

IMPLEMENTASI KEBIJAKAN PEMUNGUTAN RETRIBUSI NON TUNAI DI PINTU MASUK UTAMA PANTAI PANGANDARAN

Elnia Nur Aziza

Universitas Galuh, Ciamis

Asep Nurwanda

Universitas Galuh, Ciamis

Agus Nurulsyam Suparman

Universitas Galuh, Ciamis

Alamat: Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Galuh, Jl. R.E. Martadinata No. 150,
Mekarjaya, Kec. Ciamis, Kabupaten Ciamis, Jawa Barat 46274

e-mail: elnianuraziza16@email.com

Abstract. *This research is motivated by the less than optimal Implementation of the Non-Cash Retribution Collection Policy at the Main Entrance of Pangandaran Beach. The purpose of this study is to determine the Implementation of the Non-Cash Retribution Collection Policy at the Main Entrance of Pangandaran Beach. The research method used is descriptive research using a qualitative approach. Primary data in this study were obtained from 5 (five) informants. Data collection techniques used are literature studies, direct data collection through observation, interviews, and documentation. Data analysis in this study was carried out by means of data reduction, data presentation, and drawing conclusions. The results of this study are that the Implementation of the Non-Cash Retribution Collection Policy at the Main Entrance of Pangandaran Beach shows that it has been running, specifically at the main entrance of Pangandaran Beach, entrance ticket payments only use non-cash payment methods, but what occurs in the field is still some visitors who use cash transactions. Therefore, the lack of commitment in non-cash transactions at the main entrance of Pangandaran Beach. So for the suggestions put forward, it is better for policy implementers to be expected to continue to be committed to implementing non-cash transactions at the main entrance of Pangandaran Beach. Then, visitors should be prepared to use non-cash payment methods at the main entrance to Pangandaran Beach.*

Keywords: *Implementation, Policy, Non-Cash, Pangandaran Beach*

Abstrak. Penelitian ini dilatarbelakangi belum maksimalnya Implementasi Kebijakan Pemungutan Retribusi Non Tunai di Pintu Masuk Utama Pantai Pangandaran. Adapun tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui Implementasi Kebijakan Pemungutan Retribusi Non Tunai di Pintu Masuk Utama Pantai Pangandaran. Metode penelitian yang digunakan yaitu penelitian deskriptif dengan menggunakan pendekatan kualitatif. Data primer dalam penelitian ini diperoleh dari 5 (lima) informan. Teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu studi kepustakaan, pengumpulan data secara langsung melalui

Received Mei 30, 2025; Revised Juni 2, 2025; Juli 01, 2025

* Elnia Nur Aziza, elnianuraziza16@email.com

observasi, wawancara, dan dokumentasi. Analisis data dalam penelitian ini dilakukan dengan cara reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian ini yaitu Implementasi Kebijakan Pemungutan Retribusi Non Tunai di Pintu Masuk Utama Pantai Pangandaran menunjukkan sudah berjalan, khusus di pintu masuk utama Pantai Pangandaran pembayaran tiket masuk hanya menggunakan metode pembayaran non tunai, namun yang terjadi di lapangan masih ada pengunjung yang menggunakan transaksi tunai. Oleh sebab itu, kurangnya komitmen dalam transaksi non tunai di pintu masuk utama Pantai Pangandaran. Sehingga untuk saran yang diajukan yaitu sebaiknya bagi pelaksana kebijakan diharapkan dapat terus berkomitmen dalam penerapan transaksi non tunai di pintu masuk utama Pantai Pangandaran. Kemudian, bagi pengunjung sebaiknya sudah disiapkan untuk menggunakan metode pembayaran non tunai di pintu masuk utama Pantai Pangandaran.

Kata kunci: Implementasi, Kebijakan, Non Tunai, Pantai Pangandaran.

LATAR BELAKANG

Kemajuan teknologi saat ini sangat pesat dan semakin canggih yang memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam aktifitas sehari-hari dan berdampak besar pada berbagai aspek kehidupan, seperti bidang telekomunikasi, pendidikan, keamanan dan pertahanan hingga pada bidang ekonomi. Kemajuan teknologi pada bidang ekonomi ini memberikan banyak manfaat bagi masyarakat, salah satu contohnya dalam bertransaksi. Transaksi ekonomi di era digital kini semakin mudah, cepat, dan efisien dengan memanfaatkan platform digital dan teknologi keuangan (*fintech*). Dalam perkembangan sistem pembayaran digital/non tunai, bidang pariwisata tidak ketinggalan dalam berinovasi karena pariwisata merupakan salah satu destinasi yang mempunyai peranan yang sangat strategis dalam menunjang perekonomian. Sektor ini menjadi salah satu sumber penghasil anggaran yang cukup handal, selain itu sektor ini juga yang mampu menampung tenaga kerja dan mendorong perkembangan investasi. Untuk dapat mengembangkan sektor ini tentunya pemerintah harus usaha yang keras untuk membuat rencana dan berbagai kebijakan yang mendukung kemajuan sektor ini. Salah satu kebijakan tersebut adalah menggali, menginventarisir dan mengembangkan obyek-obyek wisata yang ada sebagai daya tarik utama bagi wisatawan (Yuningsih, 2005:2 – 3).

Undang – Undang (UU) yang mengatur tentang pariwisata di Indonesia adalah UU Nomor 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisataan. Undang-Undang ini menjadi landasan hukum utama dalam pengembangan pariwisata di Indonesia. Undang-Undang ini mengatur berbagai hal, seperti pengertian wisata, Asas-asas penyelenggaraan kepariwisataan, Pengawasan dan pengendalian kegiatan kepariwisataan, Perlindungan hukum terhadap wisatawan, Larangan merusak daya tarik

wisata. Selain Undang-Undang Nomor 10 Tahun 2009, perlindungan hukum terhadap wisatawan juga diatur dalam Undang-Undang (UU) Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Perkembangan kepariwisataan memiliki peranan penting yaitu sebagai pusat pengembangan dan pertumbuhan ekonomi di dalam menciptakan iklim yang sehat dan dinamis melalui pengelolaan kegiatan usaha dan kepariwisataan di daerah. Dengan adanya kegiatan pariwisata dapat menjadi sarana untuk menjaga dan memperbaiki lingkungan dan mendorong pembangunan ekonomi regional. Dengan demikian pariwisata dipandang dapat mengurangi jumlah pengangguran yang bertujuan sebagai penopang perekonomian masyarakat (Pramudita, Lestari, & Sulandari, 2013).

Pariwisata daerah adalah sektor yang memanfaatkan daya tarik wisata di suatu daerah guna meningkatkan perekonomian, sosial, dan lingkungan di daerah itu sendiri. Pariwisata daerah merujuk pada kegiatan wisata yang ada pada suatu wilayah atau daerah tertentu yang melibatkan pengunjung atau wisatawan yang datang ke daerah tersebut untuk menikmati dan mengalami keindahan alam, budaya, dan keunikan daerah tersebut. Kegiatan wisata yang terjadi di wilayah atau daerah tertentu baik itu terkait dengan kunjungan wisatawan domestik maupun mancanegara.

Kabupaten Pangandaran merupakan salah satu Kawasan Strategis Pariwisata Nasional (KSPN) di wilayah Provinsi Jawa Barat yang memiliki destinasi pariwisata yang beragam, mulai dari wisata alam, wisata budaya, wisata buatan, dan aneka kuliner khas Pangandaran. Pantai Pangandaran merupakan salah satu objek wisata yang ada di Kabupaten Pangandaran. Berdasarkan informasi yang diberikan oleh Riko Agung Purnomo selaku Kepala UPTD Pariwisata dan Kebudayaan Pangandaran bahwa pintu masuk utama wisata Pantai Pangandaran telah diberlakukan pembayaran tiket dengan hanya transaksi non tunai. Penerapan tersebut diberlakukan dengan tujuan untuk memudahkan pengunjung dalam pembayaran tiket masuk wisata Pantai Pangandaran dan diharapkan supaya dalam pelayanannya tidak terlalu lama yang dapat membuat antrian panjang kendaraan wisatawan. Tidak hanya di pintu utama, fasilitas untuk pembayaran non tunai juga tersedia di pintu masuk di setiap destinasi wisata yang dikelola oleh Pemda Kabupaten Pangandaran.

Berdasarkan Peraturan Bupati Pangandaran Nomor 33 Tahun 2023 tentang Tata Kelola Pemungutan Retribusi di Destinasi Pariwisata bahwa pembayaran pembelian tiket Destinasi Pariwisata dilaksanakan secara langsung dan tidak langsung. Pembayaran secara langsung dilaksanakan pada Loker Pembayaran Destinasi Pariwisata secara tunai dan non tunai. Pembayaran Retribusi secara non tunai dilakukan melalui *mobile point of sale system*, *electronic data capture*, dan sistem *online* lainnya. Pembayaran melalui *Mobile Point of Sale System* menggunakan kode *Quick Response Code Indonesian Standard* (QRIS) yang dapat di scan oleh

uang elektronik berdasarkan Surat Ketetapan Retribusi Daerah (SKRD) dalam struk pembayaran. Pembayaran melalui *Electronic Data Capture* menggunakan mesin dengan fungsi mendukung proses penerimaan pembayaran dari Wajib Retribusi pengguna kartu debit atau kartu kredit. Pembayaran pembelian tiket destinasi pariwisata secara tidak langsung melalui *website* atau aplikasi pembelian tiket *online* dilaksanakan melalui dompet elektronik (*e-wallet*); transfer bank; atau sistem *online* lainnya. Pembayaran melalui sistem *online* lainnya dapat menggunakan sistem *online* yang dikerjasamakan Pemerintah Daerah dengan pihak ketiga sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pada awalnya kebijakan pembayaran non tunai di Pantai Pangandaran telah diterapkan mulai 8 April 2024. Di pintu masuk utama Pantai Pangandaran, pembelian tiket masuk destinasi wisata dapat dilakukan secara tunai dan non tunai. Namun, pada 15 Januari 2025 pintu masuk utama Pantai Pangandaran mulai diberlakukan untuk pembelian tiket masuk wisata hanya melayani transaksi non tunai dengan metode pembayaran kartu debit dan QRIS (*Quick Response Code Indonesian Standard*).

Beberapa objek wisata yang dapat melakukan pembayaran tunai dan non tunai, antara lain seperti pintu masuk utama Pantai Pangandaran, Pantai Karapyak, Pantai Batuhiu, Green Canyon, Pantai Batukaras, Pantai Madasari, dan objek wisata lain. Untuk pintu masuk dari Pantai Timur Pangandaran juga masih bisa menggunakan pembayaran tunai karena jalur utama pintu masuk Pantai Pangandaran sering padat. Bukti transfer atau struk pembayaran non tunai akan menjadi tiket wisata. Kepadatan kendaraan di gerbang pintu masuk tiket wisata pantai Pangandaran mengakibatkan antrean yang terkadang cukup panjang. Terlebih lagi pada saat libur lebaran atau *long weekend*. Kemacetan disebabkan karena tiket saat ini dihitung per orang. Sehingga, untuk mobil besar jumlah orang di dalamnya harus dihitung terlebih dahulu secara manual. Adanya pembayaran tiket masuk di pintu utama pantai Pangandaran yang sudah non tunai setidaknya membantu kendaraan wisatawan yang akan masuk ke objek wisata Pangandaran tidak terlalu menunggu lama. Namun, belum semua pintu masuk objek wisata Pangandaran menggunakan pembayaran non tunai.

Untuk lebih memahami tentang implementasi kebijakan pembayaran non tunai di pintu masuk Pantai Pangandaran tersebut, sekurangnya harus mengetahui terlebih dahulu apa itu kebijakan dan implementasi kebijakan. Menurut Carl J. Frederick sebagaimana dikutip oleh Leo Agustino (2008:7) mendefinisikan kebijakan sebagai serangkaian tindakan/kegiatan yang diusulkan seseorang, kelompok, atau pemerintah dalam suatu lingkungan tertentu dimana terdapat hambatan-hambatan (kesulitan-kesulitan) dan kesempatan-kesempatan terhadap pelaksanaan usulan kebijaksanaan tersebut dalam rangka mencapai tujuan tertentu. Pendapat ini juga

menunjukkan bahwa ide kebijakan melibatkan perilaku yang memiliki maksud dan tujuan merupakan bagian yang penting dari definisi kebijakan, karena bagaimanapun kebijakan harus menunjukan apa yang sesungguhnya dikerjakan daripada apa yang diusulkan dalam beberapa kegiatan pada suatu masalah. Dituliskan oleh Joko Santoso, S.STP., kebijakan menurut William Dunn bahwa kebijakan sebagai suatu pendekatan terhadap pemecahan masalah-masalah sosial. Dalam orientasinya Dunn lebih menekankan bagaimana hakekat permasalahannya, makna terhadap pemecahan masalah tersebut dan hasil yang akan diharapkan dari kebijakan tersebut dalam memecahkan masalah-masalah sosial.

Pemahaman umum mengenai implementasi kebijakan dapat diperoleh dari pernyataan Grindle (1980: 7) bahwa implementasi merupakan proses umum tindakan administratif yang dapat diteliti pada tingkat program tertentu. Proses implementasi baru akan dimulai apabila tujuan dan sasaran telah ditetapkan, program kegiatan telah tersusun dan dana telah siap dan disalurkan untuk mencapai sasaran. Edwards III (1984: 1) menyatakan bahwa tanpa implementasi yang efektif keputusan pembuat kebijakan tidak akan berhasil dilaksanakan. Implementasi kebijakan merupakan aktivitas yang terlihat setelah dikeluarkan pengarahannya yang sah dari suatu kebijakan yang meliputi upaya mengelola *input* untuk menghasilkan *output* atau *outcomes* bagi masyarakat. Pandangan Van Meter dan Van Horn (Grindle, 1980:6) bahwa tugas implementasi adalah membangun jaringan yang memungkinkan tujuan kebijakan publik direalisasikan melalui aktivitas instansi pemerintah yang melibatkan berbagai pihak yang berkepentingan. Keberhasilan implementasi menurut Van Horn dan Van Meter (Agustino, 2008:142):B6 variabel yang mempengaruhi kinerja implementasi yaitu : (1) ukuran dan tujuan kebijakan; (2) sumber daya; (3) sikap atau kecenderungan para pelaksana; (4) komunikasi antar organisasi dan aktivitas pelaksana; (5) karakteristik agen pelaksana; dan (6) lingkungan sosial, ekonomi, dan politik.

Peneliti melakukan observasi awal. Hasil dari observasi awal peneliti mengenai Implementasi Kebijakan Pemungutan Retribusi Non Tunai di Pintu Masuk Utama Pantai Pangandaran sudah dijalankan dengan baik. Namun, terkadang masih ada kendala dalam pembayaran non tunai tersebut. Hal ini dibuktikan dengan adanya indikator-indikator permasalahan sebagai berikut :

1. Belum maksimalnya sosialisasi penggunaan transaksi non tunai bagi para pengunjung objek wisata di pintu masuk utama Pantai Pangandaran
2. Belum maksimalnya penggunaan QRIS (*Quick Response Code Indonesian Standard*) yang disebabkan oleh terkendalanya jaringan maupun alatnya itu sendiri

3. Belum lengkapnya sarana dan prasarana QRIS (*Quick Response Code Indonesian Standard*) di pintu masuk utama Pantai Pangandaran yang mengakibatkan antrean panjang ketika ramai pengunjung

Berdasarkan penjelasan diatas, dengan ini maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian terkait Implementasi Kebijakan Pemungutan Retribusi Non Tunai di Pintu Masuk Utama Pantai Pangandaran

KAJIAN TEORITIS

Pengertian Implementasi

Implementasi adalah proses pelaksanaan kebijakan agar tujuan yang telah ditetapkan dapat tercapai secara nyata melalui tindakan-tindakan yang sistematis oleh pelaksana kebijakan. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), implementasi artinya penerapan atau pelaksanaan. Menurut Agustino (2014:139, dalam Dzulqarnain *et al*, 2022:109-116), implementasi merupakan suatu proses dinamis dimana para pelaksana kebijakan melakukan suatu kegiatan dan pada akhirnya akan mencapai hasil yang sesuai dengan tujuan atau sasaran dari kebijakan itu sendiri.

Sedangkan menurut Syauckani dkk (2004:295, dalam Dzulqarnain *et al*, 2022:109-116) implementasi adalah serangkaian kegiatan yang dirancang untuk mengkomunikasikan kebijakan kepada publik sehingga kebijakan tersebut dapat mengarah pada hasil yang diinginkan. Erwan & Dyah (2015:20) mengatakan bahwa Implementasi sebagai proses untuk mewujudkan tujuan kebijakan atau tahapan yang penting (*critical stage*) merupakan jembatan antara dunia konsep dengan dunia realita, dunia konsep yang dimaksud tercermin dalam kondisi ideal, sesuatu yang dicita-citakan untuk mewujudkan sebagaimana terformulasikan dalam dokumen kebijakan.

Pengertian Kebijakan

Menurut Pramono (2020:28) mengatakan bahwa Kebijakan adalah rangkaian konsep dan asas yang menjadi pedoman dan dasar rencana dalam pelaksanaan suatu pekerjaan, kepemimpinan, dan cara bertindak. Istilah ini dapat diterapkan pada pemerintahan, organisasi dan kelompok sektor swasta, serta individu. Dalam meningkatkan pelayanan publik pemerintah dalam hal ini bisa juga disebut sebagai kebijaksanaan. Menurut Wahab (2004) dalam Pramono (2020) mengemukakan kebijakan

juga dapat diartikan sebagai tindakan, tujuan-tujuan, dan pernyataan pemerintah mengenai masalah-masalah tertentu.

Menurut David Easton dalam bukunya yang berjudul *The Political System* (dikutip dalam Pramono, 2020:31) memberikan definisi tentang kebijakan publik yaitu “Pengalokasian nilai-nilai secara sah/paksa kepada seluruh masyarakat. Sedangkan menurut Robert Vance Presthus (dalam Suaib *et al*, 2022) mendefinisikan kebijakan sebagai *A choice made by an individual or group of individuals that explains; justifies, guides, or outlines a certain course of action* (pilihan yang dibuat oleh individu atau kelompok yang menjelaskan, membenarkan, membimbing, atau menguraikan tindakan tertentu).

Implementasi Kebijakan

Wibawa (1994, dalam Yuliah, 2020:134) menyebutkan bahwa implementasi kebijakan merupakan bentuk pengejawantahan keputusan mengenai kebijakan yang mendasar. Biasanya tertuang dalam suatu undang-undang. Namun juga dapat berbentuk intruksi-intruksi yang penting atau keputusan perundang-undangan. Idealnya, keputusan-keputusan tersebut menjelaskan masalah-masalah yang hendak ditangani, menentukan tujuan yang hendak dicapai dan dalam berbagai cara “menggambarkan struktur” proses implementasi tersebut.

Menurut Wahab (2008, dalam Yuliah, 2020:134) menyatakan bahwa *policy implementation encompasses those actions by public or private individuals groups that are directed the achievement of objecteves set forth in prior decision* (tindakan-tindakan yang dilakukan oleh individu-individu atau pejabat-pejabat atau kelompok-kelompok pemerintah atau swasta yang diarahkan pada tercapainya tujuan-tujuan yang telah digariskan dalam keputusan kebijakan.

Huda (2021:35-40) menjelaskan faktor-faktor yang berpengaruh dalam implementasi menurut George C. Edwards III, yaitu sebagai berikut:

1. Komunikasi (*communications*)

Dalam teori implementasi kebijakan yang dikemukakan oleh George C. Edward III tersebut, komunikasi merupakan salah satu variabel kunci yang

menentukan keberhasilan implementasi suatu kebijakan, penjelasan dari komunikasi ini adalah proses daripada penyampaian informasi kebijakan dari pembuat kebijakan (*policy makers*) yang diperuntukkan terhadap pelaksana kebijakan (*policy implementors*) merupakan arti dari komunikasi kebijakan. Ada 3 (tiga) hal yang mempengaruhi proses, yang menjadi tolak ukur dari keberhasilan komunikasi, yakni (1) transmisi, penghubung penyampaian informasi yang baik dari satu pihak ke pihak lain dalam rangka melaksanakan suatu rencana atau kebijakan guna bekerja secara sinergis untuk mencapai tujuan akhir yang telah ditetapkan; (2) kejelasan, komunikasi yang diterima oleh pelaksana kebijakan harus jelas dan tidak ambigu atau membingungkan atau ganda; dan (3) konsistensi, perintah yang diberikan dalam pelaksanaan suatu komunikasi harus konsisten dan jelas untuk ditetapkan atau dijalankan.

2. Sumber Daya (*resources*)

Sumber daya yaitu segala hal yang diperlukan untuk keberhasilan dalam menjalankan suatu kebijakan, seperti sumber daya manusia (*staff*), anggaran (*budgetary*), sarana dan prasarana, informasi dan kewenangan (*information and authority*)

3. Sikap (*dispositions* atau *attitudes*)

Disposisi merupakan variabel aspek keberhasilan dari suatu implementasi kebijakan. Para pelaksana kebijakan jika saat pelaksana suatu kebijakan memiliki keinginan agar kebijakan tersebut berjalan dengan efektif dan juga efisien maka para pelaksana dari kebijakan harus mengetahui apa yang seharusnya dilakukan dan juga memiliki kemampuan dalam pelaksanaannya agar tidak terjadi bias dalam praktiknya.

Perilaku/sikap yang diambil oleh pelaksana suatu kebijakan yang berperan penting dalam keberhasilan implementasi suatu kebijakan. Jika para pelaksana memiliki sikap positif atau mendukung terhadap implementasi maka kemungkinan besar implementasi akan berhasil sesuai dengan rencana awal, demikian pula sebaliknya.

4. Struktur Birokrasi (*bureaucratic structure*)

Birokrasi merupakan salah satu lembaga/organisasi yang sering menjadi pelaksana kegiatan. Dalam konteks implementasi, struktur birokrasi sangat penting

dalam menentukan bagaimana keputusan dibuat dan bagaimana tugas-tugas dijalankan dengan efisien. Struktur birokrasi yang baik dapat mendukung keberhasilan implementasi kebijakan.

Struktur Birokrasi terdapat dua karakteristik utama, yakni (1) *Standard Operating Procedures* (SOP) atau prosedur-prosedur kerja ukuran-ukuran dasar berkembang sebagai tanggapan internal terhadap waktu yang terbatas dan sumber-sumber dari para pelaksana serta keinginan untuk keseragaman dalam bekerjanya organisasi-organisasi yang kompleks dan tersebar luas; (2) Fragmentasi, berasal dari tekanan-tekanan diluar unit-unit birokrasi, seperti komite-komite legislatif, kelompok-kelompok kepentingan pejabat-pejabat eksekutif, konstitusi negara dan sifat kebijakan yang mempengaruhi organisasi birokrasi pemerintah.

Sistem Pembayaran

Sistem pembayaran merupakan suatu mekanisme yang digunakan untuk memindahkan dana dari satu pihak ke pihak lainnya, baik dalam bentuk tunai maupun non tunai. Menurut Subari dan Ascarya (2003:2, dalam Hawu *et al*, 2022:206) mengatakan bahwa sistem pembayaran adalah suatu sistem yang mencakup pengaturan, kontrak/perjanjian, fasilitas operasional, dan mekanisme teknis yang digunakan untuk penyampaian, pengesahan dan penerimaan instruksi pembayaran, serta pemenuhan kewajiban, pembayaran melalui pertukaran nilai antar perorangan, bank dan lembaga lainnya baik domestik maupun *cross border* antar negara.

Di Indonesia, sistem pembayaran semakin berkembang seiring dengan kemajuan teknologi. Sistem pembayaran tunai merupakan metode transaksi yang dilakukan dengan menggunakan uang fisik berupa uang kertas atau koin secara langsung dari pembeli kepada penjual pada saat terjadinya pertukaran barang atau jasa. Menurut Sitorus (2020, dalam Alfiana *et al*, 2024:191) sistem pembayaran tunai merupakan alat untuk melakukan transaksi secara langsung yaitu dengan memakai uang kartal yaitu uang logam dan uang kertas. Pembayaran tunai bersifat sederhana dan cepat, karena tidak memerlukan perantara seperti rekening bank atau perangkat elektronik.

Bank sentral di dunia sekarang ini sangat mendukung penggunaan sistem pembayaran non tunai. Hal ini disebabkan pembayaran non tunai relatif lebih aman dan juga dapat meningkatkan efektivitas dan efisiensi sistem pembayaran dikarenakan

transaksinya lebih murah, cepat, dan efisien sehingga dapat mendukung produktivitas perekonomian suatu negara. Pemerintah sendiri sangat mendukung penggunaan dompet digital oleh masyarakat. Menurut Mangani (2009) yang dikutip oleh Hastina Febriaty (2019) mengatakan bahwa sistem pembayaran non tunai yaitu sebuah sistem yang didalamnya terdapat peraturan, kontrak, teknis dan fasilitas sebagai sarana untuk proses penyampaian, pengesahan maupun instruksi pembayaran yang membantu kelancaran suatu pertukaran “nilai” antar perorangan maupun pihak lain seperti bank maupun lembaga dalam negeri maupun internasional. Beberapa contoh alat transaksi non tunai, antara lain kartu kredit, kartu debit, *e-money*, *e-wallet*, QRIS (*Quick Response Code Indonesian Standard*).

METODE PENELITIAN

Bagian ini memuat rancangan penelitian meliputi disain penelitian, populasi/sampel penelitian, teknik dan instrumen pengumpulan data, alat analisis data, dan model penelitian yang digunakan. Metode yang sudah umum tidak perlu dituliskan secara rinci, tetapi cukup merujuk ke referensi acuan (misalnya: rumus uji-F, uji-t, dll). Pengujian validitas dan reliabilitas instrumen penelitian tidak perlu dituliskan secara rinci, tetapi cukup dengan mengungkapkan hasil pengujian dan interpretasinya. Keterangan simbol pada model dituliskan dalam kalimat.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Transaksi non tunai merupakan metode pembayaran yang dilakukan tanpa menggunakan uang fisik, melainkan melalui media elektronik seperti kartu debit/kredit, dompet digital (*e-wallet*), dan QR Code. Pintu masuk utama Pantai Pangandaran ini yang sudah menerapkan sistem pembayaran non tunai. Dengan QRIS, wisatawan dapat melakukan pembayaran hanya dengan memindai kode QR (*Quick Response*) menggunakan aplikasi pembayaran digital.

Penerapan sistem pembayaran transaksi non tunai di pintu masuk utama Pantai Pangandaran ini diharapkan dapat meningkatkan efisiensi dan kecepatan layanan, meningkatkan transparansi, memberikan kemudahan dalam pencatatan dan pengelolaan keuangan, dan memberikan kenyamanan serta keamanan yang lebih untuk para

pengunjung. Huda (2021:35-40) menjelaskan faktor-faktor yang berpengaruh dalam implementasi menurut George C. Edwards III, yaitu sebagai berikut:

1. Komunikasi

Komunikasi merupakan hal yang penting dalam proses implementasi kebijakan publik, termasuk kebijakan penerapan transaksi non tunai. Keberhasilan implementasi kebijakan sangat bergantung pada kejelasan pesan, ketepatan saluran komunikasi, serta keterlibatan semua pihak yang terdampak kebijakan tersebut. Komunikasi dalam implementasi kebijakan berkaitan dengan pelaksana kebijakan atau pembuat kebijakan memahami atau mengetahui tugas dan fungsinya masing-masing. Komunikasi yang dilakukan berupa sosialisasi, koordinasi antar pemangku kebijakan dengan pelaksana kebijakan, dan komitmen dalam mengimplementasi kebijakan pemungutan retribusi non tunai di pintu masuk utama Pantai Pangandaran.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti, sosialisasi terkait kebijakan pemungutan retribusi non tunai di pintu masuk utama Pantai Pangandaran sudah dilakukan melalui media sosial dan pemasangan spanduk/banner di beberapa titik/spot sebelum pintu masuk. Namun, ada hambatan yang terjadi dari sosialisasi tersebut seperti tidak semua wisatawan menggunakan media sosial, atau ada yang menggunakan media sosial namun belum tahu akun resmi Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kabupaten Pangandaran, keterbatasan pengguna media sosial, rendahnya literasi digital masyarakat, algoritma dan jangkauan terbatas bisa menjadi hambatan terhadap sosialisasi tentang kebijakan transaksi non tunai di pintu masuk utama Pantai Pangandaran yang dilakukan oleh Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kabupaten Pangandaran melalui sosial media.

Koordinasi antar pemangku kebijakan dengan pelaksana kebijakan terus dilakukan guna kelancaran implementasi kebijakan pemungutan retribusi non tunai di pintu masuk utama Pantai Pangandaran tersebut.

Sedangkan hasil penelitian dalam segi komitmen masih kurang maksimal. Pelaksana kebijakan sudah berupaya untuk terus berkomitmen dalam kebijakan pemungutan retribusi non tunai di pintu masuk utama Pantai Pangandaran, hanya saja masih ada beberapa pengunjung yang menggunakan sistem pembayaran tunai

2. Sumber Daya

Dalam konteks implementasi kebijakan pemungutan retribusi non tunai di pintu masuk utama Pantai Pangandaran, sumber daya menjadi elemen krusial yang menentukan keberhasilan atau kegagalan kebijakan tersebut. Sumber daya itu meliputi sumber daya manusia (SDM), sumber daya anggaran, serta sumber daya sarana prasarana.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, adanya pelatihan dan jumlah petugas yang memadai dalam pelaksanaan kebijakan pemungutan retribusi non tunai di pintu masuk utama Pantai Pangandaran. Hal ini sesuai dengan hasil wawancara dengan petugas lapangan yang menyatakan bahwa :

Kebijakan transaksi non tunai ini sudah diterapkan di pintu masuk utama Pantai Pangandaran ini. Sebelum pelaksanaan, pihak Disparbud mengadakan pelatihan tentang bagaimana cara menggunakan mesin QRIS. Terkait jumlah petugas, pihak Disparbud juga suka menambahkan orang untuk membantu proses pembelian tiket masuk di pintu utama Pantai Pangandaran ini.

Dukungan anggaran pun tersedia guna kelancaran implementasi kebijakan pemungutan retribusi non tunai di pintu masuk utama Pantai Pangandaran ini, dengan anggaran yang ada, pemerintah daerah sangat memaksimalkan agar kebijakan tersebut berjalan sesuai harapan.

Kemudian, adanya sarana dan prasarana yang tersedia di pintu masuk utama Pantai Pangandaran, seperti alat scan QRIS yang tersedia 1 (satu) alat pada saat hari-hari biasa dan tambahan alat QRIS ketika akhir pekan maupun hari-hari liburan serta tempat loket untuk petugas penarik retribusi memadai

3. Sikap

Sikap adalah kecenderungan terhadap suatu objek, orang, kebijakan, atau situasi tertentu, baik secara positif maupun negatif. Dalam konteks implementasi kebijakan, sikap pelaksana dapat dilihat dari sejauh mana mereka memahami tujuan kebijakan, menyetujui isi kebijakan, serta memiliki kemauan untuk melaksanakannya dengan sungguh-sungguh. Sikap pelaksana dalam implementasi kebijakan terbentuk dari tiga komponen utama, yaitu kognitif, afektif, dan konatif.

Berdasarkan wawancara terhadap 5 (lima) informan, pemangku kebijakan dan pelaksana kebijakan semuanya mengetahui manfaat dan risiko dari transaksi non tunai. Manfaat dari metode pembayaran transaksi non tunai yang mereka ketahui membuat implementasi kebijakan transaksi non tunai di pintu masuk utama Pantai Pangandaran bisa berjalan.

Kemudian, adanya keterlibatan emosional dari pengunjung terhadap kebijakan transaksi non tunai yang diterapkan di pintu masuk utama Pantai Pangandaran ini. Sebagai contoh ada pengunjung yang merasa senang jika pembelian tiket masuk Pantai Pangandaran bisa menggunakan metode sistem pembayaran non tunai, karena pengunjung tersebut sudah terbiasa menggunakan QRIS dan tidak membawa uang tunai/cash. Hal tersebut sesuai dengan hasil wawancara dengan pengunjung Pantai Pangandaran yang mengatakan bahwa :

Saya merasa tenang karna di pintu masuk Pantai Pangandaran ini pakai QRIS buat beli tiket masuknya, untuk saya yang biasa menggunakan QRIS, saya merasa tenang dan aman. Selama sistemnya lancar dan sinyalnya bagus, ini sangat efisien dan nyaman.

Hal tersebut sesuai dengan pendapat Azwar (2013, dalam Sumarsilah et al, 2022:531-538) komponen aktif perasaan yang menyangkut aspek emosional. Aspek ini sebagai komponen sikap dan merupakan aspek yang paling bertahan terhadap pengaruh-pengaruh yang dapat mengubah sikap seseorang. Komponen afektif disamakan dengan perasaan yang dimiliki seseorang terhadap sesuatu.

4. Struktur Birokrasi.

Struktur birokrasi dalam konteks implementasi kebijakan merujuk pada pembagian tugas, kewenangan, prosedur, serta sistem koordinasi dan pengawasan antar unit dalam organisasi pelaksana kebijakan. Struktur ini menentukan bagaimana kebijakan dijalankan secara sistematis dari tingkat pusat hingga ke pelaksana di lapangan. Dalam kebijakan ini didukung dengan penyusunan dan implementasi Standar Operasional Prosedur (SOP) yang menjadi pedoman bagi petugas di lapangan serta pembagian tugas yang sesuai dengan apa yang dibutuhkan.

Menurut Setiawan *et al*, (2022:13) mengatakan bahwa Birokrasi merupakan sebuah organisasi dalam pemerintahan yang merupakan rantai administrasi untuk mendukung pencapaian tujuan pemerintahan itu sendiri, yaitu pelayanan kepada

masyarakat. Organisasi yang baik, efektif, efisien serta sesuai dengan kebutuhan, harus didasarkan pada asas-asas yang diterapkan dalam organisasi tersebut dengan kata lain birokrasi yang baik harus didasarkan pada asas-asas yang diterapkan.

Berdasarkan hasil observasi di lapangan bahwa mengenai Standar Operasional Prosedur (SOP) di pintu masuk utama Pantai Pangandaran ada dan sudah dijalankan, seperti bagaimana petugas menyambut pengunjung, memberi informasi terkait transaksi non tunai, memberi solusi ketika terdapat kendala, adanya prinsip 3S (senyum, sapa, salam). Hal ini sesuai dengan hasil wawancara terhadap petugas di lapangan yang mengatakan bahwa :

Sejak diberlakukannya transaksi non tunai di pintu masuk utama Pantai Pangandaran ini sudah ada SOP terkait transaksi non tunai. Jadi kami sudah tahu langkah-langkah yang harus diambil. Seperti awalnya menyapa dulu dengan senyuman, lalu memberikan informasi kalau di pintu masuk utama ini bisa menggunakan QRIS atau e-wallet, memberikan solusi apabila ada kendala selama transaksi non tunai atau bahkan dengan pengunjung yang belum terbiasa menggunakan transaksi non tunai, bersikap sopan dan hangat kepada pengunjung.

Selain itu, pembagian tugas di pintu masuk utama Pantai Pangandaran sudah tersusun dan tertulis sesuai dengan kebutuhan. Dalam pelaksanaannya, pembagian tugas dilakukan dengan mempertimbangkan kapasitas sumber daya manusia. Tugas-tugas dibagi secara sistematis agar tidak terjadi tumpang tindih pekerjaan dan kekosongan peran. Hal ini sesuai dengan hasil wawancara dengan staff kantor Dinas Pariwisata dan Kebudayaan menyatakan :

Pembagian tugas sudah kami rancang dengan struktur yang jelas. Setiap bagian punya tanggung jawab masing-masing. Contoh dalam pembagian tugas ini seperti tim A diketuai oleh siapa dan berisi 3 atau 5 orang, tim B pun sama, tim C pun sama. Biasanya dari masing-masing tim sebagian jaga di pintu masuk utama itu dalam seminggu, minggu depannya di rolling dengan tim yang lain, dan tim yang kemarin sudah di pintu masuk utama pindah ke pintu masuk yang lain.

Dengan begitu, berdasarkan hasil observasi di lapangan mengenai Standar Operasional Prosedur (SOP) dan pembagian tugas di dalam Implementasi Kebijakan Pemungutan Retribusi Non Tunai di Pintu Masuk Utama Pantai Pangandaran sudah berjalan dengan efektif.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan mengenai Implementasi Kebijakan Pemungutan Retribusi Non Tunai di Pintu Masuk Utama Pantai Pangandaran dapat disimpulkan bahwa dalam prosesnya di lapangan masih kurangnya komitmen terhadap transaksi non tunai yang diterapkan khusus di pintu masuk/gate utama Pantai Pangandaran. Hal ini telah dianalisis menggunakan teori implementasi kebijakan menurut Edward III yang dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan kebijakan di pintu masuk/gate utama masih belum optimal dan kurangnya komitmen.

Dari dimensi komunikasi (*communications*) dalam segi sosialisasi sudah dilakukan melalui media fisik non cetak dan media sosial resmi Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kabupaten Pangandaran, namun kendalanya yaitu tidak semua pengunjung menggunakan media sosial atau bahkan tidak mengetahui akun resmi tersebut. Dalam segi koordinasi antara pemangku kebijakan dan pelaksana kebijakan dijalankan cukup optimal. Sedangkan dalam segi komitmen masih kurang karena masih ada yang menggunakan tunai di pintu masuk/gate utama yang hanya menerima transaksi non tunai.

Dari dimensi sumber daya (*resources*) dalam segi pelatihan dan jumlah petugas sudah memadai karena sudah berjalannya transaksi non tunai dan tidak kewalahan terkait jumlah petugas. Dalam segi anggaran sudah tersedia dan dimaksimalkan oleh pemerintah daerah sehingga dapat berjalannya kebijakan pemungutan retribusi non tunai ini. Selanjutnya dalam segi sarana dan prasarana sudah memadai untuk mesin QRIS.

Dari dimensi sikap (*dispositions* atau *attitude*) dalam segi pengetahuan tentang manfaat dan risiko transaksi non tunai pemangku kebijakan dan pelaksana kebijakan mengetahuinya dan mendukung berjalannya kebijakan. Kemudian dalam segi keterlibatan emosional, adanya komponen afektif yang berpengaruh dalam proses berjalannya kebijakan.

Kemudian dari dimensi struktur birokrasi (*bureaucratic structure*) SOP sudah tersusun namun ada hambatan dari pengunjung yang belum mengetahui cara pembayaran non tunai. Sedangkan, dalam segi pembagian tugas sudah dibagikan dengan baik sesuai kebutuhan.

DAFTAR REFERENSI

Artikel Jurnal (satu, dua, atau lebih dari dua penulis)

- Alfiana, Y., Veronica, A., Yanti, D., & Winarsih, W. (2024). Sistem Pembayaran Tunai dan Non Tunai pada PT. Kedamaian. *Jurnal Mediasi Akuntansi*, 6(2), 189-201
- Basna, F. (2016). Analisis Gaya Kepemimpinan, Kepuasan Kerja, Komitmen Organisasi dan Kompetensi terhadap Kinerja Pegawai. *Jurnal Riset Bisnis dan Manajemen*, 4(3), 319-334
- Dzulqarnain, G.Z., Meigawati, D., Basori, Y.F. (2022). *Implementasi Program Sustainable Development Goals (SDGs) dalam Upaya Penanggulangan Kemiskinan di Kota Sukabumi*. *Professional Jurnal Komunikasi & Administrasi Publik*, 9(1), 109-116.
- Fadlurrahman, L. (2014). Kinerja Implementasi Kebijakan Penanganan Perempuan Korban Kekerasan. *Jurnal Kebijakan & Administrasi Publik: JKAP*, 18(2), 161-184.
- Febrian, F., dan Yusran, R. (2021). Koordinasi dalam Implementasi Kebijakan Pencegahan Stunting di Kota Padang. *JMIAP: Jurnal Manajemen dan Ilmu Administrasi Publik*, 3(1), 11-21.
- Febriaty, H. (2019). *Pengaruh Sistem Pembayaran Non Tunai Dalam Era Digital Terhadap Tingkat Pertumbuhan Ekonomi Indonesia*. *Prosiding FRIMA (Festival Riset Ilmiah Manajemen dan Akuntansi)*. (2). 307-313.
- Gartiwi, M.M., Irawati, R.I., & Karlina, N. (2022). Implementasi Kebijakan Pembangunan Destinasi Pariwisata Daerah Kabupaten Pangandaran. *Jurnal Pemikiran Dan Penelitian Bidang Administrasi, Sosial, Humaniora Dan Kebijakan Publik*, 5(2), 69-79.
- Hartati, S., Gunade, D.T., & Sari, R. (2025). Implementasi Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa (Studi Kasus Penyelenggaraan Pembangunan Desa Tuhuran Kecamatan Haurgading Kabupaten Hulu Sungai Utara). *Jurnal Kebijakan Publik*, 2(2), 1075-1087.
- Hawu, L.W., Ratu, M., & Ballo, F.W. (2022). Implementasi Transaksi Non Tunai QRIS di Desa Detusoko Barat Kabupaten Ende. *RJABM: Research Journal of Accounting and Business Management*, 6(2), 203-211
- Herdiana, D. (2018). Sosialisasi Kebijakan Publik: Pengertian dan Konsep Dasar. *Jurnal Ilmiah Wawasan Insan Akademik*, 1(3), 13-26.
- Kholifah, E.P., Setiawan, F., & Fitri, N.L. (2022). Implementasi Kebijakan Publik. *Al-Muaddib*, 4(2), 164-174
- Laary, Y., Tulus, F.M.G., & Dengo, S. (2022). Implementasi Kebijakan Keamanan dan Ketertiban di Desa Baru Kecamatan Ibu Selatan Kabupaten Halmahera Barat. *Jurnal Administrasi Publik*, 120(8), 60-67.
- Mursalim, S.W. (2017). Implementasi Kebijakan Smart City di Kota Bandung. *Jurnal Ilmu Administrasi*, 14(1), 126-138.
- Nuramalia, S., Endah, K., dan Yuliani, D. (2022). *Implementasi Program Bantuan Pangan Non Tunai di Desa Saguling Kecamatan Baregbeg Kabupaten Ciamis*. *Repository Unigal*, Vol 02, No 01
- Pramudita, A., Lestari, H., & Sulandari, S. (2013). Implementasi Pembangunan Kepariwisata di Taman Margasatwa Mangrove Kota Semarang. *Journal of Public and Management Review*, 2(1), 11-20.

- Rahmatillah, A., Alqarni, W., & Afrijal. (2023). Implementasi Program Aceh *Green* Ditinjau dari Perspektif Teori Implementasi Kebijakan Edward III. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa FISIP USK*, 8(3).
- Rasyad, R.Z., Madani, M.N., dan Faradila, N. 2023. *Evaluasi Penerapan Pembayaran Digital Pada Sektor Wisata di Kota Samarinda*. *Nusantara Innovation Journal*, volume 2(1).
- Rene, M.O. (2023). Komitmen Aktor Pelaksana Dalam Implementasi Kebijakan Kesehatan Ibu dan Anak di Kabupaten Kupang. *Jurnal Administrasi dan Demokrasi*, 2(1), 32-40.
- Setiawan, I., Sururama, R., & Nurdin, I. (2022). Implementasi Kebijakan Penyederhanaan Organisasi di Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi. *Jurnal Terapan Pemerintahan Minangkabau*, 2(1), 12-25.
- Sumarsilah, S., Rachman, A.K., & Susandi. (2022). Pembinaan Sikap Positif Berbahasa Indonesia Anak dalam Ranah Media Sosial Bagi Orang Tua Siswa. *Empowerment: Jurnal Pengabdian Masyarakat*, 1(4), 531-538.
- Tinus, A., Ramdhani, M.A., & Aulawi, H. (2023). Pengaruh Kebijakan Anggaran, Sarana dan Kualitas Sumber Daya Manusia terhadap Kinerja Organisasi Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang di Kabupaten Garut. *IJPAM: Indonesian Journal of Public Administration and Management*, 1(1), 38-46.
- Wanimbo, P. Aedah, N. & Sapioper H.C.M. (2020). Implementasi Kebijakan Pengembangan Sumber Daya Manusia pada Dinas Kesehatan Kabupaten Yahukimo. *Jurnal Kebijakan Publik*, 3(3), 114-126.
- Yalia, M. (2014). Implementasi Kebijakan Pengembangan dan Pemberdayaan Lembaga Sosial Media Tradisional di Jawa Barat. *Implementasi Kebijakan Pengembangan*, 6(1), 149-160
- Yuliah, E. (2020). Implementasi Kebijakan Pendidikan: *The Implementation of Educational Policies*. *Jurnal at-Tadbir: Media Hukum dan Pendidikan*, 30(2), 129-153

Buku Teks

- Agustino, Leo. (2008). *Dasar-dasar Kebijakan Publik*. Bandung: Alfabeta
- Anggara, Sahya. 2014. *Kebijakan Publik*. Bandung : CV Pustaka Setia
- Erwan Agus dan Dyah Ratih Sulistyastuti. 2015. *Implementasi. Kebijakan Publik: Konsep dan Aplikasinya di Indonesia*. Yogyakarta: Gava Media
- Harahap, N. (2020). *Penelitian Kualitatif*. Medan: Wal ashri Publishing
- Kadji, Yulianto. (2015). *Formulasi dan Implementasi Kebijakan Publik: Kepemimpinan dan Perilaku Birokrasi dalam Fakta Realitas*. Gorontalo: UNG Press
- Pranomo, Joko. (2020). *Implementasi dan Evaluasi Kebijakan Publik*. Surakarta: Unisri Press
- Suaib, Hermanto, dkk. (2022). *Pengantar: Kebijakan Publik*. Makassar: Humanities Genius
- Wahab, Solichin Abdul. 2014. *Analisis Kebijaksanaan dari Formulasi ke Implementasi Kebijaksanaan Negara*. Jakarta: Bumi Aksara

Dokumen Perundang-undangan

Kabupaten Pangandaran. 2023. *Peraturan Bupati Pangandaran Nomor 33 Tahun 2023 tentang Tata Kelola Pemungutan Retribusi di Destinasi Pariwisata*. Pemerintah Kabupaten Pangandaran: Pangandaran. dari <https://peraturan.bpk.go.id/Download/321921/33%202023.pdf>