

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Seiring dengan berkembangnya zaman yang semakin maju dan modern, kecepatan dan kepraktisan menjadi salah satu tuntutan pelayanan kepada konsumen¹. Hal ini sangat mempengaruhi akan peningkatan kebutuhan dan keinginan konsumen untuk memperoleh layanan yang semakin mudah, cepat dan praktis dalam setiap transaksi.

Salah satu yang dimaksud adalah *Payment Point Online Bank*, yang selanjutnya disebut dengan PPOB. Dengan adanya PPOB, hal ini tentu mempermudah para konsumen dalam melakukan transaksi pembayaran tagihan-tagihannya seperti tagihan rekening listrik, rekening air, rekening telepon, dan lain-lain karena transaksi pembayaran tersebut yang dapat dilakukan kapan dan dimana saja². Konsumen pun dapat membayar dimana saja, kapan saja, dan dengan cara apa saja melalui ATM, *Teller*, *Internet Banking*, *Mobile Banking*, loket-loket, dan lain-lain.

Selama beroperasi lebih kurang 8 (delapan) tahun dalam menjalankan bisnis PPOB, maka perlu adanya kepercayaan konsumen terhadap perusahaan, sehingga konsumen tidak perlu merasa khawatir jika melakukan berbagai jenis transaksi dengan perusahaan apabila terdapat gangguan pada sistem atau gangguan pada jaringan.

Namun, perusahaan kadangkala mengalami kendala terkait dengan hal tersebut, karena adanya konsumen yang ragu untuk menitipkan dananya kepada perusahaan. Konsumen tentunya merasa takut dan khawatir apabila perusahaan tidak memproses transaksi yang dananya telah dititipkan tersebut. Para konsumen tentunya akan merasa tidak ada jaminan perlindungan bagi mereka yang akan menitipkan dananya. Permasalahan tersebut membuat pihak Perusahaan merasa

¹ <https://docplayer.info/55038553-Bab-i-pendahuluan-a-latar-belakang-masalah-seiring-dengan-perkembangan-zaman-di-era-modern-ini-perawatan.html>

² <https://docplayer.info/amp/30211750-Efektivitas-penerapan-sistem-ppob-payment-point-online-bank-pada-pt-pln-area-madiun-studi-pada-pt-pln-area-madiun.html>

khawatir konsumennya tidak mau kembali lagi untuk melakukan transaksi pada bulan berikutnya. Jika hal ini terjadi, maka akan mempengaruhi kinerja perusahaan dan penurunan jumlah konsumen. Maka dari itu, Penulis mengambil judul **“TRANSAKSI PAYMENT POINT ONLINE BANK (PPOB) ANTARA PT JAYASTAR DENGAN KONSUMEN”** sebagai laporan Kerja Praktek.

1.2 Ruang Lingkup

Ruang lingkup pada laporan Kerja Praktik ini yaitu mengamati bagaimana sistem pembayaran PPOB antara perusahaan dengan konsumen dan melihat prosedur penitipan dana oleh konsumen kepada perusahaan berkenaan dengan transaksi tagihan bulanan masyarakat. PPOB ini adalah sebuah sistem pembayaran *online* yang telah di rancang secara khusus, yang dapat melayani semua jenis transaksi pembayaran secara *online* atau secara nasional. Dimana setiap transaksi yang telah berhasil dilakukan, akan diberikan resi sebagai bukti pembayaran yang sah, sehingga konsumen tidak perlu untuk ragu dalam melakukan pembayaran melalui perusahaan ini serta memiliki bukti jika terjadi komplain.

Jika pada saat konsumen 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 Perusahaan Jayastar adalah agar konsumen menitipkan dananya beserta dengan data yang akan ditransaksi. Apabila transaksi sudah dilakukan, Perusahaan Jayastar akan memberikan informasi kepada konsumen tersebut melalui SMS atau *Whatsapp*.

1.3 Tujuan Proyek

Adapun tujuan proyek yang akan penulis wujudkan kedepannya yaitu:

1. Untuk melihat secara langsung sistem kerja PPOB yang dilakukan oleh staf Perusahaan Jayastar dalam melayani konsumen dan meyakinkan para konsumen untuk melakukan pembayaran pada perusahaan.

2. Untuk mengetahui bagaimana formulir penitipan dana menjadi bukti transaksi untuk melindungi perlindungan konsumen apabila terjadi gangguan pada sistem.

1.4 Luaran Proyek

Output yang akan diimplementasikan dalam Perusahaan Jayastar adalah membuat formulir penitipan dana bagi konsumen yang ingin menitipkan dananya ke Perusahaan Jayastar apabila terjadi gangguan sistem atau keinginan konsumen itu sendiri. Bahwa dengan adanya formulir tersebut menjadi sebagai bukti bahwa proses transaksi yang dananya telah dititipkan benar-benar terjadi. Jadi, pihak Perusahaan akan bertanggungjawab sepenuhnya dan hak-hak konsumen dapat tersalurkan serta memperoleh perlindungan hukum.

1.5 Manfaat Proyek

Dengan adanya prosedur sistem formulir penitipan dana, maka hal ini tentunya akan meningkatkan kepercayaan konsumen untuk tetap dan merasa nyaman dalam melakukan transaksi dengan Perusahaan serta akan meningkatkan jumlah konsumen. Selain itu, dengan adanya formulir penitipan dana juga akan memudahkan perusahaan dalam melakukan transaksi serta mengurangi kesalahan pihak konsumen ataupun perusahaan dalam proses transaksi.