

**Efektivitas Aplikasi *Payment Point Online Bank* (PPOB) Berbasis  
Mobile dalam Meningkatkan Kemudahan Akses Pembayaran  
Masyarakat di Desa Curahdringu Kecamatan Tongas Kabupaten  
Probolinggo**

***The Effectiveness of the Mobile-Based Online Bank Payment Point  
(PPOB) Application in Increasing the Ease of Access to Payments  
for the Community in Curahdringu Village, Tongas District,  
Probolinggo Regency***

Oleh :

Renny Candradewi Puspitarini<sup>1)</sup>, Safitri Rosyidah<sup>2)\*\*</sup>, Verto Septiandika<sup>3)</sup>  
<sup>1)2)3)</sup>Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Panca

Marga

E-mail : [safitrirosyidah18@gmail.com](mailto:safitrirosyidah18@gmail.com) \*\*

***Abstract***

*Indonesia is a developing country whose society is starting to open up to information technology. The number of internet users in Indonesia in 2020 will reach around 175 million, in 2022-2023 it will be 215.63 million. One form of use of information technology that is highly developed, most influential and has the widest scope is e-commerce (Electronic Commerce). Electronic trading is a form of conversion from conventional trading activities into a form of trading using data. This trading involves electronic funds transfers, electronic data exchange, automated inventory management systems, and automated data collection systems. The rapid development of information technology has encouraged various sectors to create community service systems. One of the payment system service innovations currently being utilized is PPOB. PPOB (Payment Point Online Bank) is an online payment system utilizing a facility called multi payment. These various multi payment facilities include PLN, BPJS, telephone, credit, internet, data packages, insurance, PGN, electronic electricity credit, game vouchers, and many others. PPOB allows people to make bill payments more easily and practically. Both parties, both the service provider and the community, feel the benefits, the community finds it easy to pay bills and the service provider can develop its business.*

***Keywords:*** PPOB mobile for public payment access

***Abstrak***

Indonesia merupakan negara berkembang yang masyarakatnya mulai terbuka dengan teknologi informasi. Jumlah pemakai internet di Indonesia di tahun 2020 mencapai sekitar 175 juta, di tahun 2022-2023 sebanyak 215,63 juta. Salah satu bentuk dari penggunaan teknologi informasi yang sangat berkembang, paling berpengaruh dan paling luas cakupannya adalah *e-commerce* (Perdagangan Elektronik). Perdagangan elektronik ini adalah suatu bentuk konversi dari kegiatan perdagangan konvensional menjadi bentuk perdagangan menggunakan data. Perdagangan ini melibatkan *transfer dana* elektronik, pertukaran data elektronik, sistem manajemen inventori otomatis, dan sistem pengumpulan data otomatis. Perkembangan teknologi informasi yang pesat mendorong berbagai sektor untuk mewujudkan sistem pelayanan masyarakat. Salah satu inovasi layanan sistem pembayaran yang saat ini dimanfaatkan yakni PPOB. PPOB (*Payment Point Online Bank*) adalah sistem pembayaran secara *online* dengan memanfaatkan fasilitas yang disebut

dengan *multipayment*. Berbagai fasilitas *multipayment* tersebut meliputi PLN, BPJS, telepon, pulsa, internet, paket data, asuransi, PGN, pulsa listrik elektronik, *voucher game*, dan banyak lainnya. PPOB memungkinkan masyarakat dalam melakukan pembayaran tagihan yang lebih mudah dan praktis. Kedua pihak baik penyedia layanan maupun masyarakat sama-sama merasakan keuntungan, masyarakat mendapatkan kemudahan membayar tagihan dan penyedia layanan dapat mengembangkan bisnisnya.

**Kata Kunci:** PPOB mobile untuk akses pembayaran masyarakat

## 1. PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi yang pesat mendorong berbagai sektor untuk mewujudkan sistem pelayanan masyarakat. Salah satu inovasi layanan sistem pembayaran yang saat ini dimanfaatkan yakni PPOB. PPOB (*Payment Point Online Bank*) adalah sistem pembayaran secara *online* dengan memanfaatkan fasilitas yang disebut dengan *multipayment*. Berbagai fasilitas *multipayment* tersebut meliputi PLN, BPJS, telepon, pulsa, internet, paket data, asuransi, PGN, pulsa listrik elektronik, *voucher game*, dan banyak lainnya. PPOB banyak digunakan untuk memfasilitasi pembayaran sampai di tingkat pedesaan.

Aplikasi *mobile* atau sering juga disingkat dengan istilah *Mobile Apps* adalah aplikasi dari sebuah perangkat lunak yang dalam pengoperasiannya dapat berjalan di perangkat *mobile* (*Smartphone*, *Tablet*, *iPod*, dll), melalui aplikasi *mobile*, pengguna juga dapat mengakses sejumlah informasi penting menggunakan *smartphone* yang terkoneksi dengan layanan internet.

*Payment Point Online Bank* (PPOB) adalah sistem yang terdiri atas sistem hardware dan sistem *software* aplikasi, jaringan komunikasi data dan rekonsiliasi data sehingga dapat berfungsi sebagai media interaksi sistem pembayaran tagihan apapun secara online dengan pihak bank sebagai penyelenggara sekaligus penampung dana pelanggan untuk diteruskan kepada mitranya. *Payment Point* adalah tempat atau loket yang menerima pembayaran pelanggan yang dikelola oleh perorangan, atau badan usaha yang telah bermitra kerja dengan *Collecting Agent*. *Collecting Agent* (CA) adalah badan usaha atau lembaga lain yang telah menjalin kerjasama dengan pihak perbankan sebagai penyelenggara dan penampungan dana tagihan dari pelanggan. Mitra *Collecting Agent* yaitu seperti Indomaret, Dana, Shopee, Tokopedia ataupun Agen Pulsa.

PPOB memungkinkan masyarakat dalam melakukan pembayaran tagihan yang lebih mudah dan praktis. Kedua pihak baik penyedia layanan maupun

masyarakat sama-sama merasakan keuntungan, masyarakat mendapatkan kemudahan membayar tagihan dan penyedia layanan dapat mengembangkan bisnisnya. Sistem PPOB sendiri merupakan pengembangan dari SOPP (*Semi Online Payment Point*), dimana transaksi berlangsung secara semi *Online*, dan memiliki *delay* (jeda waktu) sehingga *update data* dan arus keuangan memerlukan waktu. Sedangkan pada sistem PPOB, semua berlangsung secara *Online*, dimana transaksi manual hanya terjadi pada pelanggan dan loket PPOB sehingga *updatedata* dan arus keuangan berlangsung *real time* (Cv. *Multi payment nusantara*, 2023).

## 2. TINJAUAN TEORITIS

### Kebijakan Publik

Secara umum, istilah kebijakan atau *policy* digunakan untuk menunjuk perilaku aktor (misal seorang pejabat, suatu kelompok maupun suatu lembaga pemerintah) atau sejumlah aktor dalam suatu bidang kegiatan tertentu Winarno (2007:16). Publik adalah masyarakat itu sendiri, yang selayaknya diurus, diatur, dan dilayani oleh pemerintah, tetapi juga sekaligus bertindak sebagai penguasa dalam pengaturan hukum tata negaranya Syafiie (2006:104).

Pemerintah Indonesia telah

menetapkan transaksi elektronik sebagai suatu kebijakan penting. Ini tertuang dalam Undang Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik. Undang-Undang ini memiliki dampak signifikan yang meluas di berbagai sektor. Salah satu sektor yang terdampak ialah perbankan dan sistem pembiayaan.

Kebijakan pemerintah lainnya yang berkaitan dengan sistem pembiayaan dan keuangan ialah Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan. Undang-Undang ini membuat negara harus mendirikan lembaga pengawas keuangan yang disebut dengan Otoritas Jasa Keuangan (OJK). Undang-Undang ini mengamanatkan pengawasan keuangan dilakukan oleh OJK dengan berbagai tujuan. Tujuan tersebut tertuang dalam Pasal 4 Nomor 21 Tahun 2011 memiliki dampak antara lain peningkatan pengawasan dan regulasi, perlindungan konsumen, penegak hukum, dan penyelenggaraan edukasi keuangan.

Kebijakan Publik dalam Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik menegaskan bahwa, Informasi Elektronik adalah satu atau sekumpulan data elektronik, termasuk tetapi tidak terbatas pada tulisan, suara, gambar, peta, rancangan, foto, *electronic data*

*interchange* (EDI), surat elektronik (*electronic mail*), telegram, *teleks*, *telecop*y atau sejenisnya, huruf, tanda, angka, kode akses, simbol, atau perforasi yang telah diolah yang memiliki arti atau dapat dipahami oleh orang yang mampu memahaminya. Transaksi Elektronik adalah perbuatan hukum yang dilakukan dengan menggunakan komputer, jaringan komputer, dan/atau media elektronik lainnya.

Selanjutnya, kebijakan publik dalam Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan dapat menegaskan bahwa, Otoritas Jasa Keuangan (OJK) adalah lembaga yang independen dan bebas dari campur tangan pihak lain, yang mempunyai fungsi, tugas, dan wewenang pengaturan, pengawasan, pemeriksaan, dan penyidikan sebagaimana dimaksud dalam Undang-Undang ini. OJK dibentuk dengan tujuan agar keseluruhan kegiatan di dalam sektor jasa keuangan: (1) terselenggara secara teratur, adil, transparan, dan akuntabel; (2) mampu mewujudkan sistem keuangan yang tumbuh secara berkelanjutan dan stabil; dan (3) mampu melindungi kepentingan konsumen dan masyarakat.

### **Efektivitas**

Efektivitas merupakan salah satu topik yang sering dibahas dalam kajian

kebijakan publik dan administrasi publik. Menurut Fatmariyanti & Fauzi, (2023) efektifitas berkenaan dengan pencapaian hasil yang telah ditetapkan, atau pencapaian tujuan dari dilaksanakannya tindakan, yang berhubungan dengan aspek rasionalitas teknis, dan selalu diukur dari unit produk atau layanan. Dalam pelaksanaan kebijakan publik, efektifitas diukur dari keberhasilan pencapaian tujuan dan sasaran yang telah ditetapkan pada kebijakan *public*.

Menurut Kharimah, (2023) efektivitas merupakan pencapaian tujuan atau hasil yang dikehendaki tanpa menghiraukan faktor-faktor tenaga, waktu, biaya, pikiran, alat-alat dan lain-lain yang telah ditentukan. Di era perkembangan globalisasi ini, penggunaan teknologi yang komputerasi sangat pesat kemajuannya mengakibatkan munculnya segala bentuk teknologi terbaru sehingga menimbulkan kegiatan yang lebih efektif dan efisien. Efektivitas adalah suatu tindakan yang hubungan antara output dan tujuan atau dikatakan ukuran seberapa jauh tingkat output, kebijakan, dan prosedur dari organisasi Beni (2016).

PPOB banyak dikaji sebagai topik penelitian. PPOB diteliti dalam disiplin ilmu ekonomi digital, keuangan (Damanik, 2021) dan sistem informasi manajemen. Pada disiplin ilmu administrasi, PPOB

diteliti sebagai bagian dari implementasi pengukuran kualitas dan/ kepuasan masyarakat terhadap layanan publik di PLN (Purwatiningsih et al., 2021). Selain itu, PPOB menjadi salah satu sistem informasi yang digunakan untuk pembayaran pemanfaatan fasilitas umum seperti Pamsimas di desa (Bratakusuma, 2009). Penelitian lain tentang sistem *Payment Point Online Bank* (PPOB) juga dilakukan oleh Noermayanti, dkk (2013) menyatakan penerapan sistem PPOB sesuai dengan strategi pengukuran efektivitas sistem pelayanan untuk memfasilitasi pembayaran tagihan secara online, *realtime*, adanya kerjasama yang baik antara pihak-pihak terkait yaitu bank dalam penyelenggaraannya dan terpenuhinya sarana serta prasarana. Sistem Pembayaran Listrik *Online*(PPOB) telah memadai, hal ini dapat terlihat adanya pengendalian internal atas Sistem Pembayaran Online yang meliputi Terdapatnya pengendalian umum yang terdiri dari *Operational Control, Physical, Logical Access & Physical Security, Environment Control, Troubleshooting, System Development & Maintenance dan Hardware & Operating System Control dan pengendalian aplikasi yang terdiri dari Application Control-Input dan Application Control Process* yang memadai (Yusup dan Kurniawan, 2012).

### 3. METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan kualitatif deskriptif tentang pendekatan apa yang digunakan, data yang digunakan, cara pengumpulan data, dan cara analisis data.

### 4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Payment Point Online Bank adalah satu kesatuan sistem hardware dan sistem software aplikasi, jaringan komunikasi data dan rekonsiliasi data sehingga dapat berfungsi sebagai media interaksi sistem pembayaran tagihan apapun secara online dengan pihak bank sebagai penyelenggara sekaligus penampung dana pelanggan untuk diteruskan kepada mitra kerjanya. Melalui sistem PPOB ini, masyarakat umum dapat leluasa membuka loket pembayaran dengan maksud untuk mendekatkan pelayanan terhadap loket PLN, Telkom, PDAM, dan lain-lain kepada masyarakat sebagai pelanggan.

PPOB yang diselenggarakan di perusahaan-perusahaan seperti PLN, PDAM, Telkom, dll yang bekerjasama dengan hampir semua perbankan. Pelanggan konsumen dapat membayar di mana saja dan kapan saja dan dengan cara apa saja melalui *Delivery Channel* atau sistem Aplikasi yang dikembangkan perusahaan penyelenggara PPOB dan

*Delivery channel* seperti (ATM, *Teller*, *Auto Debit*, *Internet Banking* dll).

*Payment Point* adalah tempat atau loket yang menerima pembayaran pelanggan yang dikelola oleh perorangan, atau badan usaha yang telah bermitra kerja dengan *Collecting Agent*. *Agent* merupakan seseorang atau badan usaha yang ditunjuk dan diberikan wewenang atau kuasa untuk mewakili serta bertindak atas nama badan usaha lainnya (Nanda, 2022). *Agent Juga* merupakan entitas atau individu yang bertindak sebagai perantara dalam proses pembayaran antara pihak *agent* dan pelanggan. *Agent Adalah* perangkat lunak yang dapat bertindak secara mandiri untuk menyelesaikan tugas. Agen dapat diprogram untuk melakukan berbagai tugas, seperti:

1. Mengumpulkan data
2. Mengolah data dan menghasilkan informasi
3. Mengkomunikasikan informasi kepada pengguna
4. Melakukan tindakan

Dengan adanya *agent*, dapat membantu masyarakat dengan mudah dalam melakukan transaksi pembayaran seperti: tagihan listrik, pembayaran PGN, pulsa listrik elektronik, *voucher game*, dan banyak macam lainnya. Peran agen sebagai penghubung antara masyarakat dengan lembaga keuangan dalam

memfasilitasi akses ke layanan keuangan bagi masyarakat yang mungkin sulit dijangkau secara langsung oleh lembaga keuangan. Agen dapat membantu dalam proses transaksi, memberikan informasi, dan mempermudah aksesibilitas bagi masyarakat yang membutuhkan layanan keuangan. *Agent* juga dapat digunakan untuk mengotomatiskan tugas, meningkatkan efisiensi, dan membuat keputusan yang lebih baik.

Salah satu dimana mekanisme pembayaran tagihan yang sangat lebih aman, mudah dan murah serta proses yang tidak rumit. *Payment Point Online Bank* (PPOB) ini merupakan layanan pembayaran tagihan secara *online real time* 24 jam sehingga proses rekonsiliasi baik data dan dana bisa lebih cepat dan akurat serta aman. Kebijakan pemerintah dalam mengelola transaksi elektronik sesuai dengan *ITE* Nomor 19 Tahun 2016 tentang informasi dan transaksi elektronik yang menegaskan bahwa sistem elektronik adalah serangkaian perangkat dan prosedur elektronik yang berfungsi mempersiapkan, mengumpulkan, mengolah, menganalisis, menyimpan, menampilkan, mengumumkan, mengirimkan, dan menyebarkan informasi elektronik.

Secara umum permasalahan yang seringkali dikeluhkan oleh konsumen jasa perbankan dalam penggunaan produk

bank. Permasalahan yang ada di Indonesia untuk metode pembayaran elektronik tidak seperti di negara maju. Banyak faktor yang akhirnya menjadi menghambat perkembangan Elektronik Banking yang ada di Indonesia. Oleh karena itu metode pembayaran elektronik haruslah diperhitungkan dengan kondisi yang ada di Indonesia, yang pada nantinya sistem *e-banking* yang ada bisa lebih diterima oleh masyarakat Indonesia dengan kondisi saat ini yang beraneka ragam kompleksitas permasalahannya.

PPOB yang diselenggarakan di perusahaan-perusahaan seperti PLN, PDAM, Telkom, dll yang bekerjasama dengan hampir semua perbankan. Pelanggan konsumen dapat membayar di mana saja dan kapan saja dan dengan cara apa saja melalui *Delivery Channel* atau sistem Aplikasi yang dikembangkan perusahaan penyelenggara PPOB dan *Delivery channel* seperti (ATM, *Teller*, *Auto Debit*, *Internet Banking* dll). Berbeda dengan Semi Online Payment Point atau disingkat SOPP, yang melakukan penyetoran dana ke rekening receipt yang bersangkutan dengan membawa uang *cash* tunai secara langsung langsung, SOPP ada delay waktu dalam proses rekonsiliasi data dan dana sehingga pada tingkat keamanannya tidak seakurasi PPOB.

Dalam aplikasi *Payment Point*

*Online Bank* cocok untuk masyarakat khususnya di wilayah pedesaan. Kabupaten Probolinggo menjadi peluang besar bagi Payment Point Online Bank untuk dapat menawarkan pelayanan beberapa jenis pembayaran, karena hal ini selaras dengan program pemerintah Kabupaten Probolinggo yang menerapkan konsep pembangunan kota dengan memanfaatkan teknologi dalam kegiatan masyarakatnya (Kompas.com, 2023). Sementara itu, aplikasi *Payment Point Online Bank* (PPOB) di kabupaten Probolinggo memberikan dampak positif bagi masyarakat. Jika sebelumnya masyarakat melakukan pembayaran tagihan bulanan di pusat PLN, namun dengan adanya internet segala tagihan dapat dibayar secara *onlinedi agentter* dekat hanya melalui aplikasi *smartphone*. Selain itu, aplikasi meringankan beban masyarakat yang biasanya antri panjang menunggu giliran untuk membayar tagihan kini dapat lebih hemat waktu, tenaga, dan biaya.

Dengan adanya sistem ini, pengguna bisa membayar berbagai tagihan secara *online* dan *real time*. Tidak perlu menunggu sampai semua transaksi dikumpulkan oleh penyedia jasa pembayaran. PPOB akan langsung memproses pembayaran sehingga rekonsiliasi data dan pembayaran dana

dapat berlangsung lebih cepat dan akurat.

PPOB ini telah bekerja sama dengan berbagai perusahaan penting di Indonesia.

Contoh *payment point* adalah PLN, Telkom, PDAM dan berbagai instansi dan penyedia layanan jasa lainnya. Penerimaan pembayaran tidak lagi diterima oleh petugas PLN, namun oleh penyedia jasa PPOB.

Namun, kadangkala mengalami kendala terkait dengan hal tersebut, dimana setiap transaksi pada saat pelanggan ingin melakukan transaksi, terdapat gangguan pada sistem atau gangguan pada jaringan, sehingga transaksi tidak bisa dilakukan pada saat itu juga. Biasanya, solusi yang ditawarkan oleh Pihak konter adalah agar konsumen menitipkan dananya beserta dengan data yang akan di transaksi. Apabila transaksi sudah dilakukan, pihak konter akan memberikan informasi kepada konsumen tersebut melalui *Whatsapp* atau Telpon.

## 5. PENUTUP

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan ini menunjukkan bahwa aplikasi PPOB memiliki potensi besar untuk memudahkan berbagai transaksi pembayaran sehari-hari. Namun, ada beberapa area yang perlu diperbaiki, terutama terkait dengan kendala teknis dan edukasi pengguna. Dengan perbaikan

Vol 19, nomor 1, Juni 2024

ISSN 2443-0714 E-ISSN 2621-475X

tersebut, aplikasi PPOB dapat menjadi solusi pembayaran yang lebih efektif dan efisien bagi masyarakat.

Berdasarkan hasil penelitian, maka Saran dari hasil penelitian ini bahwa aplikasi PPOB berbasis mobile dapat lebih efektif dalam meningkatkan kemudahan akses pembayaran bagi masyarakat Desa Curahdringu, sehingga dapat meningkatkan inklusi keuangan dan kesejahteraan masyarakat setempat.

## DAFTAR PUSTAKA

- CV. MULTI PAYMENT NUSANTARA.CV. *MULTI PAYMENT NUSANTARA*, <https://www.payment-nusantara.com/>. Diakses 6 Februari 2024.
- KOMINFO, P. (t.t.). Memenuhi layanan digital hingga pelosok. Website Resmi Kementerian Komunikasi dan Informatika RI. Diambil 8 Februari 2024, dari <http://content/detail/49482/memuhi-layanan-digital-hingga-pelosok/0/artikel>
- Kel-4-Informasi-Manajemen-Publik-dan-Kebijakan-Publik-dalam-Sistem-Informasi.pdf*. (t.t.).
- Wahyudi, A. M. (t.t.). *APLIKASI PAYMENT POINT ONLINE BANK (PPOB) MENGGUNAKAN WEB SERVICE DI PT. SUKSES MITRA MANDIRI BERBASIS ANDROID*.
- Perdana, R. B., & Hastuti, I. (2022). *Analisis Kelayakan Usaha Tentang Penjualan Pulsa Dan Pembayaran PPOB : Studi Kasus Tri Buana Cellular*.
- Bratakusuma, T., Kuswanto, E., & Rifai,



- Z. (2019). Integrasi Pembayaran Pamsimas Desa Dermaji dengan PPOB Menggunakan Web Service. *Journal of Innovation Information Technology and Application (JINITA)*, 1(01), 61–67.  
<https://doi.org/10.35970/jinita.v1i01.95>
- Deziana, A., Fiscal, Y., Ningsih, S. U., ratminto dan atik, kotler, husein dan wibowo, bodnar dan hopwood, &rani, 2008. (2014). Pengaruh Payment Point Online Bank (PPOB) dalam Percepatan Aliran Kas pada PT PLN (Persero) Distribusi Lampung. *Jurnal Akuntansi dan Keuangan*, 5(1).<https://doi.org/10.36448/jak.v5i1.447>
- Fatmariyanti, Y., & Fauzi, A. (t.t.). *KEBIJAKAN PUBLIK VERSI WILLIAM DUNN: ANALISIS DAN IMPLEMENTASI*.
- Universitas Bandar Lampung, & Hakim, L. (2018). TINJAUAN YURIDIS PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN PENGGUNA SISTEM ONLINE PAYMENT POINT BANK. *Jurnal Bina Mulia Hukum*, 3(1).  
<https://doi.org/10.23920/jbmh.v3n1.8>
- Yunistira, A., & Fudholi, D. H. (2020). Analisis Penerapan Model Business Intelligence pada Aplikasi Payment Point Online Banking dalam Meningkatkan Strategi Pemasaran (Studi Kasus: Aplikasi ApotikKuota). *Jurnal Ilmu Komputer dan Agri-Informatika*.