

STRATEGI IMPLEMENTASI SISTEM *VIRTUAL ACCOUNT* (VA) SEBAGAI MEDIA PEMBAYARAN RETRIBUSI PASAR DALAM UPAYA PENINGKATAN LAYANAN PERBANKAN DAN KEMUDAHAN TRANSAKSI

Taufik Asmar¹, Nancy Oktyajati*², Sri Purwati³, Sri Mayasari⁴.

^{1,2,3,4}Program Studi Teknik Industri, Universitas Islam Batik, Surakarta, Indonesia

e-mail: ¹taufik85asmar@gmail.com, ²oktyajati.nancy@gmail.com,

³ananda.sripurwati@gmail.com, ⁴mayyassari@gmail.com

Abstrak

Virtual account (VA) merupakan sebuah nomor rekening Bank atau nomor khusus yang tercipta untuk mengetahui dan mengidentifikasi transaksi pembayaran yang berbentuk nomor bayangan/virtual. VA adalah salah satu kemajuan teknologi *digital banking* pada perbankan untuk kemudahan transaksi pembayaran dalam upaya meningkatkan layanan yang dimiliki perbankan serta untuk mengidentifikasi transaksi pada pembayaran dimana rekening berbentuk sebuah nomor virtual yang bermanfaat untuk kemudahan bertransaksi dan laporan transaksi. Implementasi VA pada pasar tradisional perlu dibarengi dengan strategi yang tepat agar hasil pelaksanaan menjadi optimal. Penerapan sistem VA ini mengalami beberapa kendala seperti sosialisasi yang belum menyeluruh dan gagap teknologi. Rumusan masalah yang diangkat peneliti pada penelitian ini adalah bagaimana strategi implementasi sistem VA sebagai media pembayaran/transaksi dalam meningkatkan layanan perbankan pada pembayaran retribusi pasar. Penelitian ini menggunakan metode *Mind Mapping*, *fishbone diagram*, dan analisis SWOT dalam merumuskan strategi implementasi VA. Rumusan strategi implementasi VA pada pembayaran retribusi pasar yaitu: adanya jaminan keakuratan data tagihan, penggunaan nomor kios sebagai nomor register, serta pemberian fasilitas yang mudah bagi pedagang.

Kata kunci: analisis SWOT, *fishbone diagram*, *mind mapping*, *virtual account*

Abstract

Virtual account (VA) is a Bank account number or a special number created to track and identify payment transactions in the form of virtual or shadow numbers. VA is one of the advancements in digital banking technology that aims to facilitate payment transactions, improve banking services, and identify transactions in payment processes. It serves as a virtual account number, providing convenience in transactions and transaction reporting. The implementation of VA in the traditional market needs to be accompanied by appropriate strategies to optimize its execution. The implementation of this VA system faces several challenges, such as incomplete socialization and technological difficulties. The research problem addressed in this study is how to implement VA system strategies as a payment/transaction medium to enhance banking services in market fee payments. This study employs *Mind Mapping*, *fishbone diagrams*, and *SWOT analysis* methods to formulate VA implementation strategies. The strategies for implementing VA in market fee payments are ensuring accurate billing data, using kiosk numbers as registration numbers, and providing convenient facilities for traders.

Keywords: *SWOT analysis*, *fishbone diagram*, *mind mapping*, *virtual account*

1. PENDAHULUAN

Otonomi Daerah merupakan suatu kebijakan yang menjadi peluang atau potensi dan juga tantangan bagi Pemerintah Daerah. Melalui otonomi daerah, dengan ini pemerintah pusat memberikan wewenang dan kesempatan kepada pemerintah daerah untuk memanfaatkan potensi setiap daerah dalam peningkatan pendapatan daerah. Adanya kebijakan Otonomi Daerah merupakan upaya untuk pemberdayaan sarana pendemokrasian kehidupan masyarakat

(Kusnadi, 2020). Sumber-sumber potensi pendapatan daerah tersebut harus dapat dimanfaatkan atau dikelola dengan baik untuk pembangunan daerah agar tidak menjadi daerah yang ketinggalan dari daerah lainnya. Otonomi ini juga menjadi tantangan bagi pemerintah daerah, dimana daerah agar dapat lebih mandiri dalam mengelola potensi agar ketergantungan pada pemerintah pusat dapat dikurangi atau diminimalisir dalam upaya percepatan pembangunan, kesejahteraan rakyat kebijakan yang tepat sasaran sesuai kondisi dan kebutuhan daerah bersangkutan (Afandi, 2013).

Pengelolaan retribusi pasar merupakan salah satu potensi pendapatan daerah yang bersumber dari pedagang yang dapat dikelola oleh pemerintah daerah. Pemerintah daerah berwenang mengatur regulasi dan aturan yang jelas, mulai dari sistem pemungutan, pengelolaan serta fasilitas yang diberikan untuk para pedagang atas pemungutan retribusi tersebut (Simangunsong & Puspitosari, 2021). Kebijakan atau regulasi tersebut tentunya harus melalui kajian yang mendasar karena retribusi ini diikat oleh undang-undang dan peraturan daerah setempat. Permasalahan dalam metode pembayaran retribusi pasar selama ini adalah pedagang kesulitan dalam melakukan proses pembayaran karena mereka harus menyediakan waktu yang menyebabkan meninggalkan jualan/ dagangannya untuk datang ke Bank dalam melakukan pembayaran retribusi pasar, tentu hal ini akan menyebabkan tidak tertibnya pembayaran retribusi pasar yang berpengaruh pada pendapatan daerah serta kendala – kendala lain seperti keamanan, *human error* dan kondisi alam. Penyediaan *Virtual account* diharapkan bisa memberikan solusi dan kemudahan atas permasalahan tersebut. Rekening *Virtual account* merupakan rekening yang tidak nyata atau dapat disebut rekening buatan/bayangan yang bersifat *virtual* yang dapat digunakan untuk menerima transaksi pembayaran (Prita & Ulum, 2021).

Perkembangan transaksi digital pada dunia perbankan, juga diikuti oleh metode transaksi untuk sistem pembayaran dan *Virtual account* adalah salah satu kemajuan pada transaksi digital. *Virtual account* dapat didefinisikan sebuah nomor rekening Bank atau nomor khusus yang tercipta untuk mengetahui dan mengidentifikasi transaksi pembayaran yang berbentuk nomor bayangan/virtual. Nomor virtual ini bersifat acak dan unik yang dikombinasikan antara kode *Virtual account* masing-masing perbankan dengan ID pengguna dan tentunya terdapat nomor yang berbeda antara nasabah satu dengan nasabah lainnya (Nurhaeni, Tiara, & Fahliandhini, 2016).

Berdasarkan rumusan masalah yang telah diidentifikasi masih ada kekurangan dan kelemahan dari semua aspek. Maka dari itu dibutuhkan sebuah system yang bisa menjawab dan mengatasi atas kelemahan dan kekurangan dari system yang sudah ada. Penerapan system *Virtual account* sebagai pembayaran retribusi pasar telah menjadi solusi atas permasalahan diatas, mulai dari kemudahan transaksi, keakuratan transaksi, keamanan dan kenyamanan dalam bertransaksi sampai sistem laporan yang lengkap dan tertib. Akan tetapi masih terdapat kendala dalam penerapannya antara lain sosialisasi yang belum menyeluruh dan kemampooterapan teknologi digital bagi pedagang yang notabene tidak familiar dengan teknologi digital. Dengan demikian perlu adanya rumusan strategi implementasi system *Virtual account* (VA) sebagai media pembayaran retribusi pasar dalam upaya peningkatan layanan perbankan dan kemudahan transaksi.

2. METODE

Pada bagian ini peneliti menjelaskan bagaimana metode yang digunakan dalam pelaksanaan penelitian. Tahapan pada penelitian ini meliputi identifikasi, rumusan masalah, pengumpulan data, pengolahan data, selanjutnya analisis serta kesimpulan dan saran. Adapun tahapan-tahapan yang dilakukan peneliti pada penelitian ini adalah sebagai berikut :

2.1 Studi Lapangan

Studi lapangan atau peninjauan kondisi lapangan adalah langkah pertama yang harus dilakukan yang bertujuan untuk mengetahui permasalahan yang dihadapi. Kedua adalah melakukan diskusi dengan para pemilik kios/ pedagang tentang kendala yang dihadapi saat melakukan proses pembayaran retribusi pasar.

2.2 Studi Teoritis atau Literatur

Studi ini disebut juga studi pustaka yang berfungsi dalam pengumpulan data yang bersifat teoritis. Berikut beberapa cara dalam melakukan studi ini, yaitu sebagai berikut :

- a. Studi literatur; Berisikan buku pedoman terkait landasan teori yang dapat menunjang pemecahan masalah pada penelitian.
- b. Internet; Perkembangan teknologi, khususnya internet sangat membantu dan memudahkan peneliti dan mengumpulkan data dan mencari artikel terhadap penelitian yang terdahulu yang tentunya memiliki kesamaan dengan permasalahan yang sedang dilakukan penelitian, seperti jurnal, paper, dan informasi lainnya.

2.3 Perumusan Masalah

Rumusan masalah pada penelitian ini berkaitan dengan strategi implementasi sistem *Virtual account* (VA) sebagai media pembayaran retribusi pasar dalam upaya peningkatan layanan perbankan dan kemudahan transaksi.

2.4 Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan dengan wawancara langsung dari sumbernya melalui diskusi dengan para pemilik kios atau pedagang dan observasi langsung bagaimana cara kerja pembayaran retribusi pasar, baik dengan menggunakan system lama yaitu pembayaran manual (Loket Bank dan Kartu *Tapping*) dengan pembayaran menggunakan system *Virtual account*. Adapun metodologi pengumpulan data yang digunakan adalah sebagai berikut:

- a. Metode Wawancara
Wawancara melalui tanya jawab dan diskusi langsung dengan para pemilik kios/pedagang, hal ini bertujuan untuk mendapatkan informasi dan data-data yang akurat dan tepat agar pembuatan strategi/rancangan dan implementasi sesuai yang diharapkan dalam mengatasi permasalahan yang ada.
- b. Metode Observasi
Pengamatan langsung bagaimana cara kerja pembayaran retribusi pasar, baik dengan menggunakan system lama yaitu pembayaran manual (Loket Bank dan Kartu *Tapping*) dengan pembayaran menggunakan sistem *Virtual account*.

2.5 Pengolahan Data

Pengolahan data dilakukan untuk merumuskan strategi implementasi *Virtual account* sebagai media pembayaran retribusi pasar. Pengolahan data dimulai dengan mind mapping. *Mind mapping* merupakan metode dengan sistem mengelola cara berpikir berkembang pada segala arah dan berbagai sudut, dalam arti lain berpikir kreatif dan divergen. *Mind mapping* atau peta konsep adalah metode berpikir secara organisasional yang handal dan merupakan cara termudah untuk menyampaikan informasi ke otak dan mengambil informasi itu ketika dibutuhkan (Aprinawati, 2018). *Mind mapping* dilakukan untuk memetakan kelebihan dan kekurangan VA serta implementasi kepada pengguna.

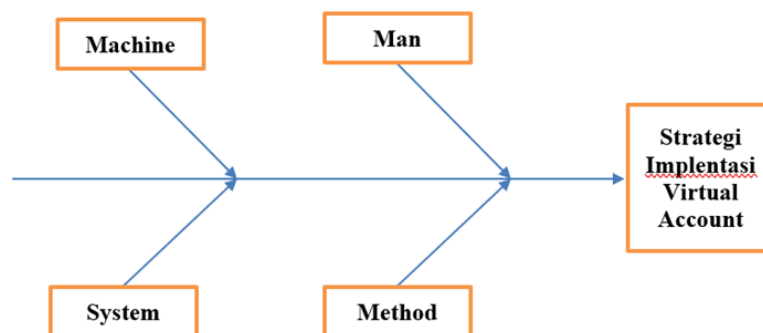
Tahapan selanjutnya adalah analisis akar masalah dengan *fishbone* diagram. Analisis *fishbone* adalah suatu pendekatan terstruktur untuk melakukan analisis secara terperinci dalam menemukan akar penyebab suatu masalah, ketidaksesuaian, dan kesenjangan yang ada (Hamidy, 2016; (Coccia, 2018). Berikut langkah – langkah analisis *fishbone* :

a. Pengumpulan Data

Data yang diperoleh adalah data primer, adalah data yang diperoleh melalui wawancara langsung dari sumbernya melalui diskusi dengan para pemilik kios atau pedagang dan observasi langsung bagaimana cara kerja pembayaran retribusi pasar, baik dengan menggunakan system lama yaitu pembayaran manual (Loket Bank dan Kartu *Tapping*) dengan pembayaran menggunakan sistem *Virtual account*.

b. Bagan Faktor Penyebab/Sebab Akibat

Faktor penyebab/sebab akibat dalam implementasi *Virtual account* untuk pembayaran retribusi pasar terdiri dari 4 komponen, yaitu: *Machine*, *Man*, *Method* dan *System*.



Gambar 1. Bagan analisis *fishbone diagram*

Tahapan terakhir adalah melakukan analisis SWOT untuk merumuskan strategi. Analisis SWOT digunakan untuk menilai *strength* (kekuatan) dan *weakness* (kelemahan) dari sumber daya yang dimiliki perusahaan dan kesempatan eksternal dan *threat* (tantangan) yang dihadapi (Astuti & Ratnawati, 2020; Qanita, 2020). Pada pemecahan masalah menggunakan metode SWOT yang kemudian akan diaplikasikan untuk pembayaran *online* pada pembayaran penerimaan retribusi pasar.

2.6 Analisis

Pada tahap ini peneliti melakukan analisis terhadap data yang diperoleh dan ditambah literatur yang telah dipelajari peneliti sebelumnya. Selanjutnya dilakukan analisis kondisi setelah implementasi yaitu dengan penilaian atas penerapan strategis dengan berdiskusi langsung dengan para pemilik kios atau pedagang. Tujuannya adalah untuk mengetahui kepuasan atas implementasi yang diterapkan.

2.7 Kesimpulan dan Saran

Setelah melewati beberapa tahap dan tahap analisis data, tahap terakhir adalah melakukan kesimpulan terhadap penelitian yang telah dilakukan dan saran terkait implementasi *Virtual account* dalam pengelolaan retribusi pasar.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

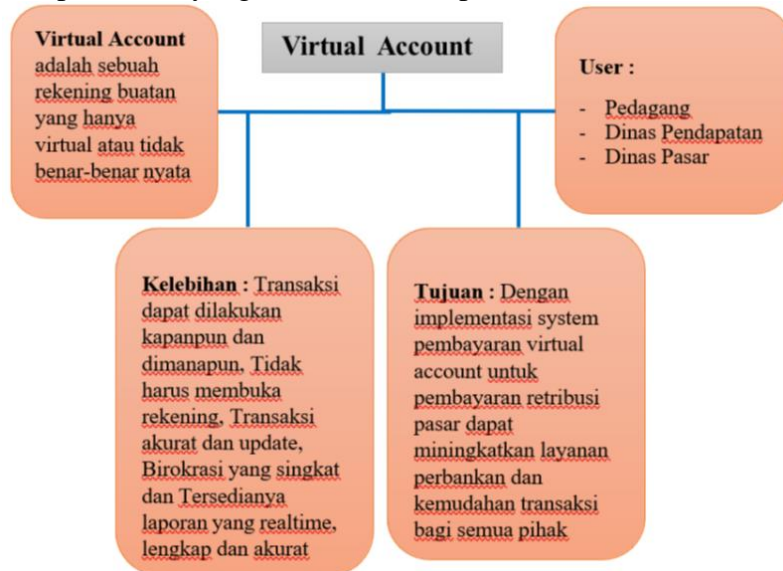
3.1. Mind Mapping

Metode *mind mapping* merupakan metode yang sangat efektif dalam segi waktu karena dapat mengefisienkan waktu dalam mempelajari suatu informasi. Hal ini dikarenakan dalam waktu yang singkat dapat menginformasikan gambaran secara menyeluruh terhadap suatu hal. Berikut contoh rincian *Virtual account* untuk pembayaran retribusi pasar yang terdiri dari 17 – 19 digit angka :

1. *Company ID* (Kode Bank) : 1 digit
2. *Institution Code* (Kode Pasar Pengelola) : 4 digit

3. *Payment Code* (Kode Retribusi Pasar) : 12 - 14 digit

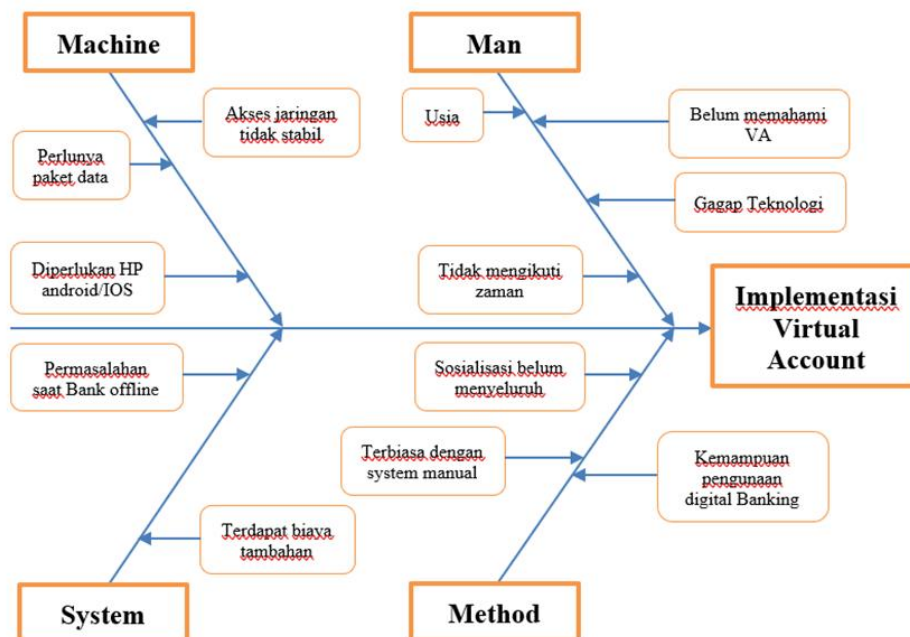
Implementasi sistem pembayaran *Virtual account* untuk pembayaran retribusi pasar telah memberikan banyak manfaat untuk semua pihak, yang diukur dengan 4 (empat) poin, yaitu meliputi kemudahan, keakuratan, kemanan dan kenyamanan. Empat poin *mind mapping* tersebut diambil berdasarkan fakta yang sesungguhnya yang terjadi pada proses pembayaran retribusi pasar hasil dari penelitian yang dilakukan oleh peneliti.



Gambar 2. *Mind mapping virtual account*

3.2. *Identifikasi Akar Masalah dengan Fishbone Diagram*

Faktor penyebab/sebab akibat dalam implementasi *Virtual account* untuk pembayaran retribusi pasar terdiri dari 4 komponen, yaitu: *Machine*, *Man*, *Method* dan *System*. Akar masalah yang muncul dalam implementasi VA untuk pembayaran retribusi pasar dapat dilihat pada gambar 3.



Gambar 3. *Fishbone* diagram akar masalah implementasi va pada pembayaran retribusi pasar

3.3. Perumusan Strategi dengan Analisis S W O T

Rumusan strategi implementasi dengan *Virtual account* dapat dilihat pada tabel 1.

Tabel 1. Analisis SWOT perumusan strategi implementasi VA untuk pembayara retribusi pasar

		<i>Strength (Kekuatan)</i>	<i>Weakness (Kelemahan)</i>
Internal		1. Nomor VA bersifat unik sehingga nomor VA seorang pedagang tidak mungkin sama dengan pedagang lainnya	Masih terdapatnya beberapa pedagang yang belum mengetahui/ paham tentang <i>Virtual Account</i>
	Eksternal	2. Memudahkan pedagang menghafal nomor VA karena cukup menghafal nomor kios/ lapak yang merupakan bagian dari nomor VA 3. Memudahkan pedagang dalam melakukan pembayaran retribusi pasar	
<i>Opportunity (Peluang)</i>		<i>Strategy SO</i>	<i>Strategy WO</i>
1. Pembayaran secara online/ erbasis digital saat ini semakin canggih 2. Dibutuhkannya system pembayaran yang bersifat online/digital dan real time		1. Terjaminnya keakuratan data tagihan retribusi pasar 2. Menggunakan register/ nomor kios untuk pengambilan data tagihan retribusi pasar 3. Memberikan fasilitas yang mudah bagi pedagang untuk melakukan pembayaran retribusi pasar	Melakukan sosialisasi kepada pedagang tentang penggunaan dan manfaat <i>Virtual Account</i>
<i>Threat (Ancaman)</i>		<i>Strategy ST</i>	<i>Strategy WT</i>
1. Pedagang tidak mengerti/paham melakukan transaksi menggunakan <i>Virtual Account</i> 2. Tidak dapat melakukan transaksi apabila perbankan sedang mengalami offline		Memberikan panduan kepada pedagang tentang cara pembayaran menggunakan aplikasi <i>Virtual Account</i>	Memberikan batasan waktu pembayaran

Berdasarkan data pada tabel 1, dapat dibandingkan faktor eksternal (peluang dan ancaman) dengan faktor internal (kekuatan dan kelemahan) yang dapat membantu peneliti dalam mengambil keputusan strategi suatu organisasi, yaitu sebagai berikut :

- Strategi S-O (*Strength-Opportunity*) dilakukan dengan membandingkan antara *strength* (kekuatan) dan *opportunity* (peluang), pemilihan strategi dengan konsep memanfaatkan kekuatan perusahaan untuk memaksimalkan peluang yang dimiliki. Rumusan strategi yang didapatkan adalah kemudahan transaksi yang akurat dan aman, transaksi dapat dilakukan kapanpun dan dimanapun dan banyaknya pilihan fitur/*channel* untuk melakukan transaksi pembayaran dari semua perbankan.
- Strategi S-T (*Strength-Threat*) dilakukan dengan membandingkan antara *strength* (kekuatan) dan *threat* (ancaman), yaitu dengan memanfaatkan kekuatan yang dimiliki oleh perusahaan untuk dapat meminimalisir ancaman bagi perusahaan. Strategi yang didapatkan adalah memberikan panduan kepada para pedagang tentang cara melakukan transaksi pembayaran dengan sistem *Virtual account*.
- Strategi W-O (*Weakness-Opportunity*) diterapkan berdasarkan perbandingan antara *weakness* (kelemahan) dan *opportunity* (peluang), yaitu dengan cara meminimalisirkan

kelemahan yang dimiliki oleh perusahaan untuk memaksimalkan peluang yang bisa didapat oleh perusahaan. Strategi yang didapatkan adalah melakukan sosialisasi dan edukasi tentang *Virtual account* dan cara penggunaannya.

- d. Strategi W-T (*Weakness-Threat*) dengan membandingkan *weakness* (kelemahan) dan *threat* (ancaman), strategi untuk mengetahui kelemahan yang dimiliki perusahaan untuk dapat meminimalisir ancaman yang akan datang jika kelemahan tidak segera diatasi. Strategi yang didapatkan adalah adanya batas waktu untuk melakukan pembayaran.

4. KESIMPULAN

Implementasi system pembayaran *Virtual account* untuk pembayaran retribusi pasar dalam upaya meningkatkan layanan perbankan dan kemudahan transaksi berdasarkan persepsi responden dinilai sudah baik. Artinya implementasi system pembayaran *Virtual account* untuk pembayaran retribusi pasar telah memberikan banyak manfaat untuk semua pihak, yang diukur dengan 4 (empat) poin system pembayaran *Virtual account* meliputi kemudahan, keakuratan, kemandirian dan kenyamanan. Dengan demikian penelitian ini dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Terdapatnya kendala dalam strategi implementasi system *Virtual account* (VA) sebagai media pembayaran retribusi pasar dalam upaya peningkatan layanan perbankan dan kemudahan transaksi yang terdiri dari beberapa komponen berikut :
 - a. *Man*, meliputi : Usia pengguna, belum memahami VA, gagap teknologi dan tidak mengikuti perkembangan zaman.
 - b. *Machine*, meliputi : Akses jaringan tidak stabil, perlunya paket data dan diperlukannya HP android/IOS.
 - c. *Method*, meliputi : Sosialisasi belum menyeluruh, terbiasa dengan system manual dan kemampuan penggunaan digital banking.
 - d. *System*, meliputi : Permasalahan saat perbankan offline dan terdapat biaya tambahan
2. Rumusan dalam strategi implementasi system *Virtual account* (VA) sebagai media pembayaran retribusi pasar dalam upaya peningkatan layanan perbankan dan kemudahan transaksi terdiri dari :
 - a. Terjaminnya keakuratan data tagihan retribusi pasar
 - b. Menggunakan register/nomor kios untuk pengambilan data tagihan retribusi pasar
 - c. Memberikan fasilitas yang mudah bagi pedagang untuk melakukan pembayaran retribusi pasar
3. Dengan menggunakan *Virtual account* ini, pembayaran retribusi pasar menjadi lebih mudah dan aman karena pedagang tidak perlu mengantri ke Bank, kehilangan kartu dan kesalahan transaksi. Pembayaran online dengan system *Virtual account* ini diharapkan dapat menjadi solusi terbaik untuk pembayaran retribusi pasar yang telah dianalisa dengan menggunakan metode Mind Mapping dan metode SWOT.

DAFTAR PUSTAKA

- Afandi, M. N. (2013). Peluang dan Tantangan Pembangunan Daerah Otonom Baru di Indonesia (Studi Kasus Kabupaten Pangandaran Provinsi Jawa Barat). *Jurnal Ilmu Administrasi*, *X*(2), 275-296.
- Aprinawati, I. (2018). Penggunaan Model Peta Pikiran (*Mind Mapping*) untuk Meningkatkan Pemahaman Membaca Wacana Siswa Sekolah Dasar. *Jurnal Basicedu*, *2*, 140-147, 10.31004/basicedu.v2i1.35.
- Astuti, A. M. I., & Ratnawati, S. (2020). Analisis SWOT Dalam Menentukan Strategi Pemasaran. *Jurnal Ilmu Manajemen*, *17*(2), 58–70.
- Coccia, M. (2018). The Fishbone Diagram to Identify, Systematize and Analyze the Sources of General Purpose Technologies. *Journal of Social and Administrative Sciences*, *4*(4), 291–

303. <https://doi.org/10.1453/jsas.v4i4.1518>
- Hamidy, F. (2016). Pendekatan Analisis Fishbone Untuk Mengukur Kinerja Proses Bisnis Informasi E-Koperasi. *Jurnal Teknoinfo*, 10(1), 11. <https://doi.org/10.33365/jti.v10i1.12>
- Kusnadi, I. H. (2020). Implikasi, Urusan Dan Prospek Otonomi Daerah. *Kebijakan: Jurnal Ilmu Administrasi*, 11(1), 36–46. <https://doi.org/10.23969/kebijakan.v11i1.2233>
- Nurhaeni, T., Tiara, K., & Fahliandhini, D. (2016). Rancangan Virtual Account Sebagai Media Pembayaran Pada Perguruan Tinggi Raharja. *ICIT Journal*, 2(2), 221–237. <https://doi.org/10.33050/icit.v2i2.36>
- Prita, H., & Ulum, M. M. (2021). Rancang Bangun Sistem Informasi Pembayaran SPP dengan Virtual Account Menggunakan Framework CodeIgniter. *Nasional, Seminar Elektro, Teknik Informasi, Sistem Informatika, Teknik*, 161–166.
- Qanita, A. (2020). Analisis Strategi Dengan Metode Swot Dan Qspm (Quantitative Strategic Planning Matrix): Studi Kasus Pada D'Gruz Caffé Di Kecamatan Bluto Sumenep. *Komitmen: Jurnal Ilmiah Manajemen*, 1(2), 11–24. <https://doi.org/10.15575/jim.v1i2.10309>
- Simangunsong, F., & Puspitosari, H. (2021). Efektifitas Pengelolaan Retribusi Pasar Sebagai Sumber Pendapatan Asli Daerah Dan Upaya Penanggulangan Penyimpangan. *Risalah Hukum*, 17, 119–126. <https://doi.org/10.30872/risalah.v17i2.707>