Destinasi wisata mempunyai karakteristik sebagai industry jasa juga memiliki perbedaan dengan produk industry atau jasa lainnya. Menurut Eddyono (2021), karakteristik destinasi tersebut antara lain *intangibile* (tidak berwujud), standar kualitas sulit diatur, proses produksi dan konsumsi simultan, tidak dapat disimpan sebagai persediaan, dan tidak dapat dimiliki.

Destinasi pariwisata yang dikelola dengan baik dan berkelanjutan dapat menarik wisatawan dengan kualitas yang

tinggi yang akan menjangkau sasaran baik kelompok dari berbagai sumber tanpa berdampak pada masyarakat dan lingkungannya, melainkan lebih memberikan kontribusi terhadap destinasi wisata yang berkelanjutan (Sulistyadi *et al.*, 2021). *Rural tourism activities enable rural communities with less desirable tourism resources to develop close links with one another and to build a sense of community pride. Moreover, this encourages community participation in the village to become more active* (Priatmoko S., *et. al.*, 2023) Keberhasilan penyelenggaraan destinasi pariwisata dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor antara lain pemerintahan yang baik (good governance), pelibatan partisipasi aktif secara seimbang yang terdiri dari pemerintah, swasta dan masyarakat. Maka dari itu, yang perlu diperhatikan dalam pembangunan dan pengembangan suatu destinasi pariwisata yaitu mampu mengikuti tren perkembangan zaman, peningkatan promosi dan inovasi, serta penyediaan fasilitas penunjang yang dapat diandalkan (Isdarmanto, 2017).

Suatu daerah dapat disebut sebagai destinasi pariwisata ketika sudah memenuhi unsur 4A pariwisata (*attraction, accebility, amenitas, anchillary*) serta II (*institution*). Menurut Sunaryo (2013) aspek 4A (*Attraction, Amenity, Accessibility, Ancilliary*) merupakan komponen dari kerangka pengembangan pariwisata, bisa diuraikan sebagai berikut Atrraction yang meliputi keunikan pada daya tarik wisata berbasis alam, budaya, maupun buatan. Amenity yang meliputi fasilitas penunjang dan pendukung daya tarik wisata. Accessibility yang meliputi akses yang dilalui dalam menuju lokasi daya tarik wisata. Ancilliary yang meliputi petugas dan lembaga yang mendukung dalam kegiatan berwisata. Perubahan orientasi perusahaan dari orientasi pasar (market

oriented) menjadi orientasi kepuasan konsumen (satisfaction oriented) membuat kepuasan seorang pelanggan menjadi faktor penentu kelangsungan hidup perusahaan karena pelanggan yang merasa puas terhadap jasa pelayanan yang diberikan, akan direkomendasikan kepada orang lain untuk menggunakan jasa tersebut karena telah memberikan kepuasan yang sesuai dengan kebutuhannya (Utama, 2014). Destinasi pariwisata sendiri bukanlah elemen tunggal yang berdiri sendiri namun merupakan kumpulan dari beberapa elemen yang ada di suatu kawasan. Pada penelitian ini, penulis fokus pada kawasan Pantai Baron hingga Watulawang serta Kawasan Pantai Gesing-Kesirat sebagai destinasi pariwisata yang masih menjadi primadona di Kabupaten Gunungkidul serta telah menerapkan layanan pembayaran retribusi secara non tunai (*cashless*).

Tata Kelola Destinasi

Tata kelola atau pengelolaan merupakan terjemahan dari bahasa Inggris “management” yang telah diserap kedalam Bahasa Indonesia menjadi manajemen. Sedangkan *management* sendiri berasal dari kata *to manage* yang berarti mengatur, dengan kata lain pengaturan dilakukan untuk meraih tujuan yang ingin dicapai melalui beberapa proses yaitu perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengendalian (Widi, 2019). Koordinasi yang baik antar berbagai unsur pengelola kepariwisataan yang terdiri dari pemerintah, pihak swasta, dan masyarakat lokal merupakan kunci terlaksananya tata kelola yang baik dalam pengelolaan destinasi wisata (Sunaryo, 2013). Oleh karenanya secara normatif, pemerintah daerah harus berupaya semaksimal mungkin dalam mengembangkan potensi kepariwisataan yang ada, terutama pemenuhan sarana dan prasarana pariwisata (Primadany, 2013).

Tata kelola destinasi dapat diartikan sebagai kerangka atau rencana pengelolaan suatu destinasi pariwisata secara terstruktur dan sinergis, sehingga mampu menjadikan suatu destinasi memiliki 7 unsur pariwisata yang biasa disebut Sapta Pesona (aman, tertib, bersih, sejuk, indah, ramah, kenangan). Destinasi pariwisata di Kabupaten Gunungkidul mayoritas telah menerapkan 7 unsur pariwisata tersebut baik yang dikelola oleh Pemerintah maupun yang dikelola oleh masyarakat.

Retribusi

Menurut Mardiasmo (2018), retribusi ialah pungutan atau iuran daerah untuk pembayaran atas jasa izin tertentu yang khusus disediakan oleh pemerintah untuk kepentingan orang pribadi atau badan. Sedangkan retribusi pariwisata dapat diartikan sebagai pungutan yang dikenakan pada setiap pengunjung yang akan mengunjungi suatu destinasi pariwisata. Dalam penelitian ini, penulis hanya akan memfokuskan pada retribusi pelayanan tempat rekreasi, pariwisata, dan olahraga yang diampu oleh Dinas Pariwisata Kabupaten Gunungkidul, khususnya pada Tempat Pemungutan Retribusi yang telah menyediakan layanan pembayaran non tunai tempat pariwisata di Gunung Kidul. ada 9 TPR diantaranya TPR Baron Siang, Baron Malam, JJLS Siang, JJLS Malam, Pulegundes Siang, Pulegundes Malam, Tepus Siang, Tepus Malam, dan Gesing Girikarto.

Sebagaimana dilansir dari laman resmi Bank Indonesia (<https://www.bi.go.id/>) sistem pembayaran adalah sistem yang mencakup seperangkat aturan, lembaga, dan mekanisme yang digunakan untuk melakukan proses pemindahan dana guna memenuhi kewajiban yang timbul dari suatu kegiatan ekonomi. Sistem pembayaran telah

mengalami evolusi yang cukup besar dalam beberapa dekade terakhir. Secara global terdapat dua sistem pembayaran yaitu tunai dan non tunai.

Perkembangan teknologi memberikan dampak yang positif maupun negatif sehingga memberikan pengaruh pergeseran dalam aspek kebudayaan atau kebiasaan di masyarakat secara perlahan (Hendi P., & Rifai M.B., 2022). Era digital merupakan era dimana manusia memiliki gaya hidup baru yaitu tidak bisa dilepaskan dari internet dan perangkat elektronik untuk melakukan aktivitas berbasis digital dalam kehidupan sehari-hari (Basnet S. D. & Auliya A., 2022). Beberapa penelitian menunjukkan bahwa pelayanan dengan cara non tunai mempunyai tingkat efektivitas yang tinggi dalam sistem pembayarannya. Penelitian yang dilakukan oleh Namira Trihayunda *et al.* (2023) dengan judul Efektivitas Dan Efisiensi Sistem Pembayaran Non Tunai Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS) Dalam Mempengaruhi Inklusi Keuangan Nasabah PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Di Kc Kota Bengkulu. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa efektivitas dan efisiensi berpengaruh pada inklusi keuangan nasabah PT. Bank Rakyat Indonesia KC Kota Bengkulu.

Penelitian lain oleh Ahmad Afandi *et al.* (2022) yang berjudul Efektivitas Dan Efisiensi Sistem Pembayaran Non Tunai Quick Response Indonesian Standard (QRIS) Dalam Mempengaruhi Inklusi Keuangan Mahasiswa. Penelitian dengan metode kuantitatif deskriptif ini bertujuan untuk menganalisis efektivitas dan efisiensi pembayaran non tunai dalam mempengaruhi inklusi keuangan mahasiswa di wilayah kerja Bank Indonesia Sibolga, dengan indikator efisiensi yang digunakan berupa cepat, akurat, murah, dan mudah dan indikator efektivitas yang digunakan

yaitu pencapaian tujuan, adaptasi, dan integrasi. Hasil yang sama terjadi penelitian yang dilakukan oleh Muhammad Wildan, Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang, dengan judul “Pengaruh Persepsi Kemudahan Penggunaan, Efektivitas dan Risiko Terhadap Minat Bertransaksi Menggunakan Financial Technology (Fintech)” (Wildan.M., 2019).

3. METODE

Penelitian ini disusun menggunakan pendekatan kualitatif yang bertujuan untuk memahami kondisi faktual yang tidak memerlukan kuantifikasi. Penelitian kualitatif juga didefinisikan sebagai suatu strategi pencarian makna, pengertian, konsep, karakteristik, gejala, simbol maupun deskripsi tentang suatu fenomena, fokus dan multimetode, bersifat alami dan holistik, mengutamakan kualitas, menggunakan beberapa cara, serta disajikan secara naratif dalam penelitian ilmiah (Sidiq & Choiri, 2019). Penentuan subjek penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling*, yaitu suatu teknik pengambilan sampel dengan pertimbangan tertentu (Sugiyono, 2018). Sumber data diperoleh dari data primer dan data sekunder. Teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi atau gabungan antara wawancara, observasi, dan dokumentasi serta analisis datanya bersifat induktif atau kualitatif. Teknik analisa yang digunakan adalah analisis SWOT (*Strength, Weakness, Opportunity, Threats*). Setelah analisis SWOT dilakukan, strategi dapat dikembangkan dengan memanfaatkan matriks SWOT, yang terdiri dari empat jenis strategi yaitu : strategi SO (*Strengths-Opportunities*), WO (*Weaknesses-Opportunities*), ST (*Strengths-Threats*), dan WT (*Weaknesses-Threats*).

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Pengukuran Efektivitas

Hasil penilaian efektivitas penerapan sistem pembayaran retribusi non tunai obyek wisata di Kabupaten Gunung Kidul dapat dilihat pada tabel berikut :

No.	Indikator	Ada	Tidak	Bukti Dukung	Kesimpulan
1.	Pencapaian Tujuan	v		Ada	Tercapai, dan terus dikembangkan
2.	Pemantauan Program	v		Ada	Terpantau dengan baik dan selalu di update
3.	Integrasi	v		Ada	Sudah terintegrasi dengan program pemerintah lainnya di sektor pendapatan
4.	Adaptasi	v		Ada	Petugas dan wisatawan sudah beradaptasi dengan baik
5.	Kepuasan	v		Ada	Cukup puas namun kadang terkendala sinyal dan petugas belum aktif menawarkan QRIS
6.	Pemahaman	v		Ada	Semua instrumen yang terlibat telah memahami layanan QRIS sebagai pembayaran retribusi secara non tunai

Tabel 1. Matriks Pengukuran Efektivitas
Sumber : Hasil Observasi Penulis, diolah, 2024

1. Pencapaian Tujuan

Berdasarkan hasil wawancara terhadap narasumber purposive sampling, diperoleh kesimpulan bahwa pelaksanaan pembayaran non tunai yang selama ini dijalankan sudah sesuai dengan tujuan dimunculkannya opsi pembayaran nontunai melalui scan barcode/QRIS. Namun tidak hanya berhenti pada satu titik, tujuan tersebut berkembang sesuai dengan kebutuhan dan kemajuan zaman. Dimana awalnya bertujuan untuk meminimalisir penggunaan uang atau transaksi manual dan mengurangi kontak fisik, sekarang lebih kepada memenuhi kebutuhan wisatawan yang sudah akrab dengan transaksi nontunai.

2. Pemantauan Program

Adanya program pembayaran nontunai melalui QRIS ini mendapat perhatian khusus dari pimpinan daerah setempat. Hal ini dibuktikan dengan adanya Surat Keputusan Bupati yang menginstruksikan penggunaan layanan nontunai. Meskipun dimaksudkan dalam skala global, namun penerapan pada pembayaran nontunai pada sektor pariwisata cukup mengalami kenaikan yang signifikan. Selain itu pihak Bank BPD DIY juga berperan aktif dalam update perkembangan informasi maupun kebutuhan yang dibutuhkan dalam pelaksanaan pembayaran non tunai di TPR.

3. Integrasi

Inovasi pembayaran nontunai tidak hanya berhenti pada pelayanan pembayaran retribusi kepada wisatawan, namun telah menjadi salah satu program unggulan kabupaten dalam kancah nasional. Selain itu, guna meminimalisir kebocoran aliran dana, dibuatlah RKUD (Rekening Kas Umum Daerah) guna mengatur dana hasil pembayaran retribusi yang masuk dari Bank BPD DIY selaku pemrakarsa menuju RKUD.

4. Adaptasi

Selama kurun waktu 3 tahun terakhir, masyarakat baik wisatawan maupun petugas pemungutan retribusi sudah beradaptasi dengan transaksi nontunai dan cenderung lebih nyaman menggunakan transaksi nontunai karena dirasa lebih cepat, praktis, dan efektif.

5. Kepuasan

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan yang dipilih melalui random sampling, 3 dari 5 mengaku puas dengan pelayanan yang diberikan oleh petugas.

Fitur QRIS Statis cukup membantu dalam proses transaksi di lapangan, namun kadang terkendala sinyal di TPR tertentu. Beberapa petugas juga dirasa belum aktif menawarkan pembayaran QRIS sehingga kadang wisatawan yang inisiatif menanyakan terlebih dulu.

6. Pemahaman

Berdasarkan hasil observasi di lapangan, diperoleh kesimpulan bahwa QRIS dapat dipahami oleh semua instrumen yang berkaitan, baik petugas di lapangan, petugas pengelola dana retribusi, pihak Bank, maupun wisatawan selaku pengguna.

Analisis SWOT

Berdasarkan kondisi faktor eksternal dan internal pada pelayanan pembayaran non tunai khususnya QRIS tersebut dibuat Matriks Evaluasi Faktor Internal (*Internal Factor Evaluation - IFE Matrix*) dan Matriks Evaluasi Faktor Eksternal (*External Factor Evaluation - EFE Matrix*) dalam bentuk tabel

FAKTOR INTERNAL	BOBOT	RATING	SKOR
KEKUATAN			
a. Regulasi yang jelas	0.80	4	3.2
b. Kerjasama antar instansi yang kuat	0.75	4	3
KELEMAHAN			
a. Jaringan internet tidak stabil	1	5	5
b. SDM/petugas belum aktif menawarkan QRIS	0.75	4	3
TOTAL	3.3		14.2

Tabel 2. Matriks *Internal Factor Evaluation (IFE Matrix)*

Sumber : Hasil Analisa Penulis, diolah, 2024

Total skor adalah 14,2 mengindikasikan bahwa usaha Dinas Pariwisata Kabupaten

Gunungkidul di atas rata-rata dalam keseluruhan kekuatan internalnya

FAKTOR EKSTERNAL	BOBOT	RATING	SKOR
PELUANG			
a. Sejalan dengan era digitalisasi	0.85	5	4.25
b. Dukungan penuh dari pemerintah setempat	0.50	3	1.5
ANCAMAN			
a. Pihak luar yang tidak berkepentingan namun mengintervensi	0.50	2	1
b. Kompetitor sudah menjalankan QRIS terlebih dulu dan progress cukup bagus	0.50	2	1
TOTAL	2.35		7.75

Tabel 3. Matriks *External Factor Evaluation (EFE- Matrix)*
 Sumber : Hasil Analisa Penulis, diolah, 2024

Total skor adalah 7,75 mengindikasikan bahwa Dinas Pariwisata Kabupaten Gunungkidul di atas rata-rata dalam peluang eksternal dan menghindari ancaman.

IFAS	<i>STRENGTHS (S)</i>	<i>WEAKNESSES (W)</i>
	a. Regulasi yang jelas b. Kerjasama antar instansi yang kuat	a. Jaringan internet tidak stabil b. SDM/petugas belum aktif menawarkan QRIS
EFAS	<i>OPPORTUNITIES (O)</i>	<i>STRATEGI W-O</i>
a. Sejalan dengan era digitalisasi b. Dukungan penuh dari pemerintah setempat	<i>STRATEGI S-O</i> a. Memperkuat regulasi tentang QRIS (misal mewajibkan atau diutamakan penggunaan QRIS pada pembayaran retribusi) b. Update software QRIS dengan pihak ketiga secara berkala	a. Koordinasi dengan Dinas Kominfo tentang penyediaan jaringan internet di TPR b. Adanya sosialisasi dan himbauan kepada petugas TPR untuk menawarkan pembayaran QRIS kepada calon wisatawan
<i>THREATS (T)</i>	<i>STRATEGI S-T</i>	<i>STRATEGI W-T</i>
a. Pihak luar yang tidak berkepentingan namun intervensi b. Kompetitor sudah menjalankan QRIS terlebih dulu dan progres cukup bagus	a. Buat regulasi yang mengatur tentang pihak-pihak yang merugikan b. Studi banding dengan kompetitor untuk menilai perbedaan /persamaan sistem yang digunakan	a. Dinas dan petugas lapangan harus lebih tegas dalam menghadapi pihak yang merugikan b. Adakan pelatihan secara berkala dan bergiliran kepada semua petugas TPR

Tabel 4. Matriks IFAS – EFAS
 Sumber : Hasil Analisa Penulis, diolah, 2024

Dari matriks SWOT di atas, dihasilkan empat strategi maupun evaluasi guna menilai tingkat efektivitas layanan pembayaran non tunai berupa QRIS yang telah berjalan selama ini, yaitu:

1. Strategi *Strengths-Opportunities*

Kondisi ini biasanya menjadi kondisi yang diharapkan oleh sebuah instansi, karena kelebihan atau kekuatan yang dimiliki dipakai untuk memanfaatkan segala kesempatan yang ada. Dalam layanan pembayaran menggunakan QRIS di TPR ini, mengenai transaksi non tunai sudah memiliki regulasi yang jelas di Kabupaten Gunungkidul. Terlebih ada Surat Edaran Bupati tahun 2023 yang menghimbau seluruh ASN menggunakan transaksi nontunai di semua sektor, termasuk pariwisata. Selain itu, adanya kerjasama dengan pihak ketiga dalam hal ini Bank BPD DIY selaku inisiator QRIS, membuat layanan ini terpantau secara sistematis dan berkala baik perangkat software maupun hardwarenya. Hal ini cukup bagus dalam menunjang tingkat efektivitas penggunaan layanan QRIS.

2. Strategi *Weaknesses-Opportunities*

Strategi ini ditetapkan berdasarkan pemanfaatan peluang yang ada dengan cara meminimalisir kelemahan yang ada. Kelemahan utama yang dimiliki oleh penyediaan layanan QRIS ini ialah jaringan internet yang tidak stabil di beberapa TPR. Beberapa alternatif solusi telah dilakukan, salah satunya bekerjasama dengan Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Gunungkidul untuk pemasangan jaringan internet sekaigus CCTV di TPR utama untuk memantau traffic pengunjung. Terkait dengan petugas yang belum aktif menawarkan QRIS, Dinas Pariwisata selalu menghimbau kepada petugas TPR agar mengutamakan pembayaran non

tunai serta wajib melaksanakan 5S (senyum, salam, sapa, sopan, santun) dalam setiap melayani pengunjung. Kedua hal ini juga berperan penting dalam efektivitas pelayanan yang diberikan.

3. Strategi *Strengths-Threats*

Strategi ini menggunakan kekuatan yang dimiliki perusahaan untuk mengatasi ancaman yang ada. Ancaman yang sering muncul di lapangan ialah adanya pihak-pihak yang tidak berkepentingan namun mengintervensi tentang pemungutan retribusi. Selain itu, kompetitor lain seperti kabupaten/kota di Daerah Istimewa Yogyakarta lainnya sudah lebih dulu menggunakan QRIS khususnya di destinasi pariwisata berretribusi dan memiliki progress yang cukup baik. Kondisi ini dapat diatasi dengan membuat regulasi yang tegas yang mengatur tentang pihak-pihak tidak memiliki kepentingan tersebut, serta arus informasi hanya satu pintu melalui Kepala Dinas Pariwisata. Untuk kompetitor, Dinas Pariwisata Kabupaten Gunungkidul dapat melakukan studi komparasi baik dengan kabupaten/kota lain baik di dalam atau luar wilayah Daerah Istimewa Yogyakarta guna membandingkan dan menelaah apa yang perlu diperbaiki, sehingga mampu meningkatkan efektivitas dan efisiensi penggunaan QRIS di sektor pariwisata Kabupaten Gunungkidul.

4. Strategi *Weaknesses-Threats*

Strategi ini berusaha meminimalisir kelemahan yang ada, serta menghindari ancaman, upayakan untuk berbenah diri agar tetap dapat eksis dan tidak mengalami resesi. Upaya yang telah dilakukan oleh Dinas Pariwisata Kabupaten Gunungkidul dalam menghadapi kelemahan dan ancaman yang ada antara lain : bertindak tegas

terhadap pihak-pihak yang mengintervensi pemungutan retribusi, mengoptimalkan jaringan internet yang sudah terpasang oleh Dinas Kominfo, melakukan pelatihan-pelatihan kepada seluruh petugas TPR secara berkala agar dapat update ilmu dan skill, menghimbau petugas agar menawarkan QRIS daripada transaksi tunai, dan melakukan studi komparasi ke beberapa daerah yang mengelola retribusi. Harapannya hal tersebut mampu meningkatkan efektivitas penggunaan QRIS pada transaksi di sektor pariwisata khususnya pembayaran retribusi di TPR.

Berdasarkan hasil analisis SWOT dapat dijelaskan bahwa kekuatan utama layanan ini ialah pada kemudahan layanan dan sesuai dengan era digitalisasi yang bisa diterima oleh hampir semua kalangan masyarakat. Sedangkan kelemahan utama ialah pada sinyal atau jaringan internet yang kurang stabil di titik tertentu (*blank spot*). Strategi yang dapat dilaksanakan guna menunjang efektivitas penggunaan layanan pembayaran retribusi secara non tunai dengan QRIS ini ialah menambah dan menguatkan jaringan internet pada titik yang dirasa lemah atau tidak ada jaringan internetnya.

Selain itu, perlunya dilakukan sosialisasi kepada calon wisatawan baik saat di TPR maupun saat Dinas Pariwisata mengadakan kegiatan promosi ke luar daerah terhadap travel agent, agar memaksimalkan penggunaan QRIS untuk pembayaran retribusi. Terlebih QRIS yang dimiliki sudah terintegrasi dengan aplikasi Visiting Jogja, sehingga memudahkan calon wisatawan untuk melakukan transaksi.

5. KESIMPULAN

Sejak disediakan layanan pembayaran non tunai pada pembayaran retribusi pariwisata di Gunung Kidul, pengguna QRIS mengalami kenaikan yang cukup signifikan. Hal ini membuktikan bahwa layanan QRIS yang disediakan mampu memenuhi kebutuhan pengguna di era digitalisasi. Meskipun belum serentak diberlakukan di seluruh TPR, namun layanan QRIS yang tersedia di 8 TPR ini cukup efektif penggunaannya baik dilihat dari kacamata instansi maupun sisi wisatawan selaku pengguna. Dari sisi instansi, layanan QRIS ini dapat menekan angka kebocoran retribusi karena uang langsung tersimpan ke RKUD, selain itu lalu lintas data juga tersimpan dengan rapi pada database dinas dan Bank pengelola sehingga memudahkan petugas terkait untuk melakukan pemeriksaan. Dari sisi wisatawan atau pengguna layanan, QRIS dirasa efektif dan relevan dengan kondisi saat ini. Faktor praktis, *cashless* serta akrab dengan anak muda ataupun usia produktif menjadikan QRIS diminati dalam transaksi apapun, termasuk dalam pembayaran retribusi pariwisata di Kabupaten Gunungkidul.

DAFTAR PUSTAKA

- Afandi, A. Rukmana, L. Wahidah, R. (2022). Efektivitas Dan Efisiensi Sistem Pembayaran Non Tunai Quick Response Indonesian Standard (QRIS) Dalam Mempengaruhi Inklusi Keuangan Mahasiswa. *BankKu : Jurnal Perbankan dan Keuangan*. Vol. 3 No.2. <https://jurnal.unsil.ac.id/index.php/banku/article/view/5823/2301>
- Atun Y., et. al., (2023). Analisis Preferensi Wisatawan Terhadap Pilihan

- Berwisata Di Sendang Sombomerti Depok Sleman Yogyakarta. *Journal of Tourism and Economic*. Vol.6, No.2, 2023, Page 143-152
- Basnet S. D. & Auliya A. (2022). Strategi Pemasaran Digital Melalui Media Sosial Dalam Penyelenggaraan Event Inacraft 2022. *Journal of Tourism and Economic* Vol.5, No.1, 2022, Page 18-31
- Dinas Pariwisata Gunungkidul. (2022). Buku Profil Pariwisata Gunungkidul. Yogyakarta: Dinas Pariwisata Gunungkidul
- Eddyono, F. (2021). *Pengelolaan Destinasi Pariwisata*. In Paper Knowledge . Toward a Media History of Documents (Issue March).
- Hendi P. & Rifai M.B. (2022). Urgensi implementasi smart tourism untuk kemajuan pariwisata Indonesia. *Journal of Tourism and Economic* .Vol.5, No.2, 2022, Page 147-160
- Isdarmanto. (2017). *Dasar Dasar Kepariwisata dan Pengelolaan Destinasi Pariwisata*. In Gerbang Media Aksara dan STiPrAm. Gerbang Media Aksara.
- Martino (2024). Satu Dekade Pertumbuhan Ekonomi Gunungkidul Terkerek Sampai 5,37 Persen. *Sorot Gunungkidul*. <https://gunungkidul.sorot.co/berita-109528-link.html>
- Mardiasmo. (2018). *Perpajakan Edisi Revisi Tahun 2018*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Moelong, Lekxy J. (2021). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung : Rosda.
- Nasrullah, dkk. (2023). *Perencanaan Destinasi Wisata*. Yayasan Kita Menulis.
- Priatmoko s., et. al. (2021) Bali and The Next Proposed Tourism Development Model In Indonesia. *Regional Science Inquiry*, Vol. XIII, (2), 2021, pp. 161-180
- Priatmoko s., et. al. (2023). Understanding the Complexity of Rural Tourism Business: Scholarly Perspective. *Sustainability*.
- Priatmoko S., & David, L.D. (2021). Winning Tourism Digilization Opportunity In The Indonesia CBT Business. *GeoJournal of Tourism and Geosites*. Year XIV, vol. 37, no. 3, 2021, p.800-806
- Primadany, S. R. (2013). Analisis Strategi Pengembangan Pariwisata Daerah (Studi pada Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Daerah Kabupaten Nganjuk). *Jurnal Administrasi Publik*, 1(4), 135–143.
- Ramadhan F., F., Gunadi M.A., Rusli M. (2024). Pengembangan Wisata Pesisir Berbasis Ekowisata Di Pantai Sadranan Kabupaten Gunungkidul. *Journal of Tourism and Economic* Vol.7 No.2 Jun 2024, Page 167-178
- Ridla M., Kanom, & Darmawan R., M., (2021). Strategi Pengembangan Daya Tarik Wisata Bangsring Underwater Berbasis Masyarakat. *Journal of Tourism and Economic* Vol.4, No.2, 2021, Page 135-152
- Sidiq, U., & Choiri, M. (2019). Metode Penelitian Kualitatif di Bidang Pendidikan. In *CV Nata Karya* (Vol. 53, Issue 9). Nata Karya. [http://repository.iainponorogo.ac.id/484/1/METODE PENELITIAN KUALITATIF DI BIDANG PENDIDIKAN.pdf](http://repository.iainponorogo.ac.id/484/1/METODE%20PENELITIAN%20KUALITATIF%20DI%20BIDANG%20PENDIDIKAN.pdf)
- Siregar, Baldric. 2017. *Akuntansi Sektor Publik (Akuntansi Keuangan Pemerintah Daerah Berbasis Akrua)*. Yogyakarta: UPP STIM YKPN.

- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sulistiyadi, Y., Eddyono, F., & Entas, D. (2021). *Buku Indikator Perencanaan Pengembangan Pariwisata Berkelanjutan (Issue November)*. CV. Anugrah Utama Raharja.
- Sunaryo, B. (2013). *Kebijakan Pembangunan Destinasi Pariwisata Konsep dan Aplikasinya di Indonesia*. Gava Media.
- Trihayunda, N. Hidayati, A. Puspita, V. (2023). Efektivitas Dan Efisiensi Sistem Pembayaran Non Tunai Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS) Dalam Mempengaruhi Inklusi Keuangan Nasabah PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Di KC Kota Bengkulu. *Jurnal Ilmiah Ekonomi dan Bisnis*. Vol.16 No. 2. <https://journal.stekom.ac.id/index.php/Bisnis/article/view/1219>
- Ulfi, I. (2020). Tantangan Dan Peluang Kebijakan Non-Tunai: Sebuah Studi Literatur. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Bisnis*, 25(1): 55–65.
- Utama, I. G. B. R. (2014). *Pengantar Industri Pariwisata Tantangan dan Peluang Bisnis Kreatif*. In Deepublish (1st ed.). Deepublish.
- Wildan, Muhammad. (2019). Pengaruh Persepsi Kemudahan Penggunaan, Efektivitas dan Risiko Terhadap Minat Bertransaksi Menggunakan Financial Technology (FINTECH). Skripsi, Universitas Islam Negeri Walisongo, Semarang. <https://eprints.walisongo.ac.id/id/eprint/9646/>
- <https://gunungkidulkab.bps.go.id/news/2023/03/17/44/kabupaten-gunungkidul-alami-pertumbuhan-ekonomi-sebesar-5-37-persen-.html> diakses pada 15 Juli 2024
- <https://www.bi.go.id/id/fungsi-utama/sistem-pembayaran/default.aspx> diakses pada 19 Juli 2024
- Undang-Undang Nomor 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisataaan
- Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak dan Retribusi Daerah
- Peraturan Daerah Kabupaten Gunungkidul Nomor 2 Tahun 2018 tentang Perubahan Ketiga atas Peraturan Daerah Kabupaten Gunungkidul tentang Retribusi Tempat Rekreasi dan Olahraga
- Peraturan Daerah Kabupaten Gunungkidul Nomor 9 Tahun 2023 tentang Pajak daerah dan Retribusi Daerah