

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Simpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, maka dapat ditarik simpulan sebagai berikut:

Perlindungan hukum terhadap nasabah dalam *System Payment Point Online Bank* diwujudkan dalam bentuk pemberian kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam melakukan transaksi *Payment Point Online Bank*. Nasabah dapat membayar tagihan listrik tidak hanya di loket saja namun dapat juga melalui ATM dan *Phone Banking* serta pelaksanaan *Payment Point Online Bank* ini tidak melanggar ketertiban umum dan kesusilaan karena dilindungi dengan Surat Keputusan Direksi PLN No. 021.K/0599/DIR/1995 tanggal 23 Mei 1995 tentang Pedoman dan Petunjuk Tata Usaha Pelanggan disamping itu Surat Edaran Direksi PT. PLN (Persero) No. 010.E/012/DIR/2002 tanggal 29 Juni 1984 tentang Penyelenggaran Bank dan PT. Pos Indonesia, Undang – Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan Peraturan Bank Indonesia Nomor 16/1/PBI/2014 tentang Perlindungan Nasabah.

Selain pemberian kenyamanan, keamanan dan keselamatan, PT. PLN APJ Purwokerto juga telah menyediakan informasi mengenai penerapan *System Payment Point Online Bank*. PT. PLN APJ Purwokerto memberikan informasi mengenai *Payment Point Online* secara lansung kepada pelanggan

melalui brosur atau media cetak dan juga melalui media *online* seperti *website*. Hal ini sesuai dengan Pasal 4 huruf a dan c Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan Pasal 11 Peraturan Bank Indonesia Nomor 16/1/PBI/2014 tentang Perlindungan Nasabah.

### **B. Saran**

1. Diharapkan adanya peningkatan kegiatan sosialisasi terkait *Payment Point Online Bank* kepada masyarakat. Peningkatan tersebut baik secara kuantitatif maupun kualitatif. Sosialisasi harus ditingkatkan intensitas pelaksanaannya, minimal satu kali dalam satu bulan dengan tidak mengesampingkan kualitas sosialisasi yang dilakukan
2. Diperlukan adanya kegiatan evaluasi bersama secara optimal yang diadakan oleh pihak PLN APJ Purwokerto. Kegiatan ini dapat diikuti dengan membuka semacam kotak saran dan pengaduan bagi masyarakat.

