

ABSTRAK

PT. PLN (Persero) sebagai salah satu Badan Usaha Milik Negara yang berkewajiban mengelola energi listrik menerapkan kebijakan terhadap sistem pembayaran tagihan rekening listrik bagi pelanggannya. Hal ini merupakan implementasi dalam mewujudkan pelaksanaan pelayanan publik yang lebih baik dan bentuk strategi perubahan sistem pelayanan. Salah satu upaya yang harus dilakukan adalah memperbaiki sistem dan prosedur layanan melalui program-program inovatif yang berorientasi pada kebutuhan dan kepuasan pelanggan. Penerapan sistem *Payment Point Online Bank* merupakan layanan pembayaran tagihan listrik dan tagihan lainnya secara *online real-time*, yang diterapkan oleh PT. PLN (Persero) bekerjasama dengan dunia perbankan, dan memanfaatkan fasilitas perbankan.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana pelaksanaan kebijakan sistem *Payment Point Online Bank* yang diterapkan oleh PT. PLN (Persero) Semarang, serta bagaimana perlindungan hukum terhadap konsumen atas kebijakan sistem *Payment Point Online Bank* di PT. PLN (Persero) Semarang.

Metode pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah yuridis normatif, spesifikasi penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif-analitis, metode penelitian yang digunakan ialah dengan meneliti data sekunder berupa bahan hukum primer, sekunder maupun tersier.

Berdasarkan hasil penelitian diperoleh kesimpulan bahwa pengaturan terkait sistem *Payment Point Online Bank* yang diterapkan oleh PT. PLN (Persero) diatur secara terpisah di beberapa peraturan perundang-undangan diantaranya pada Undang-Undang No.5 Tahun 1985 tentang Ketenagalistrikan, Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2003 tentang Badan Usaha Milik Negara, Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2007 Perseroan Terbatas, Peraturan Pemerintah No.10 Tahun 1989 tentang Penyediaan serta Penggunaan Tenaga Listrik, dan Keputusan Direktoral Jendral Listrik dan Pemanfaatan Energi Nomor 114-12/39/600.2/2002 tentang Indikator Mutu Pelayanan Penyediaan Tenaga Listrik Untuk Umum yang Disediakan Oleh PT PLN (Persero). Kebijakan sistem PPOB yang dilaksanakan PT. PLN (Persero) Semarang selaku pihak pertama yang memberikan dan/atau dalam hal ini menyediakan jasa ketenagalistrikan, dianggap oleh pihak kedua atau konsumen sebagai kebijakan yang sedikit merugikan. Karena adanya seperti tambahan pembayaran yang harus dibayarkan oleh konsumen sebagai biaya administrasi bank dalam proses tagihan melalui bank. Kendala lain nya yaitu adanya permasalahan yang disebabkan pada jaringan *trouble* atau jaringan *seluller* dan *human error* (kesalahan dalam pengentrian data oleh petugas).

Saran yang dapat penulis sampaikan adalah perlunya koordinasi bersama antara pihak PT. PLN dengan pihak bank untuk membuka kemungkinan adanya keselarasan biaya administrasi agar tidak menciptakan beban bagi konsumen. Dikarenakan bank adalah institusi yang *profit oriented* sedangkan listrik merupakan kebutuhan pokok untuk masyarakat.

Kata Kunci : Kebijakan, *Payment Point Online Bank*, Konsumen

ABSTRACT

PT. PLN (Persero) as one of the State-Owned Enterprises that is obliged to manage electrical energy implements a policy on the electricity bill payment system for its customers. This is an implementation in realizing a better implementation of public services and a form of service system change strategy. One of the efforts that must be made is to improve service systems and procedures through innovative programs that are oriented towards customer needs and satisfaction. The implementation of the Bank's Online Payment Point system is a real-time online electricity bill and other bill payment service, which is implemented by PT. PLN (Persero) cooperates with the banking world, and utilizes banking facilities.

This study aims to find out how the implementation of the Payment Point Online Bank system policy implemented by PT. PLN (Persero) Semarang, as well as how to protect consumers at the discretion of the Online Bank Payment Point system at PT. PLN (Persero) Semarang.

The approach method used in this study is normative juridical, the research specifications used in this study are descriptive-analytical, the research method used is to examine secondary data in the form of primary, secondary and tertiary legal materials.

Based on the results of the study, it was concluded that the arrangements related to the Payment Point Online Bank system implemented by PT. PLN (Persero) is regulated separately in several constitution, law and regulations including Law No.5 of 1985 concerning Electricity, Law No 19 of 2003 concerning State-Owned Enterprises, Law No 40 of 2007 on Limited Liability Companies, Government Regulation No.10 of 1989 concerning the Supply and Use of Electricity, and Decree of the Director General of Electricity and Energy Utilization Number 114-12/39/600.2/2002 concerning Quality Indicators of Provision Services Public Electric Power Provided by PT PLN (Persero). PPOB system policy implemented by PT. PLN (Persero) Semarang as the first party to provide and / or in this case provide electricity services, is considered by the second party or consumers as a slightly detrimental policy. Because there is such an additional payment that must be paid by consumers as a bank administration fee in the bill process through the bank. Another obstacle is the problem caused by network trouble or celluller network and human error (errors in data collection by officers).

The suggestion that the author can convey is the need for joint coordination between PT. PLN with the bank to open the possibility of alignment of administrative costs so as not to create burdens for consumers. Because banks are profit-oriented institutions while electricity is a basic need for the public.

Keywords : Policy, Payment Point Online Bank, Consumer