

**MAKALAH AKUNTANSI PERBANKAN
“HUBUNGAN BANK DAN NASABAH”**

Dosen Pengampu:

Dr. Albet Maydiantoro, S.Pd., M.Pd.

Fiarika Dwi Utari, S.Pd., M.Pd.



Disusun oleh:

Kelompok 3

- | | |
|-----------------------|------------|
| 1. Zulfaa Salsabillah | 2313031038 |
| 2. Fajriyatur Rohmah | 2313031048 |

**PROGRAM STUDI PENDIDIKAN EKONOMI
JURUSAN PENDIDIKAN ILMU PENGETAHUAN SOSIAL
FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN
UNIVERSITAS LAMPUNG**

2025

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT atas berkat rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan makalah yang berjudul “**Hubungan Bank dan Nasabah**”.

Penulis juga tidak lupa mengucapkan terima kasih kepada Ibu **Fiarika Dwi Utari, S.Pd., M.Pd.** selaku dosen pengampu mata kuliah Akuntansi Perbankan yang telah memberikan bimbingan dan arahan dalam penulisan makalah ini. Penulis juga mengucapkan terima kasih kepada teman-teman yang telah berkontribusi dalam penyelesaian makalah ini.

Penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan pada tugas pembuatan makalah ini, baik materi maupun teknik penyajiannya, mengingat kurangnya pengetahuan dan pengalaman penulis. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran untuk menyempurnakan makalah ini. Semoga apa yang ditulis dapat bermanfaat bagi semua pihak yang membutuhkan.

Bandar Lampung, 18 September 2025

Kelompok 3

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI.....	iii
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan masalah.....	1
1.3 Tujuan Penulisan	2
BAB II	3
PEMBAHASAN	3
2.1 Jenis-jenis Hubungan Bank dan Nasabah.....	3
2.2 Implikasi Akuntansi.....	5
2.3 Dinamika dan Tantangan	6
BAB III.....	9
PENUTUP.....	9
3.1 Kesimpulan.....	9
3.2 Saran	9
DAFTAR PUSTAKA.....	10
STUDI KASUS	11

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Hubungan antara bank dan nasabah adalah elemen penting dalam sistem keuangan karena keduanya saling membutuhkan dalam proses penghimpunan serta penyaluran dana. Hubungan ini tidak hanya terbatas pada aspek transaksi perbankan, tetapi juga mencakup meliputi elemen hukum, akuntansi, serta perlindungan konsumen dalam layanan keuangan yang modern (OJK, 2021). Maka dari itu, penting untuk memahami secara komprehensif bagaimana bentuk hubungan tersebut berkembang sejalan dengan dinamika dalam industri perbankan.

Dari perspektif akuntansi, setiap hubungan dengan nasabah menimbulkan implikasi dalam pencatatan dan pelaporan keuangan bank. Hal ini diatur dalam Pedoman Akuntansi Perbankan Indonesia (PAPI) yang menekankan perlunya transparansi dalam mencatat simpanan, kredit, serta transaksi lainnya (OJK, 2021). Selain itu, penelitian Nagar et al. (2021) menunjukkan bahwa hubungan nasabah bahkan dapat dianggap sebagai aset tak berwujud yang memiliki nilai bagi keberlangsungan bisnis perbankan.

Namun, perkembangan teknologi digital membawa tantangan baru dalam menjaga kepercayaan nasabah terhadap bank. Kasus kehilangan dana melalui aplikasi *mobile banking* memperlihatkan kerentanan yang harus diantisipasi melalui regulasi dan inovasi keamanan (Rahayu, 2023). Oleh karena itu, kajian tentang hubungan bank dan nasabah menjadi penting tidak hanya secara teoritis, tetapi juga praktik untuk beradaptasi dengan perubahan dalam sektor perbankan saat ini.

1.2 Rumusan masalah

1. Bagaimana bentuk hubungan yang terbentuk, baik dari sisi hukum, keuangan, maupun operasional, sehingga dapat dipahami posisi bank dan nasabah secara jelas?

2. Bagaimana pengaruh hubungan tersebut terhadap pencatatan dan pelaporan keuangan bank sesuai standar akuntansi perbankan di Indonesia?
3. Bagaimana perkembangan hubungan tersebut di era digital, khususnya dalam penerapan layanan berbasis teknologi dan manajemen hubungan pelanggan yang efektif?

1.3 Tujuan Penulisan

1. Menjelaskan jenis-jenis hubungan bank dan nasabah.
2. Menganalisis implikasi akuntansi dari hubungan bank dan nasabah.
3. Mengidentifikasi dinamika dan tantangan dalam hubungan bank dan nasabah.

BAB II

PEMBAHASAN

2.1 Jenis-jenis Hubungan Bank dan Nasabah

Hubungan antara bank dan nasabah terbentuk karena adanya interaksi keuangan yang saling menguntungkan. Dalam praktiknya, hubungan ini tidak hanya dilihat dari sisi penyimpanan dana, tetapi juga mencakup aspek hukum, perjanjian, dan kepercayaan. Menurut Harahap (2020), posisi hukum bank dapat bergeser sesuai dengan jenis produk yang digunakan nasabah, sehingga pemahaman tentang ragam hubungan ini sangat penting.

Beberapa jenis hubungan bank dan nasabah dapat diuraikan sebagai berikut:

1. Hubungan Kreditur dan Debitur

Hubungan antara kreditur dan debitur merupakan salah satu bentuk interaksi yang paling umum dalam dunia perbankan (Harahap, 2020). Hubungan ini terjadi saat bank memberikan pinjaman kepada nasabah, seperti kredit modal kerja, KPR, atau kredit konsumtif, di mana bank berposisi sebagai pemberi pinjaman (kreditur) dan nasabah sebagai penerima pinjaman (debitur). Dalam hubungan ini, nasabah memiliki kewajiban untuk membayar kembali pinjaman beserta bunga sesuai dengan ketentuan yang telah disepakati dalam perjanjian kredit.

Sebagai contoh, Bank BRI memberikan Kredit Usaha Rakyat (KUR) kepada pelaku UMKM. Dalam hal ini, bank bertindak sebagai kreditur, sementara UMKM berperan sebagai debitur. Hubungan tersebut mencerminkan kontribusi bank dalam mendorong pertumbuhan ekonomi melalui penyediaan pembiayaan usaha.

2. Hubungan Debitur dan Kreditur (kebalikan)

Hubungan ini terjadi ketika nasabah menyimpan dana dalam bentuk giro, tabungan, atau deposito. Dalam hal ini, bank menjadi pihak yang berutang kepada nasabah karena wajib mengembalikan simpanan sesuai syarat yang disepakati. Misalnya, nasabah menempatkan deposito di Bank Mandiri selama 12 bulan. Bank wajib mengembalikan pokok dan bunga

sesuai kesepakatan. Transparansi dan keamanan dana menjadi kunci kepercayaan dalam hubungan ini (Rahayu, 2023).

3. Hubungan Kontraktual

Hubungan kontraktual ini sering menjadi dasar penyelesaian sengketa di pengadilan (Rahayu, 2023). Setiap layanan perbankan didasarkan pada perjanjian yang mengatur hak dan kewajiban kedua pihak. Bank bertanggung jawab untuk menjaga kerahasiaan data serta memberikan layanan sesuai ketentuan, sementara nasabah harus mematuhi aturan yang berlaku pada produk yang digunakan. Semua produk perbankan diatur melalui kontrak yang memuat hak dan kewajiban masing-masing pihak.

Sebagai contoh, perjanjian pembukaan rekening tabungan di BCA mencakup ketentuan mengenai saldo minimum, biaya administrasi, serta kewajiban bank dalam menjaga kerahasiaan informasi nasabah. Adanya kontrak ini berfungsi untuk mencegah terjadinya perselisihan di masa mendatang.

4. Hubungan Kemitraan dalam Perbankan Syariah

Dalam perbankan syariah, hubungan antara bank dan nasabah didasarkan pada prinsip kemitraan dengan sistem pembagian hasil. Hubungan ini mencerminkan nilai-nilai keadilan dan kebersamaan. Dalam konteks bank syariah, nasabah tidak hanya berperan sebagai penyimpan atau peminjam dana, melainkan juga sebagai mitra bisnis melalui akad mudharabah atau musyarakah. Hubungan tersebut menitikberatkan pada prinsip pembagian hasil dan keadilan dalam setiap transaksi, sehingga interaksi antara bank dan nasabah bersifat lebih kolaboratif dibandingkan sekadar transaksi biasa (Harahap, 2020). Sebagai contoh, nasabah yang melakukan akad mudharabah dengan Bank Syariah Indonesia (BSI) akan berbagi keuntungan usaha sesuai dengan nisbah yang telah disepakati.

Dari uraian di atas, dapat dipahami bahwa hubungan bank dan nasabah bersifat dinamis, bergantung pada produk dan sistem yang digunakan. Pemahaman mengenai jenis-jenis hubungan ini akan mempermudah dalam menelaah implikasi akuntansi serta tantangan yang muncul.

2.2 Implikasi Akuntansi

Interaksi antara bank dan nasabah tidak hanya berpengaruh pada kualitas layanan, tetapi juga berdampak pada proses pencatatan serta pelaporan keuangan. Pedoman Akuntansi Perbankan Indonesia (PAPI) yang dikeluarkan oleh OJK pada tahun 2021 memberikan aturan yang detail mengenai cara pencatatan transaksi perbankan agar tetap transparan dan sesuai dengan standar yang berlaku. Jika akuntansi tidak diterapkan dengan benar, hubungan antara bank dan nasabah dapat menyebabkan ketidakjelasan dalam laporan keuangan.

Beberapa implikasi akuntansi dari hubungan bank dan nasabah adalah sebagai berikut:

1. Dana Pihak Ketiga (DPK)

Giro, tabungan, dan deposito dicatat sebagai kewajiban dalam neraca bank. Bank harus menyajikan informasi mengenai DPK secara transparan dalam laporan keuangannya karena pos ini merupakan sumber utama pendanaan. Keterbukaan dalam pelaporan keuangan ini berperan penting dalam membangun kepercayaan masyarakat terhadap institusi perbankan (OJK, 2021).

2. Kredit yang Disalurkan

Kredit yang diberikan oleh bank dicatat sebagai aset produktif dalam laporan keuangan bank. Aset produktif dalam perbankan adalah aset yang dimiliki bank dan digunakan untuk menghasilkan pendapatan. Artinya, tidak semua harta yang dimiliki bank masuk kategori aset produktif, tetapi hanya harta yang benar-benar diputar untuk memberikan keuntungan. Menurut Pedoman Akuntansi Perbankan Indonesia (PAPI) OJK (2021), aset produktif meliputi kredit yang diberikan kepada nasabah, surat berharga seperti obligasi atau sukuk, penempatan dana pada bank lain, tagihan derivatif, dan penyertaan modal pada perusahaan lain yang sah secara regulasi. Misalnya, ketika BCA memberikan kredit Rp1 miliar kepada UMKM, maka kredit tersebut dikategorikan sebagai aset produktif karena menghasilkan bunga.

Untuk mengantisipasi risiko kredit macet, bank diwajibkan membentuk Cadangan Kerugian Penurunan Nilai (CKPN). Menurut Nagar

et al. (2021), pengelolaan risiko kredit yang efektif sangat berkontribusi pada kestabilan keuangan bank. Jika kredit bermasalah, bank wajib mencatat Cadangan Kerugian Penurunan Nilai (CKPN). Sebagai contoh, BCA menyalurkan KPR Rp500 juta ke nasabah, jika nasabah gagal bayar, bank akan mencatat penyisihan kerugian dalam laporan keuangan.

3. Pendapatan dan Beban

Pendapatan yang diperoleh bank berasal dari bunga kredit, biaya administrasi, dan komisi, sementara bunga yang dibayarkan kepada pemilik tabungan atau deposito serta biaya operasional bank dicatat sebagai beban. Penerapan prinsip ini sangat penting agar laporan laba rugi dapat menggambarkan kinerja keuangan bank secara akurat dan transparan (OJK, 2021). Misalnya, bank menerima pendapatan bunga sebesar Rp10 juta dari kredit UMKM, namun di sisi lain juga mengeluarkan biaya bunga Rp5 juta kepada nasabah deposito, yang keduanya harus dicatat secara tepat sebagai pendapatan dan beban.

4. Aset Tak Berwujud: *Core Deposit Intangible*

Hubungan jangka panjang dengan nasabah dapat dianggap sebagai aset tak berwujud. Penelitian Nagar et al. (2021) menunjukkan bahwa stabilitas simpanan inti (*core deposit*) dapat meningkatkan nilai bank di pasar modal, menandakan bahwa loyalitas nasabah tidak hanya berdampak pada operasional, tetapi juga pada nilai strategis bank secara keseluruhan.

Dengan demikian, implikasi akuntansi dari hubungan bank dan nasabah tidak hanya berfungsi sebagai pencatatan transaksi, tetapi juga mencerminkan kekuatan strategis yang menentukan nilai bank secara keseluruhan.

2.3 Dinamika dan Tantangan

Seiring dengan kemajuan teknologi, hubungan bank dan nasabah menghadapi tantangan baru. Transformasi digital dalam layanan perbankan mempermudah akses bagi nasabah, namun sekaligus menghadirkan berbagai risiko baru yang perlu diwaspadai. Oleh sebab itu, penting untuk melakukan kajian mendalam terhadap dinamika serta tantangan yang muncul akibat perkembangan ini.

Beberapa tantangan dan dinamika tersebut antara lain:

1. Keamanan Digital

Kejahatan siber yang menyebabkan hilangnya dana melalui *mobile banking* masih sering terjadi. Oleh karena itu, bank perlu memperkuat sistem keamanannya dengan menerapkan enkripsi, autentikasi ganda, serta memberikan edukasi kepada para nasabah (Rahayu, 2023). Keamanan digital menjadi aspek krusial dalam mempertahankan kepercayaan nasabah. Contohnya kasus hilangnya saldo nasabah BRI akibat *phishing* pada aplikasi BRI^{mo} (2022), Bank perlu meningkatkan proteksi dengan autentikasi biometrik dan OTP.

2. Persaingan dengan *Fintech*

Perusahaan *fintech* menawarkan layanan serupa dengan biaya yang lebih rendah dan proses yang lebih cepat. Kondisi ini menuntut bank untuk terus berinovasi agar tetap dapat bersaing. Sebagai contoh, GoPay, OVO, dan Dana menawarkan layanan pembayaran instan tanpa biaya. Hal ini memaksa bank meluncurkan layanan serupa seperti BCA *Mobile* dan Livin' by Mandiri. Persaingan yang sehat justru dapat memacu bank untuk lebih kreatif dalam memberikan nilai tambah kepada nasabah.

3. *Customer Relationship Management* (CRM)

Strategi CRM sangat penting untuk menjaga loyalitas dan kepuasan nasabah. Penelitian oleh Ali et al. (2022) menunjukkan bahwa CRM memberikan dampak positif terhadap kinerja keuangan bank. Sebagai contoh, Bank CIMB Niaga menggunakan *big data analytics* untuk memberikan penawaran kartu kredit yang sesuai profil belanja nasabah. Dengan menerapkan CRM, hubungan antara bank dan nasabah berubah dari sekadar transaksi menjadi hubungan yang lebih relasional dan berjangka panjang.

4. Perubahan Regulasi

Otoritas Jasa Keuangan (OJK) dan Bank Indonesia (BI) terus memperbarui regulasi terkait layanan digital, perlindungan konsumen, dan tata kelola perbankan. Bank harus menyesuaikan kebijakan mereka agar

tetap mematuhi aturan hukum dan menghindari sanksi. Kepatuhan terhadap regulasi tidak hanya melindungi nasabah, tetapi juga menjaga reputasi bank.

5. Perubahan Perilaku Nasabah

Nasabah masa kini menginginkan layanan yang cepat, mudah, dan personal. Misalnya, Generasi Z lebih suka layanan *mobile banking* dibandingkan datang ke kantor cabang. Akibatnya, bank harus mengurangi jumlah cabang fisik dan memperbanyak layanan digital. Oleh karena itu, bank perlu memanfaatkan *big data* dan analitik untuk memahami kebutuhan nasabah dengan lebih baik. Jika bank gagal beradaptasi, nasabah berpotensi beralih ke penyedia layanan lain.

Dengan demikian, dinamika hubungan bank dan nasabah saat ini ditentukan oleh kemajuan teknologi, tuntutan regulasi, serta perubahan perilaku masyarakat. Bank yang mampu menjaga keamanan, meningkatkan pelayanan, dan beradaptasi dengan perubahan akan lebih mudah membangun kepercayaan serta loyalitas nasabah.

BAB III

PENUTUP

3.1 Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan yang telah diuraikan, dapat disimpulkan bahwa hubungan antara bank dan nasabah bersifat kompleks serta dinamis karena mencakup berbagai aspek, mulai dari hubungan kreditur–debitur, kontraktual, hingga kemitraan dalam perbankan syariah. Interaksi tersebut tidak hanya berpengaruh pada layanan, tetapi juga menimbulkan implikasi akuntansi yang harus dikelola secara transparan sesuai dengan standar yang berlaku. Di sisi lain, perkembangan teknologi, persaingan dengan fintech, perubahan perilaku nasabah, serta regulasi baru menghadirkan tantangan sekaligus peluang bagi industri perbankan. Oleh karena itu, keberhasilan bank dalam membangun kepercayaan, menjaga keamanan, dan meningkatkan kualitas layanan akan menentukan keberlanjutan hubungan harmonis antara bank dan nasabah.

3.2 Saran

Berdasarkan pembahasan yang telah disampaikan, beberapa saran yang dapat diajukan adalah sebagai berikut:

1. Bagi pihak bank, diharapkan mampu terus meningkatkan sistem keamanan digital dan memperkuat layanan berbasis teknologi agar dapat menjawab kebutuhan nasabah modern.
2. Bagi nasabah, penting untuk memahami hak dan kewajiban dalam setiap produk perbankan serta meningkatkan literasi keuangan agar lebih bijak dalam menggunakan layanan perbankan.
3. Bagi regulator, seperti OJK dan BI, perlu secara konsisten memperbarui regulasi yang adaptif terhadap perkembangan teknologi finansial sehingga dapat melindungi kepentingan nasabah sekaligus menjaga stabilitas sistem perbankan.
4. Bagi peneliti selanjutnya, disarankan untuk mengkaji lebih dalam mengenai hubungan bank dan nasabah pada era digital, terutama dalam konteks integrasi antara perbankan konvensional, perbankan syariah, dan fintech.

DAFTAR PUSTAKA

- Ali, A., Khan, M. A., & Iqbal, Z. (2022). The role of customer relationship management (CRM) in enhancing financial performance of banks. *International Journal of Finance & Banking Studies*, 11(2), 45–59.
- Harahap, S. S. (2020). *Hukum perbankan di Indonesia*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Nagar, V., Schoenfeld, J., & Wellman, L. (2021). The value of core deposits: Implications for bank valuations and accounting. *Journal of Accounting and Economics*, 71(2–3), 101–115.
- Otoritas Jasa Keuangan. (2021). *Pedoman akuntansi perbankan Indonesia (PAPI)*. Jakarta: OJK.
- Rahayu, F. (2023). Hubungan hukum bank dan nasabah dalam perspektif perlindungan konsumen. *Jurnal Hukum Ekonomi*, 9(1), 12–25.

STUDI KASUS

Kasus:

Persaingan Bank dengan Fintech (OVO, GoPay, Dana, dan sebagainya)

Sejak 2020, banyak nasabah generasi muda khususnya Gen Z lebih memilih menggunakan dompet digital seperti OVO, GoPay, Dana, dan sebagainya, untuk transaksi sehari-hari. Hal ini mengurangi frekuensi penggunaan tabungan bank konvensional. Bank kemudian meluncurkan layanan *mobile banking* seperti Livin' by Mandiri dan BCA *Mobile* untuk menarik kembali nasabah.

Pertanyaannya:

Bagaimana hubungan antara bank dan nasabah berubah akibat hadirnya *fintech*?
Jelaskan strategi apa yang bisa dilakukan bank agar tetap kompetitif.