BAB III

PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN JASA PERBANKAN PERANTARA ATAU PIHAK KETIGA PADA TRANSAKSI ON LINE

A. Para Pihak Yang Terkait dalam Penyelenggaraan Jasa Perantara atau Pihak Ketiga Pada Transaksi On line Melalui Rekening Bersama

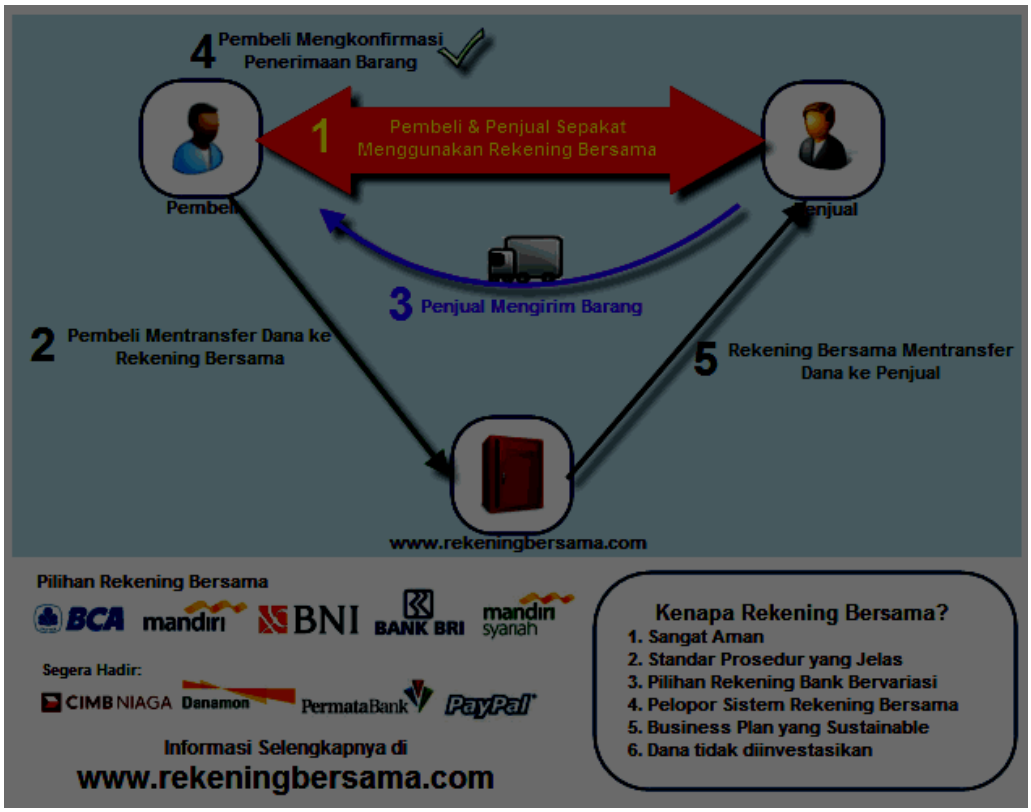
Pertumbuhan teknologi informasi yang semakin cepat berpengaruh terhadap perkembangan pelayanan jasa-jasa perbankan. Dahulu lembaga keuangan bank dalam memberikan layanannya lebih menekankan kepada model *face to face* dan didasarkan kepada *paper document*. Namun, sejak teknologi informasi mampu mendukung terhadap sistem transaksi lembaga keuangan bank, model transaksi pun lebih mengedepankan pada model *non-face to face* dan *paperless document* atau *digital document*[1]. Bentuk baru pengembangan pelayanan bank yang mengandalkan teknologi informasi salah satunya adalah layanan transaksi secara on line melalui perantara atau pihak ketiga pada Thread Rekening Bersama yang difasilitasi melalui Forum Jual Beli Kaskus.us.

Secara konseptual, Rekening Bersama merupakan perantara atau pihak ketiga yang membantu keamanan dan kenyamanan transaksi online. Pada

[1] Budi Agus, Riswandi, *Aspek Hukum Internet Banking*, Raja Grafinsndo Persada, Jakarta, 2005, hlm. 19.

sistem ini pembeli diharapkan tidak perlu ragu untuk bertransaksi atau merasa khawatir ketika barang yang dibeli tidak datang sesuai dengan yang diharapkan. Sementara sebagai penjual, tidak kesulitan membangun reputasi dan juga terhindar dari kecurigaan-kecurigaan berlebihan.

Adapun tata cata menggunakan rekening bersama tampak seperti skema di bawah ini.



Sementara itu dalam transaksi para pengguna bisa dilakukan dengan transfer lintas bank, yaitusuatu jasa perbankan dalam pemindahan dana dari suatu bank ke bank lain, misalkan Bank BCA ke Mandiri atau BRI ke Mandiri Syariah. Transaksi dengan menggunakan rekening bersama ini tidak hanya

membantu di kelancaran transaksi, tetapi juga membantu para pihak yang ingin mentransfer uang lintas bank dalam waktu cepat. Sehingga para pihak yang berkepentingan tidak perlu antri atau tidak perlu keluar rumah, karena transaksi dilakukan melalui Rekening Bersama.

Sama seperti halnya transaksi perbankan secara nyata, terdapat *fee* atau jasa yang diminta oleh pihak bank, adapun *fee* dalam transaksi melalui rekening bersama adalah sebagai berikut:

Transaksi Rp 10.000 s/d 500.000	= Rp 10.000
Transaksi Rp 500.001 s/d 2.000.000	= Rp 20.000
Transaksi Rp 2.000.001 s/d 5.000.000	= Rp 30.000
Transaksi Rp 5.000.001 s/d 10.000.000	= Rp 40.000
Transaksi diatas Rp 10.000.000	= Rp 50.000

Transaksi tersebut dapat dilakukan pada hari libur dengan tambahan biaya yang d*ikenakan tambahan Rp 10.000*,- (Sepuluh ribu rupiah).

Transaksi yang dilakukan melalui fasilitas rekening bersama menggunakan tata-aturan sebagai berikut:

1. Pihak Rekening Bersama tidak bertanggung jawab atas barang yang ditransaksikan. Barang dikirim langsung oleh penjual ke pembeli tanpa melewati Rekening Bersama;
2. Pembeli dan penjual sudah menyepakati semua detail barang yang ditransaksikan. Budayakan untuk menjadi pembeli yang cerdas

bertanya pada detail, dan menjadi penjual yang jujur terhadap kondisi barang sebenar-benarnya;

3. Pembeli wajib memperhatikan nomor rekening, nomor telepon, surat elektronik (email) dan *Yahoo Messenger* pemilik Rekening Bersama yang dipilih dengan cermat. Dalam hal ini tidak diperkenankan melakukan transfer dana terlebih dahulu tanpa ada informasi awal dari pemilik Rekening Bersama yang ditunjuk;
4. Pengiriman wajib menggunakan logistik yang bisa melacak lokasi dan status pengiriman barang berdasarkan nomor resi;
5. Penjual wajib menulis keterangan isi paket dengan benar, sesuai dengan isinya pada *resi logistic*;
6. Untuk barang berharga, wajib menggunakan asuransi. Rata-rata nilai asuransi adalah sebesar 0,2% (nol koma dua perseratus) dari nilai barang;
7. Pada saat penerimaan barang, pembeli wajib membuka paket di depan kurir logistik. Hal ini dilakukan agar minimal ada saksi dari dua pihak (pembeli dan logistik) dan mencegah hal hal yang tidak diinginkan;
8. Resiko kehilangan dan kerusakan akibat pengiriman dan atau deskripsi barang yang tidak sesuai dengan isi ketika dikirim menjadi tanggung jawab *seller* dan kurir yang dipakai ketika mengirim barang tersebut (mengacu pada poin 3, 4, 5, 6 dan 7);

9. Apabila terjadi pembatalan transaksi dengan alasan apapun baik oleh pembeli maupun penjual, dana akan dikembalikan penuh ke pembeli setelah dipotong *fee*;
10. Pembatalan transaksi yang telah masuk ke Rekening Bersama harus dengan konfirmasi kedua belah pihak baik *seller* maupun *buyer* sehingga *refund* dana dapat dilakukan oleh pemilik Rekening Bersama yang ditunjuk dengan dipotong *fee*;
11. Apabila terjadi sengketa antara pembeli dan penjual dikarenakan suatau hal, Rekening Bersama akan menahan dana sampai terjadi kesepakatan antara pembeli dan penjual. Apabila sampai dengan 1 (satu) bulan dari tanggal transfer ke Rekening Bersama tidak terjadi kesepakatan, maka Rekening Bersama berhak menyumbangkan ke lembaga sosial yang akan ditentukan oleh Rekening Bersama;
12. Rekening Bersama tidak menerima transaksi chip poker, ijazah palsu, identitas palsu (KTP, KK, SIM, Paspor dll), narkoba dan barang serta jasa yang melanggar hukum berdasarkan hokum positif yang berlaku;
13. Pemilik RekBer berhak untuk menolak transaksi yang akan dilakukan melalui Rekening Bersama dengan alasan dan pertimbangannya sendiri;
14. Transaksi yang sudah disepakati (*closed*) dimana pembayaran sudah dilakukan oleh pemilik Rekening Bersama kepada seller menurut instruksi atau konfirmasi dari buyer maka segala hal yang berkaitan

dengan transaksi tersebut sudah tidak lagi menjadi tanggung jawab dari Rekening Bersama;

15. Ketentuan ini mengikat tanpa terkecuali dan akan diupdate sesuai perkembangan yang dirasakan perlu untuk dirubah atau ditambahkan.

Rekening Bersama pertama kali berdiri di pada awal 2006, ketika jual-beli online di Kaskus makin ramai yang juga diiringi dengan penipuan-penipuan. Dampaknya signifikan, reputasi penjual di Kaskus menjadi hancur. Pembeli enggan mencari barang di Kaskus. Akhirnya, para pengguna atau penjual di Forum Jual-Beli Kaskus (FJB) mencari solusi untuk menarik kembali kepercayaan pembeli. Dimulai dengan diskusi-diskusi intensif melalu sms, telepon dan konferens di Yahoo! *Messenger*, para penjual dibantu dengan masukan dan saran dari pembeli-pembeli reguler di Kaskus pun sepakat memulai Rekening Bersama Forum Jual Beli.

Pemegang Rekening Bersama direkomendasikan oleh para penjual dan pembeli, administrasi identitas para pemegang Rekening Bersama dikumpulkan dengan rapi, dan khusus untuk member forum Kaskus, transaksi-transaksi di bawah Rp 500.000 (lima ratus ribu rupiah) digratiskan. Hasilnya sangat efektif. Pembeli mulai berdatangan dan jual-beli di Kaskus pun marak kembali. Resiko penipuan pun dapat diturunkan, karena pembeli kerap menginginkan penggunaan Rekening Bersama pada transaksinya dengan penjual. Rekening Bersama pun mempermudah penjual untuk membangun

reputasinya, karena penjual baru di dunia online biasanya mendapatkan kesulitan untuk menjual barangnya karena tidak ada yang percaya padanya.

Prosedurnya yang dilakukan pada Rekening Bersama relatif sederhana. Meskipun memakan waktu lebih banyak daripada transaksi konvensional, pembeli tidak perlu khawatir ketika telah mengirimkan sejumlah uang atau melakukan pembayaran. Sampai akhir tahun 2008, Rekening Bersama sudah menangani omzet transaksi sebesar 1,5 milyar rupiah. Begitu besar kepercayaan yang diberikan kepada kami sehingga April 2009 kami sepakat untuk melebarkan sayap di luar Kaskus. Dengan demikian, penggunaan fasilitas Rekening Bersama dalam transaksi melalui Kaskus.us diharapkan dapat memberikan pelayanan yang semakin baik dan membantu transaksi online.

Dengan demikian berdasarkan uraian di atas, tampak bahwa berbagai jenis layanan-layanan perbankan termasuk di dalamnya layanan jasa transaksi yang dilakukan melalui perantara atau pihak ketiga secara on line atau penyelenggaraan transaksi pembayaran secara on line yang melibatkan berbagai pihak terkait, semuanya dilakukan bank untuk memenuhi kegiatan usaha bank sebagaimana tercantum dalam Pasal 6 Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 Tentang Perbankan. Pembinaan dan pengawasan terhadap berbagai kegiatan bank sangat diperlukan. Oleh karena itu merupakan tugas pokok Bank Indonesia untuk mengatur dan mengawasi bank baik secara individual

maupun secara sistem. Sehingga diharapkan dapat memberikan pengaturan yang lebih jelas mengenai layanan perbankan melalui sistem teknologi informasi yang melibatkan berbagai pihak-pihak terkait.

B. Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Jasa Perbankan Dalam Transaksi Secara On line Melalui Perantara atau Pihak Ketiga

Perbankan sebagai lembaga keuangan memegang peranan penting dalam proses pembangunan nasional. Hal ini membuatnya sarat akan pengaturan baik melalui peraturan perundang-undangan di bidang perbankan sendiri maupun perundang-undangan lain yang terkait. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (selanjutnya disebut UUPK) juga sangat terkait, khususnya dalam hal perlindungan hukum bagi nasabah bank selaku konsumen. Diterbitkannya UUPK dapat menyeimbangkan daya tawar konsumen terhadap pelaku usaha dan mendorong pelaku usaha untuk bersikap jujur dan bertanggung jawab dalam menjalankan kegiatannya. UUPK mengacu pada filosofi pembangunan nasional, yakni bahwa pembangunan nasional termasuk pembangunan hukum perlindungan terhadap konsumen adalah dalam rangka membangun manusia Indonesia seutuhnya berlandaskan pada falsafah kenegaraan Republik Indonesia, yaitu dasar negara Pancasila dan Konstitusi negara UUD 1945.

Konsumen jasa perbankan atau nasabah dibedakan menjadi tiga yaitu:[2]

1. nasabah deposan, yaitu nasabah yang menyimpan dananya pada suatu bank, misalnya dalam bentuk giro, tabungan, dan deposito;
2. nasabah yang memanfaatkan fasilitas kredit atau pembiayaan perbankan, misalnya kredit kepemilikan rumah, pembiayaan *murabahah*, dan sebagainya;
3. nasabah yang melakukan transaksi dengan pihak lain melalui bank (*walk in customer*), misalnya transaksi antara importir sebagai pembeli dengan eksportir di luar negeri dengan menggunakan fasilitas *letter of credit* (L/C).

Pengaturan melalui UUPK yang sangat terkait dengan perlindungan hukum bagi nasabah selaku konsumen perbankan adalah ketentuan mengenai klausula baku. Sedangkan dari peraturan perundang-undangan di bidang perbankan ketentuan yang memberikan perlindungan hukum bagi nasabah bank selaku konsumen antara lain adalah dengan diintrodusirnya Lembaga Penjamin Simpanan (LPS) dalam Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998. Di tingkat teknis payung hukum yang melindungi nasabah antara lain adanya pengaturan mengenai penyelesaian pengaduan nasabah dan mediasi perbankan dalam Peraturan Bank Indonesia (PBI).

Perlindungan hukum bagi nasabah menjadi sangat penting dalan suatu transaksi, karena secara faktual kedudukannya relatif lemah. Perjanjian

---

[2] Ibrahim, Johannes, *Cross Default dan Cross Collateral Sebagai Upaya Penyelesaian Kredit Bermasalah*, Bandung: PT. Revika Aditama, 2004,. hlm. 34.

kredit/pembiayaan dan perjanjian pembukaan rekening bank yang seharusnya dibuat berdasarkan kesepakatan para pihak, karena alasan efisiensi diubah menjadi perjanjian yang sudah dipersiapkan oleh pihak bank. Nasabah hanya mempunyai pilihan menerima atau menolak perjanjian yang dimaksud. Keberatan terhadap perjanjian standar yaitu:

1. Isi dan syarat-syarat sudah dipersiapkan oleh salah satu pihak;
2. Tidak mengetahui isi dan syarat-syarat perjanjian standar dan kalaupun tahu tidak mengetahui jangkauan akibat hukumnya;
3. Salah satu pihak secara ekonomis lebih kuat;
4. Ada unsur "terpaksa" dalam menandatangani perjanjian. Adapun alasan penciptaan perjanjian standar adalah demi efisiensi.

Pencantuman klausula-klausula dalam perjanjian kredit/pembiayaan pada bank sepatutnya merupakan upaya kemitraan, karena baik bank selaku kreditur maupun nasabah saling membutuhkan dalam upaya mengembangkan usahanya masing-masing. Untuk itu dalam memberikan perlindungan terhadap nasabah perlu adanya upaya edukasi dan penjelasan mengenai isi perjanjian dimaksud.

Adanya kondisi demikian, melatarbelakangi UUPK memberikan pengaturan mengenai klausula baku, yaitu sebagai berikut:[3]

---

[3] Rajagukguk, Erman, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Bandung: CV. Mandar Maju, 2000, hlm. 67.

1. Pelaku usaha dalam menawarkan barang dan/atau jasa yang ditujukan untuk diperdagangkan dilarang membuat atau mencantumkan klausula baku pada setiap dokumen dan/atau perjanjian apabila:
    a. menyatakan pengalihan tanggungjawab pelaku usaha;
    b. menyatakan bahwa pelaku usaha berhak menolak penyerahan kembali barang yang dibeli konsumen;
    c. menyatakan bahwa pelaku usaha berhak menolak penyerahan kembali uang yang dibayarkan atas barang dan/atau jasa yang dibeli oleh konsumen;
    d. menyatakan pemberian kuasa dari konsumen kepada pelaku usaha baik secara langsung, maupun tidak langsung untuk melakukan segala tindakan sepihak yang berkaitan dengan barang yang dibeli oleh konsumen secara angsuran;
    e. mengatur perihal pembuktian atas hilangnya kegunaan barang atau pemanfaatan jasa yang dibeli oleh konsumen;
    f. memberi hak kepada pelaku usaha untuk mengurangi manfaat jasa atau mengurangi harta kekayaan konsumen yang menjadi obyek jual beli jasa;
    g. menyatakan tunduknya konsumen kepada peraturan yang berupa aturan baru, tambahan, lanjutan dan/atau pengubahan lanjutan yang dibuat sepihak oleh pelaku usaha dalam masa konsumen memanfaatkan jasa yang dibelinya;

h. menyatakan bahwa konsumen memberi kuasa kepada pelaku usaha untuk pembebanan hak tanggungan, hak gadai, atau hak jaminan terhadap barang yang dibeli oleh konsumen secara angsuran.

2. Pelaku usaha dilarang mencantumkan klausula baku yang letak atau bentuknya sulit terlihat atau tidak dapat dibaca secara jelas, atau yang pengungkapannya sulit dimengerti.
3. Setiap klausula baku yang telah ditetapkan oleh pelaku usaha pada dokumen atau perjanjian yang memenuhi ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) dinyatakan batal demi hukum.
4. Pelaku usaha wajib menyesuaikan klausula baku yang bertentangan dengan Undang-undang ini.

Berdasarkan uraian di atas, meskipun ketentuan mengenai klausula baku sudah diatur dalam UUPK, tetapi pada kenyataannya sering kali masih terjadi pelanggaran sehingga akan merugikan nasabah. Hal-hal yang harus diperhatikan oleh pihak bank untuk menghilangkan atau paling tidak meminimalisir kerugian bagi nasabah karena memang harus dalam bentuk perjanjian standar, antara lain sebagai berikut:

1. Memberikan peringatan secukupnya kepada para nasabahnya akan adanya dan berlakunya klausula-klausula penting dalam perjanjian.
2. Pemberitahuan dilakukan sebelum atau pada saat penandatanganan perjanjian kredit/pembiayaan.

3. Dirumuskan dalam kata-kata dan kalimat yang jelas.
4. Memberikan kesempatan yang cukup bagi debitur untuk mengetahui isi perjanjian.

Dengan adanya kerjasama yang baik antara pihak bank dengan nasabah, kaitannya dengan perjanjian standar diharapkan akan lebih mengoptimalkan perlindungan hukum bagi nasabah, sehingga dapat meminimalisir *dispute* yang berkepanjangan di kemudian hari.

Selanjutnya sebagaimana disebut di atas bahwa peraturan hukum yang memberikan perlindungan bagi nasabah tidak hanya UUPK, akan tetapi lebih spesifik lagi pada peraturan perundang-undangan di bidang perbankan. Bank merupakan lembaga keuangan yang melakukan kegiatan usaha dengan menarik dana langsung dari masyarakat sehingga perlu melaksanakan prinsip kepercayaan *(fiduciary principle*).[4]

Kepercayaan merupakan inti perbankan sehingga bank harus menjaganya. Hukum sebagai alat rekayasa sosial terlihat aktualisasinya di sini. Di tataran undang-undang maupun PBI terdapat pengaturan untuk menjaga kepercayaan masyarakat kepada perbankan dan sekaligus dapat memberikan perlindungan hukum bagi nasabah.

Pertama, untuk memberikan perlindungan hukum bagi nasabah deposan, Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 mengamanatkan

[4] Shofie, Yusuf, *Perlindungan Konsumen dan Instrumen-Instrumen Hukumnya*, Bandung: PT. Citra Aditya Bakti, 2000, hlm. 89.

dibentuknya Lembaga Penjamin Simpanan (LPS) dan mewajibkan setiap bank untuk menjamin dana masyarakat yang disimpan dalam bank yang bersangkutan.

Amanat dimaksud telah direalisasikan dengan diundangkannya Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2004 tentang Lembaga Penjamin Simpanan. Fungsinya adalah menjamin simpanan nasabah penyimpan dan turut aktif dalam memelihara stabiltas sistem perbankan sesuai dengan kewenangannya.

Kedua, perlindungan hukum bagi nasabah, khususnya dalam hal terjadi sengketa antara nasabah dengan bank. Hal ini diatur melalui PBI No. 7/7/PBI/2005 tentang Penyelesaian Pengaduan Nasabah sebagaimana telah diubah dengan PBI No. 10/10/PBI/2008 dan PBI No. 8/5/PBI/2006 tentang Mediasi Perbankan sebagaimana telah diubah dengan PBI No. 10/1/PBI/2008.

Pasal 1 angka 4 PBI No. 7/7/PBI/2005, mendefinisikan Pengaduan sebagai ungkapan ketidakpuasan Nasabah yang disebabkan oleh adanya potensi kerugian finansial pada Nasabah yang diduga karena kesalahan atau kelalaian Bank. Sesuai dengan Pasal 2 PBI No. 7/7/PBI/2005, bank wajib menetapkan kebijakan dan memiliki prosedur tertulis tentang penerimaan pengaduan, penangangan dan penyelesaian pengaduan, serta pemantauan penanganan dan penyelesaian pengaduan.

Ketentuan mengenai kebijakan dan prosedur tertulis dimaksud diatur dalam Surat Edaran Bank Indonesia (SEBI) No. 7/24/DPNP tertanggal 18 Juli 2005, yaitu sebagai berikut:

1. Kewajiban Bank untuk menyelesaikan Pengaduan mencakup kewajiban menyelesaikan Pengaduan yang diajukan secara lisan dan atau tertulis oleh Nasabah dan atau Perwakilan Nasabah, termasuk yang diajukan oleh suatu lembaga, badan hukum, dan atau bank lain yang menjadi Nasabah Bank tersebut;
2. Setiap Nasabah, termasuk *walk-in customer*, memiliki hak untuk mengajukan pengaduan;
3. Pengajuan pengaduan dapat dilakukan oleh Perwakilan Nasabah yang bertindak untuk dan atas nama Nasabah berdasarkan surat kuasa khusus dari Nasabah.

Mengingat penyelesaian pengaduan nasabah oleh bank yang diatur dalam PBI Nomor 7/7/PBI/2005 tidak selalu dapat memuaskan nasabah dan apabila tidak segera ditangani dapat mempengaruhi reputasi bank, mengurangi kepercayaan masyarakat pada lembaga perbankan dan merugikan hak-hak nasabah, maka perlu dibentuk lembaga Mediasi yang khusus menangani sengketa perbankan.

Mediasi (Perbankan) adalah proses penyelesaian Sengketa yang melibatkan mediator untuk membantu para pihak yang bersengketa guna mencapai penyelesaian dalam bentuk kesepakatan sukarela terhadap sebagian ataupun seluruh permasalahan yang disengketakan.

Adapun yang menjadi penyelenggara Mediasi Perbankan menurut Pasal 3 PBI No. 8/5/PBI/2006, yakni Lembaga Mediasi perbankan independen

yang dibentuk asosiasi perbankan. Proses beracara dalam Mediasi Perbankan secara teknis diatur dalam PBI No. 8/5/PBI/2006 dan Surat Edaran Bank Indonesia No. 8/14/DPNP tanggal 1 Juni 2006, yaitu sebagai berikut:

1. Pengajuan penyelesaian Sengketa dalam rangka Mediasi perbankan kepada Bank Indonesia dilakukan oleh Nasabah atau Perwakilan Nasabah.
2. Dalam hal Nasabah atau Perwakilan Nasabah mengajukan penyelesaian Sengketa kepada Bank Indonesia, Bank wajib memenuhi panggilan Bank Indonesia.

Syarat-syarat Pengajuan Penyelesaian Sengketa Melalui Mediasi Perbankan, yaitu sebagai berikut:

1. Diajukan secara tertulis dengan disertai dokumen pendukung yang memadai;
2. Pernah diajukan upaya penyelesaiannya oleh Nasabah kepada Bank;
3. Sengketa yang diajukan tidak sedang dalam proses atau belum pernah diputus oleh lembaga arbitrase atau peradilan, atau belum terdapat Kesepakatan yang difasilitasi oleh lembaga Mediasi lainnya;
4. Sengketa yang diajukan merupakan Sengketa keperdataan;
5. Sengketa yang diajukan belum pernah diproses dalam Mediasi perbankan yang difasilitasi oleh Bank Indonesia; dan

6. Pengajuan penyelesaian Sengketa tidak melebihi 60 (enam puluh) hari kerja sejak tanggal surat hasil penyelesaian Pengaduan yang disampaikan Bank kepada Nasabah.

Proses Mediasi dilaksanakan setelah Nasabah atau Perwakilan Nasabah dan Bank menandatangani perjanjian Mediasi *(agreement to mediat*e) yang memuat kesepakatan untuk memilih Mediasi sebagai alternatif penyelesaian Sengketa, dan persetujuan untuk patuh dan tunduk pada aturan Mediasi yang ditetapkan oleh Bank Indonesia. Apabila proses mediasi telah selesai dilaksanakan, maka pihak bank wajib mengikuti dan mentaati perjanjian Mediasi yang telah ditandatangani oleh Nasabah atau Perwakilan Nasabah dan Bank.

Dengan demikian perlindungan hukum bagi nasabah ditinjau dari UUPK terletak pada adanya kewajiban bagi bank untuk mengindahkan tata cara pembuatan klausula baku. Perlindungan hukum bagi nasabah ditinjau dari peraturan perundang-undangan perbankan, yakni adanya kewajiban bank menjadi anggota LPS sehingga dapat memberi perlindungan bagi nasabah deposan terhadap simpanannya dan adanya hak nasabah melakukan pengaduan nasabah, serta menggunakan forum mediasi perbankan untuk penyelesaian sengketa secara sederhana, murah, dan cepat.