

## BAB 1

### PENDAHULUAN

#### 1.1. Latar Belakang

Dalam era sekarang ini, transformasi digital dalam layanan publik telah menjadi kebutuhan yang tak terelakkan. Pemerintah Indonesia, melalui Bank Indonesia, berupaya membangun tata kelola layanan publik yang lebih efektif, efisien, transparan dan responsif (Ghana & Indiani, 2023) Tepatnya pada tanggal 1 Januari 2020 meluncurkan *Quick Response Code Standar Indonesia* (QRIS) dan Gerakan Nasional Non-Tunai (GNNT). Untuk menyederhanakan transaksi keuangan dan mengurangi ketergantungan pada uang tunai (Alifia et al., 2024), QRIS diciptakan sebagai standar pembayaran tunggal berbasis kode QR yang dapat digunakan oleh semua penyedia layanan.

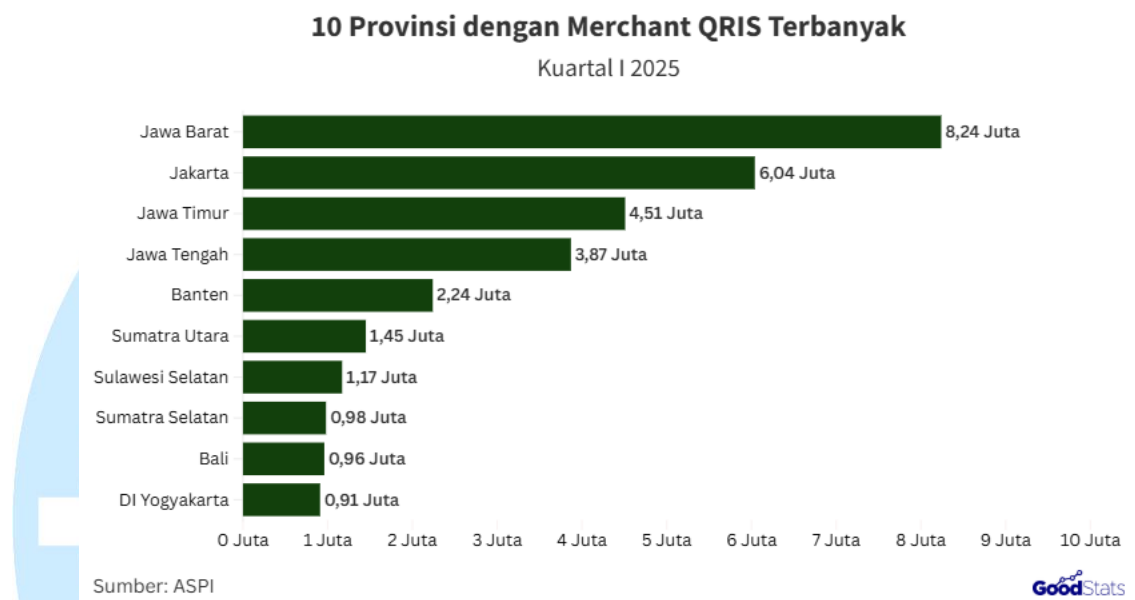
**Tabel. 1.1 Indikator Qris Nasional 2025**

| Indikator QRIS nasional | Semester 1 2025       |
|-------------------------|-----------------------|
| Jumlah pengguna qris    | 57 juta               |
| Jumlah merchant QRIS    | 39,3 juta             |
| Merchant UMKM           | 93,16 %               |
| Volume transaksi        | 6,05 miliar transaksi |
| Nilai transaksi         | Rp. 579 triliun       |

Source: *Bank Indonesia, QRIS Jelajah Indonesia 2025 (8 April 2025).*

Berdasarkan data Bank Indonesia, mencatat bahwa adopsi QRIS di Indonesia mengalami pertumbuhan yang sangat pesat. Hingga Semester I tahun 2025, jumlah pengguna QRIS telah mencapai 57 juta orang dengan 39,3 juta merchant, di mana 93,16% di antaranya merupakan pelaku UMKM. Pada periode yang sama, volume

transaksi QRIS mencapai 6,05 miliar transaksi dengan nilai transaksi sebesar Rp579 triliun. Data tersebut menunjukkan bahwa QRIS telah menjadi salah satu instrumen pembayaran digital yang paling luas digunakan dalam ekosistem ekonomi nasional. (Bank Indonesia, 2025)



Sementara itu, Berdasarkan data Asosiasi Sistem Pembayaran Indonesia (ASPI) yang dirilis pada Kuartal I Tahun 2025, penyebaran merchant QRIS di Indonesia menunjukkan konsentrasi yang cukup tinggi pada wilayah dengan aktivitas ekonomi besar. Jawa Barat menempati posisi pertama dengan sekitar 8,24 juta merchant, diikuti oleh DKI Jakarta sebanyak 6,04 juta merchant dan Jawa Timur sebesar 4,51 juta merchant. Sementara itu, provinsi di luar Pulau Jawa seperti Sumatera Utara tercatat memiliki sekitar 1,45 juta merchant dan Sulawesi Selatan sekitar 1,17 juta merchant. Perbedaan jumlah merchant tersebut menunjukkan bahwa tingkat adopsi QRIS masih sangat dipengaruhi oleh kepadatan penduduk,

aktivitas perdagangan, infrastruktur digital, serta intensitas transaksi ekonomi di masing-masing daerah.

Jika dibandingkan dengan daerah yang memiliki ekosistem digital lebih maju, seperti Jawa Barat dan Jakarta, implementasi QRIS terlihat sangat berkembang dan menjadi bagian dari kebiasaan transaksi masyarakat sehari-hari. Semakin banyaknya toko di Jakarta dan Jawa Barat menunjukkan bahwa pembayaran digital telah menjadi bagian dari banyak layanan publik dan transportasi serta industri ritel. Contoh yang serupa juga ditemukan di daerah Jawa Timur, di mana QRIS telah diterapkan dalam sistem retribusi parkir dan digunakan sebagai alat untuk meningkatkan pengawasan dan meningkatkan transparansi penerimaan pemerintah. Oleh karena itu, Surabaya dan Jakarta dapat dianggap sebagai daerah yang telah memasuki tahap penerapan QRIS yang cukup matang.

| Kabupaten/ Kota             | Persentase Merchant QRIS |
|-----------------------------|--------------------------|
| Kota Batam                  | 83,57%                   |
| Kota Tanjungpinang          | 8,70%                    |
| Kabupaten Karimun           | 3,92%                    |
| Kabupaten Bintan            | ±2%                      |
| Kabupaten Natuna            | <1%                      |
| Kabupaten Lingga            | <1%                      |
| Kabupaten Kepulauan Anambas | <1%                      |

Source: Bank Indonesia. (2025). *Laporan Perekonomian Provinsi Kepulauan Riau Agustus 2025*

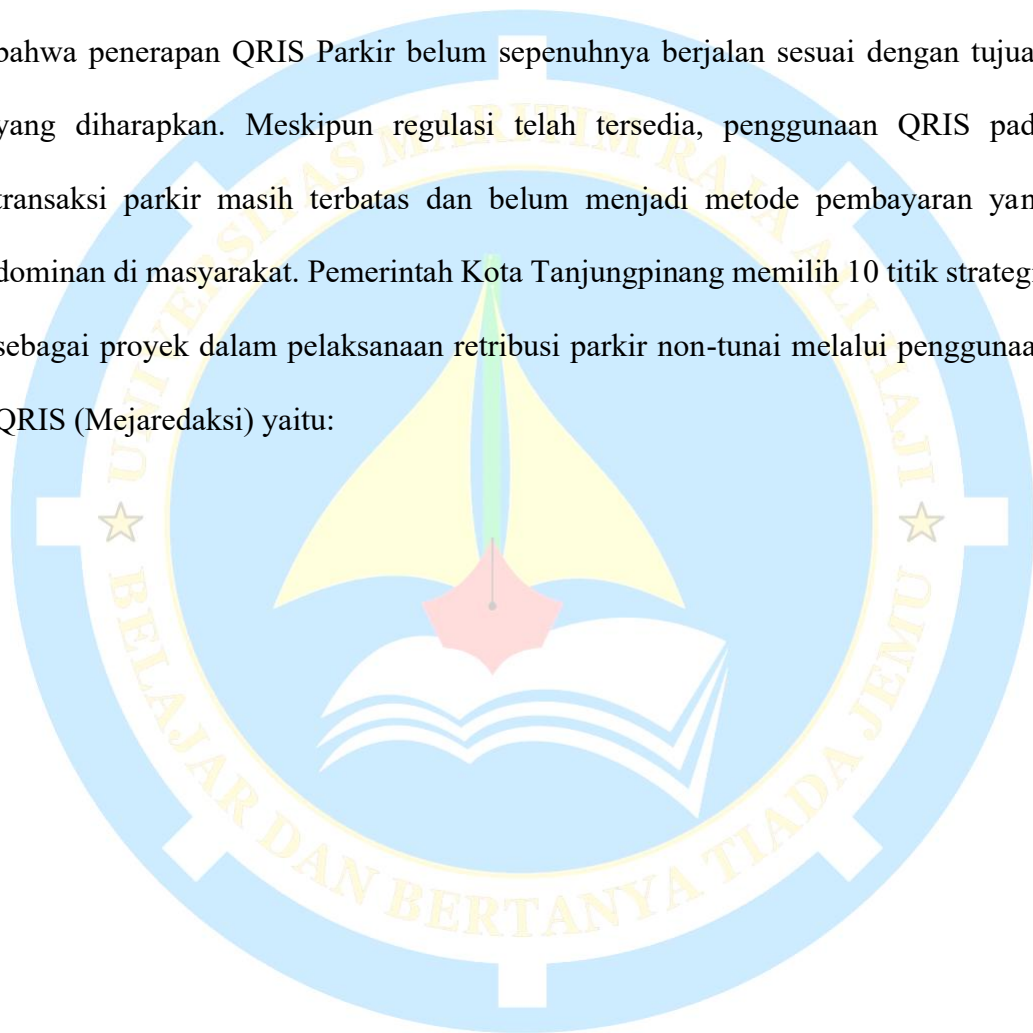
Berdasarkan *Laporan Perekonomian Provinsi Kepulauan Riau Triwulan III Tahun 2024* yang diterbitkan oleh Bank Indonesia, perkembangan implementasi QRIS di Provinsi Kepulauan Riau menunjukkan distribusi merchant yang tidak merata pada setiap kabupaten/kota. Kota Batam mendominasi jumlah merchant QRIS dengan persentase sebesar 83,57%, diikuti oleh Kota Tanjungpinang sebesar 8,70%, Kabupaten Karimun sebesar 3,92%, sedangkan Kabupaten Bintan, Natuna, Lingga, dan Kepulauan Anambas memiliki persentase yang relatif lebih rendah. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa adopsi QRIS di Provinsi Kepulauan Riau masih terpusat pada wilayah dengan aktivitas ekonomi yang lebih tinggi, khususnya Kota Batam dan Kota Tanjungpinang.

Posisi Kota Tanjungpinang sebagai daerah dengan jumlah merchant QRIS terbesar kedua di Provinsi Kepulauan Riau menunjukkan bahwa implementasi sistem pembayaran digital telah berkembang dan memiliki potensi yang cukup besar untuk mendukung transformasi pelayanan publik berbasis digital. Selain itu, Kota Tanjungpinang telah mengimplementasikan pembayaran retribusi parkir menggunakan QRIS sebagai salah satu bentuk inovasi pelayanan publik. Dengan karakteristik tersebut, Kota Tanjungpinang menjadi lokasi yang relevan untuk mengkaji implementasi QRIS Parkir, khususnya dalam melihat bagaimana kebijakan tersebut diterapkan, faktor-faktor yang memengaruhi penerimaannya oleh masyarakat dan juru parkir, serta berbagai kendala yang dihadapi selama proses implementasi. Oleh karena itu, pemilihan Kota Tanjungpinang sebagai lokasi penelitian tidak hanya didasarkan pada aspek geografis, tetapi juga didukung

oleh tingkat adopsi QRIS yang relatif tinggi di Provinsi Kepulauan Riau serta adanya implementasi kebijakan QRIS Parkir yang menjadi fokus penelitian.

Dalam konteks tersebut, Kota Tanjungpinang menjadi menarik untuk dikaji karena Kota Tanjungpinang dipilih karena telah menerapkan kebijakan QRIS Parkir melalui Dinas Perhubungan terlebih dahulu sebelum kota-kota lain, sehingga sesuai dengan tujuan penelitian. Selain itu, Tanjungpinang merupakan kota dengan tingkat adopsi QRIS tertinggi kedua di Kepulauan Riau, sehingga memiliki relevansi yang kuat sebagai lokasi penelitian. Meskipun Pemerintah Kota Tanjungpinang juga menerapkan sistem *Quick Response Code Indonesian Standard* (QRIS) sebagai bentuk inovasi yang difungsikan sebagai pilihan pembayaran retribusi parkir hingga penghujung tahun 2023. Kebijakan ini mengacu pada Peraturan Wali Kota Tanjungpinang Nomor 59 Tahun 2020 mengenai Pedoman Transaksi Non-Tunai di wilayah Kota Tanjungpinang, khususnya Pasal 7 yang mengatur tata cara pembayaran pajak daerah. Sebagai pembayaran parkir berbasis digital dengan tujuan untuk meningkatkan transparansi retribusi, mengurangi kebocoran pendapatan, serta mendorong efisiensi pengelolaan parkir. Secara normatif, keberadaan Peraturan Wali Kota Nomor 59 Tahun 2020 menunjukkan bahwa Pemerintah Kota Tanjungpinang telah memiliki dasar hukum yang cukup kuat untuk mendorong digitalisasi transaksi, termasuk pada sektor retribusi parkir. Yang dimana kebijakan ini diharapkan mampu menciptakan sistem pembayaran yang lebih transparan karena setiap transaksi tercatat secara elektronik dan dapat dipantau secara real time oleh pemerintah daerah. Selain itu, penerapan pembayaran non tunai juga dipandang sebagai salah satu upaya untuk meningkatkan Pendapatan

Asli Daerah (PAD) melalui pengurangan kebocoran penerimaan yang selama ini rentan terjadi pada sistem pembayaran tunai. Upaya ini seharusnya memudahkan masyarakat serta menjaga transparansi PAD, karena juru parkir tidak harus memberikan uang tunai ke kantor dinas perhubungan dan bisa langsung melalui qris tersebut (Afriani & Nina, 2024). Namun, kondisi di lapangan menunjukkan bahwa penerapan QRIS Parkir belum sepenuhnya berjalan sesuai dengan tujuan yang diharapkan. Meskipun regulasi telah tersedia, penggunaan QRIS pada transaksi parkir masih terbatas dan belum menjadi metode pembayaran yang dominan di masyarakat. Pemerintah Kota Tanjungpinang memilih 10 titik strategis sebagai proyek dalam pelaksanaan retribusi parkir non-tunai melalui penggunaan QRIS (Mejaredaksi) yaitu:



**Tabel 1.2 sepuluh titik lokasi penempatan QRIS parkir di Kota****Tanjungpinang**

| <b>No</b> | <b>Titik</b>                | <b>Alamat</b>                                                                                                              |
|-----------|-----------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1.        | Kedai batu. 10              | Jl. Arah Tj. Uban - Tj. Pinang, Pinang Kencana, Kec. Tanjungpinang Tim., Kota Tanjung Pinang, Kepulauan Riau 29125         |
| 2.        | Restoran Manabu             | Jl. Hang Tuah No.17 Sadaap, Tepi Laut, Kec. Tj. Pinang Kota, Kota Tanjung Pinang, Kepulauan Riau 29111                     |
| 3.        | Mr. Blitz                   | Jl. Basuki Rahmat, Kp. Baru, Kec. Bukit Bestari, Kota Tanjung Pinang, Kepulauan Riau 29112                                 |
| 4.        | Coolercity                  | Jl. Ir. Sutami No.7, Tj. Pinang Timur, Kec. Bukit Bestari, Kota Tanjung Pinang, Kepulauan Riau 29112                       |
| 5.        | Pizza Hut                   | Ruko Ketapang No, 1 Jl. Ketapang No.3, Tanjungpinang Kota, Kec. Tj. Pinang Kota, Kota Tanjung Pinang, Kepulauan Riau 29125 |
| 6.        | Rumah Makan Sodang Rembulan | Jl. W.R. Supratman, Air Raja, Kec. Tanjungpinang Tim., Kota Tanjung Pinang, Kepulauan Riau 29125                           |
| 7.        | Tema Kopi                   | Jl. Raja H. Fisabilillah, Sei Jang, Kec. Bukit Bestari, Kota Tanjung Pinang, Kepulauan Riau 29112                          |
| 8.        | Ouca Ice Cream              | Jl RH Fisabilillah No.KM 8, atas (Seberang SPBU, Batu 8 atas, Kota Tanjung Pinang, Kepulauan Riau 29123                    |
| 9.        | Ouca Ice Cream              | Jalan Adi Sucipto                                                                                                          |
| 10.       | Rumah Makan Mbah Darmo      | Jl. Arah Tj. Uban - Tj. Pinang Ruko No.14-15, Air Raja, Kec. Tanjungpinang Tim., Kota Tanjung Pinang, Kepulauan Riau 29125 |

Sebelum penerapan sistem QRIS, mekanisme penerimaan retribusi parkir yang masih dilakukan secara tunai menghadapi sejumlah persoalan, terutama

terkait potensi kebocoran dan minimnya transparansi pengelolaan. Namun demikian, kondisi di lapangan menunjukkan adanya kesenjangan antara tujuan regulasi dengan realitas implementasinya. Data keuangan daerah menunjukkan bahwa target retribusi parkir tepi jalan umum Kota Tanjungpinang pada tahun 2023 sebesar Rp3 miliar, tetapi realisasi penerimaannya hanya sekitar Rp1,687 miliar atau 56,25% dari target yang ditetapkan. Capaian tersebut mengindikasikan bahwa pengelolaan retribusi parkir, termasuk implementasi transaksi non tunai, belum berjalan secara optimal sebagaimana yang diharapkan oleh regulasi. Kajian sebelumnya juga mencatat bahwa masyarakat masih cenderung menggunakan pembayaran tunai dan sebagian petugas parkir belum sepenuhnya mendukung penerapan sistem pembayaran digital (Lestari et al., 2025)

Namun, hasil pengamatan awal dan wawancara, juru parkir menyampaikan bahwa pembayaran menggunakan QRIS sering dianggap memperlambat proses pelayanan karena harus menunggu pemindaian kode, konfirmasi transaksi, dan kestabilan jaringan internet. Salah satu juru parkir menyatakan bahwa ketika lokasi parkir sedang ramai, pengguna kendaraan sering kali langsung meninggalkan area parkir sebelum proses pembayaran digital selesai diverifikasi, dan juga masyarakat masih lebih memilih membayar parkir secara tunai kepada juru parkir dibandingkan menggunakan QRIS. Fenomena ini mengindikasikan adanya kesenjangan antara inovasi kebijakan yang diterapkan oleh pemerintah dan penerimaan masyarakat sebagai pengguna layanan. Pendekatan fenomenologis penting digunakan untuk menggali pengalaman subjektif masyarakat, memahami persepsi mereka terhadap

QRIS, dan mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan mereka untuk menolak atau menerima inovasi ini (Sholihin et al., 2024).

Kesenjangan tersebut dapat dianalisis menggunakan *kerangka Technology Acceptance Model* (TAM) yang dimana menurut peneliti (Aliamsyah et al., 2024) yang menjelaskan bahwa penerimaan terhadap teknologi dipengaruhi oleh persepsi kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*) dan persepsi kegunaan (*perceived usefulness*). Jika masyarakat merasa bahwa QRIS sulit digunakan, tidak praktis, atau tidak memberikan manfaat yang signifikan dibandingkan pembayaran tunai, maka tingkat adopsinya cenderung rendah (Wirabuana et al., 2024).

Dengan demikian, terdapat gap yang jelas antara regulasi dan praktik. Regulasi menghendaki terciptanya transaksi parkir yang transparan, akuntabel, dan terdigitalisasi, sedangkan realitas di lapangan menunjukkan bahwa penggunaan QRIS belum menjadi pilihan utama masyarakat dan masih menghadapi resistensi dari sebagian pelaksana layanan. Kesenjangan inilah yang menjadi dasar penting dilakukannya penelitian mengenai penerimaan QRIS Parkir di Kota Tanjungpinang melalui perspektif *Technology Acceptance Model* (TAM), sehingga dapat dipahami mengapa kebijakan yang secara normatif dianggap baik belum sepenuhnya diterima dan digunakan secara optimal dalam praktik pelayanan publik sehari-hari.

Temuan lapangan juga menunjukkan adanya diskrepansi yang cukup signifikan antara upaya Pemerintah Kota Tanjungpinang dalam menyediakan sistem pembayaran parkir berbasis QRIS sebagai bagian dari inovasi pelayanan publik digital, dengan kenyataan di mana masyarakat masih menunjukkan minat

yang rendah dalam penggunaannya. Sama hal yang dengan penelitian yang dilakukan oleh (Pratiwi, 2025) di daerah Serang, juga mengalami kesenjangan ini tidak hanya merefleksikan perbedaan persepsi antara pembuat kebijakan dan pengguna layanan, tetapi juga memperlihatkan adanya tantangan mendasar dalam proses transformasi digital pelayanan publik.

Fenomena tersebut melahirkan pertanyaan utama yang menjadi alasan mendasar perlunya penelitian ini, yaitu: mengapa inovasi pelayanan publik digital yang secara normatif dirancang untuk memberikan kemudahan, efisiensi, dan transparansi justru menghadapi resistensi atau kegagalan adopsi di tingkat masyarakat pengguna? Minimnya minat masyarakat dalam menggunakan QRIS tidak hanya mengancam keberlanjutan program e-Government di Tanjungpinang, tetapi juga memunculkan keraguan atas efektivitas strategi digitalisasi pelayanan publik yang sedang digencarkan pemerintah.

Kondisi ini mengarah pada dua aspek pertanyaan kritis. Pertama, tantangan subjektif: bagaimana masyarakat sebagai pengguna parkir di Tanjungpinang memaknai pengalaman mereka terhadap QRIS, serta faktor apa saja yang secara fundamental mempengaruhi keputusan penolakan atau ketidak berminatan dalam mengadopsi layanan ini. Pendekatan fenomenologis menjadi penting untuk menggali makna pengalaman tersebut. Kedua, solusi kritis: dengan menggunakan kerangka teoritis *Technology Acceptance Model* (TAM), perlu dirumuskan alternatif solusi inovatif yang kontekstual untuk menjembatani kesenjangan antara ketersediaan teknologi yang ditawarkan pemerintah dengan penerimaan nyata dari masyarakat pengguna.

Berdasarkan hal tersebut, penelitian ini menjadi relevan dan mendesak untuk dilakukan. Fokusnya adalah menggali secara fenomenologis bagaimana masyarakat memaknai kehadiran QRIS dalam layanan parkir, sekaligus menggunakan kritik teoritis untuk merumuskan tantangan dan solusi inovasi pelayanan publik berbasis digital. Dengan pendekatan ini, diharapkan penelitian dapat memberikan kontribusi nyata dalam menyusun strategi pelayanan publik digital yang lebih inklusif, berkelanjutan, serta benar-benar responsif terhadap kebutuhan dan kesiapan masyarakat Tanjungpinang.

Meskipun kebijakan penggunaan QRIS sebagai metode pembayaran parkir di Kota Tanjungpinang merupakan bagian dari upaya digitalisasi pelayanan publik, pelaksanaannya di lapangan belum sepenuhnya berjalan optimal. Dalam praktik di lapangan masih ditemukan berbagai hambatan yang di rasakan oleh masyarakat, baik yang berasal dari rendahnya literasi digital sebagian masyarakat, keterbatasan pemahaman petugas parkir terhadap sistem QRIS, hingga dukungan infrastruktur dan konsistensi kebijakan pemerintah daerah yang belum merata. Kondisi tersebut menunjukkan adanya kesenjangan antara tujuan kebijakan dengan realitas implementasi di lapangan. Oleh karena itu, diperlukan kajian yang mendalam untuk memahami bagaimana pelaksanaan penggunaan QRIS parkir dilakukan, mengidentifikasi hambatan yang dihadapi, serta merumuskan solusi kebijakan yang relevan dan kontekstual sesuai dengan karakteristik masyarakat Kota Tanjungpinang.

Berdasarkan fenomena tersebut, penelitian ini menjadi penting untuk dilakukan guna menganalisis secara mendalam tantangan implementasi

pembayaran parkir QRIS dari sudut pandang masyarakat dan aktor-aktor yang terlibat. Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan solusi inovatif yang tidak hanya bersifat teknis, tetapi juga mempertimbangkan aspek sosial, budaya, dan psikologis masyarakat. Dengan demikian, penelitian ini dapat berkontribusi pada perumusan strategi pelayanan publik berbasis digital yang lebih inklusif, responsif, dan berkelanjutan, sejalan dengan visi pembangunan Smart City di Kota Tanjungpinang.

### **1.2. Rumusan Masalah**

Berdasarkan penyajian dari permasalahan latar belakang di atas, peneliti merumuskan pertanyaan penelitian ini sebagai berikut :

1. Bagaimana pelaksanaan penggunaan QRIS untuk pembayaran parkir di Kota Tanjungpinang?
2. Apa saja hambatan dan solusi dalam pelaksanaan penggunaan QRIS parkir di Kota Tanjungpinang?

### **1.3. Tujuan Penelitian**

Hal pokok yang mendasari harus dilakukannya penelitian adalah peneliti menentukan tujuan apa yang akan dihasilkan dalam penelitian. Tujuan penelitian harus sistematis dengan memperhatikan specific, measurable, agreed, realistic, time bound, complete, dan tidak boleh keluar dari topik pembahasan. Adapun tujuan yang akan dicapai dalam penelitian ini yaitu:

1. Untuk Menganalisis pelaksanaan penggunaan QRIS sebagai sistem pembayaran parkir di Kota Tanjungpinang.
2. Untuk Mengidentifikasi hambatan yang dihadapi pemerintah daerah, petugas parkir, dan masyarakat dalam penerapan QRIS.

#### **1.4. Manfaat Penelitian**

Secara umum manfaat penelitian terbagi 2 (dua) yaitu *basic research* di mana bermanfaat secara teoritik dan *applied research* yaitu manfaat secara praktikal untuk pengembangan ilmu pengetahuan dan perumusan kebijakan di bidang inovasi pelayanan publik berbasis digital. Untuk memperjelas manfaat itu, peneliti sajikan menjadi dua berikut ini :

##### **1.4.1. Manfaat Teoritis**

Secara ilmiah, penelitian ini Penelitian ini diharapkan menghasilkan manfaat teoritis yang signifikan dalam memperkaya kerangka kerja penerimaan teknologi, khususnya *Technology Acceptance Model* (TAM), pada konteks pelayanan publik di negara berkembang. Menurut (Cahyono & Susanto, 2019) Dengan mempelajari faktor-faktor non-teknis seperti norma sosial, budaya lokal, infrastruktur, dan kepercayaan masyarakat, penelitian ini akan memperluas pemahaman bahwa persepsi kemudahan dan persepsi kegunaan dalam TAM tidak hanya dibentuk oleh aspek teknologi semata, melainkan sangat dipengaruhi oleh konteks sosial-budaya dan kondisi nyata di lapangan (Afrizal et al., 2024). Selain itu, penelitian ini juga diharapkan menjadi kontribusi bagi pengembangan kajian fenomenologi dalam konteks pemerintahan digital (*e-Government*), dengan menekankan pentingnya pengalaman hidup masyarakat sebagai sumber data utama dalam memahami

mengapa suatu kebijakan berhasil atau gagal. Dengan demikian, penelitian ini tidak hanya memperkuat landasan teoritis, tetapi juga menyediakan wawasan empiris yang dapat dijadikan referensi bagi studi-studi selanjutnya dalam bidang pelayanan publik digital dan desain kebijakan pemerintahan yang lebih responsif terhadap pengalaman masyarakat.

#### **1.4.2. Manfaat Praktis**

Secara praktis, penelitian ini diharapkan memberikan kontribusi yang nyata bagi berbagai pihak. Bagi Pemerintah Kota Tanjungpinang, hasil penelitian ini akan menyajikan gambaran mendalam mengenai faktor-faktor yang melatarbelakangi rendahnya minat masyarakat dalam menggunakan sistem pembayaran parkir berbasis QRIS. Pemahaman tersebut dapat dijadikan pijakan dalam merumuskan strategi maupun kebijakan yang lebih tepat sasaran, efektif, serta menyesuaikan dengan kebutuhan pengguna (Firdaus et al., 2025), sehingga tingkat adopsi inovasi digital di bidang pelayanan publik dapat meningkat secara signifikan. Dari sisi masyarakat, Menurut (Rachman et al., 2024) jika adanya perbaikan sistem yang didasarkan pada temuan penelitian seperti ini akan menghadirkan manfaat langsung berupa layanan parkir yang lebih responsif, efisien, dan mudah diakses, sehingga mendorong terciptanya pengalaman pelayanan publik yang lebih memuaskan. Sementara itu, bagi kalangan akademisi maupun peneliti, penelitian ini dapat berfungsi sebagai referensi penting sekaligus sumber inspirasi untuk mengembangkan kajian lebih lanjut mengenai inovasi pelayanan publik digital, penerimaan teknologi, maupun dinamika adopsi kebijakan di tingkat lokal. Dengan demikian, penelitian ini tidak hanya berkontribusi pada ranah praktis, tetapi juga

memperkuat literatur akademik dalam bidang ilmu pemerintahan, komunikasi, dan teknologi.dan lain-lain.

