

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

**Dosen Pengampu:**

1. Dr. Albet Maydiantoro, S.Pd., M.Pd.
2. Fiarika Dwi Utari, S.Pd., M.Pd.



**Disusun oleh:**

Kelompok 2

- |                       |            |
|-----------------------|------------|
| 1. Dela Zulia Pratiwi | 2313031079 |
| 2. Suerna             | 2313031081 |

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

**2025**

## **KATA PENGANTAR**

Puji syukur kehadiran Allah SWT karena berkat rahmat, taufik, dan hidayah-Nya penulis dapat menyelesaikan makalah ini dengan baik. Makalah yang berjudul “Hubungan Bank dan Nasabah” ini disusun dalam rangka memenuhi tugas akademik sekaligus sebagai sarana untuk memperluas wawasan penulis mengenai topik yang dibahas.

Dalam penyesunan makalah ini, penulis berusaha menyajikan materi secara sistematis agar mudah dipahami oleh pembaca. Walaupun demikian, penulis menyadari bahwa makalah ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun dari berbagai pihak sangat diharapkan demi perbaikan karya tulis di masa mendatang.

Selanjutnya penulis juga mengucapkan terima kasih kepada ibu Fiarika Dwi Utari, S.Pd., M.Pd. selaku dosen pengampu mata kuliah Akuntansi Perbankan dan kepada semua pihak yang telah memberikan dukungan, bimbingan, serta bantuan baik secara langsung maupun tidak langsung dalam penyusunan makalah ini. Semoga segala bantuan yang diberikan mendapatkan balasan kebaikan dari Allah SWT.

Akhir kata, penulis berharap semoga makalah ini dapat memberikan manfaat, menambah pengetahuan, serta menjadi referensi bagi pembaca.

Bandar Lampung, 17 September 2025

Kelompok 3

## DAFTAR ISI

<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>i</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>ii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	2
1.3 Tujuan .....	2
<b>BAB II PEMBAHASAN .....</b>	<b>3</b>
2.1 Definisi Bank Dan Nasabah .....	3
2.2 Jenis-Jenis Hubungan Bank dan Nasabah .....	4
2.3 Implikasi Hubungan Bank dan Nasabah .....	8
2.4 Dinamika dan Tantangan dari Hubungan Bank dan Nasabah .....	11
<b>BAB III PENUTUP .....</b>	<b>13</b>
3.1 Kesimpulan .....	13
3.2 Saran .....	13
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>14</b>

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Sistem keuangan kontemporer sangat bergantung pada hubungan yang ada antara bank dan nasabah mereka. Sebagai lembaga keuangan, bank memiliki tanggung jawab strategis untuk mengumpulkan uang dari masyarakat dan menyalurkannya kembali melalui berbagai instrumen pembiayaan. Bank dilihat dari sudut pandang legal, seperti yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998, dan dari sudut pandang ekonomi sebagai intermediari keuangan yang menghubungkan pihak yang memiliki kelebihan dana dengan pihak yang membutuhkan dana. Bank harus mempertahankan efisiensi intermediasi, menjaga stabilitas sistem keuangan, dan beradaptasi dengan perkembangan teknologi digital.

Bank dan pelanggan tidak hanya melakukan transaksi finansial; mereka juga memiliki hubungan yang didasarkan pada kepercayaan, kepentingan bersama, dan layanan yang baik. Berbagai jenis kontrak pun muncul, mulai dari kontrak, keagenan, kustodian, dan layanan pembayaran, hingga kolaborasi dalam layanan digital dan perbankan syariah. Agar hak dan kewajiban kedua belah pihak seimbang, setiap hubungan membawa konsekuensi hukum, ekonomi, sosial, dan etika.

Hubungan ini juga berdampak pada aspek hukum, ekonomi, sosial, dan etika. Hubungan antara bank dan nasabah diikat secara hukum dengan perjanjian yang memberikan hak dan kewajiban, sementara dari segi ekonomi, hubungan ini berkontribusi besar terhadap pertumbuhan, stabilitas, dan pemerataan akses modal. Dari perspektif sosial, interaksi antara bank dan nasabah juga mendorong literasi keuangan dan inklusi, sedangkan dari perspektif etika, kepercayaan menjadi fondasi utama yang harus dijaga.

Dinamika antara bank dan nasabah semakin kompleks seiring perkembangan regulasi dan teknologi. Teknologi seperti perbankan mobile dan online membuat transaksi lebih mudah, tetapi juga menimbulkan masalah baru terkait keamanan data, perlindungan privasi, dan penyelesaian sengketa. Oleh karena itu, memahami secara menyeluruh hubungan antara bank dan nasabah

sangat penting untuk menciptakan kerja sama yang menguntungkan yang juga memungkinkan untuk menjawab tantangan yang dihadapi industri perbankan kontemporer.

## **1.2 Rumusan Masalah**

1. Apa definisi dari Bank dan Nasabah?
2. Apa saja jenis-jenis hubungan bank dan nasabah?
3. Bagaimana implikasi dari adanya hubungan bank dan nasabah?
4. Apa saja dinamika dan tantangan dari hubungan bank dan nasabah?

## **1.3 Tujuan**

1. Untuk mengetahui dan memahami definisi dari bank dan nasabah.
2. Untuk mengetahui dan memahami jenis-jenis hubungan bank dan nasabah.
3. Untuk mengetahui dan memahami implikasi dari adanya bank dan nasabah.
4. Untuk mengetahui dan memahami dinamika dan tantangan dari hubungan bank dan nasabah.

## BAB II

### PEMBAHASAN

#### 3.3 Definisi Bank dan Nasabah

Pembahasan mengenai hubungan antara bank dan nasabah perlu diawali dengan pemahaman mengenai definisi keduanya. Bank sebagai lembaga keuangan memiliki peran strategis dalam menghimpun serta menyalurkan dana masyarakat, sedangkan nasabah merupakan pihak yang memanfaatkan layanan tersebut. Definisi yang jelas mengenai bank dan nasabah menjadi dasar penting dalam menjelaskan hubungan hukum maupun hubungan bisnis yang tercipta di antara keduanya. Bank dapat dipahami sebagai lembaga keuangan yang memiliki peran utama dalam menghimpun dana dari masyarakat, kemudian menyalurkannya kembali dalam bentuk kredit maupun pembiayaan lain. Menurut Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998, bank adalah badan usaha yang menghimpun dana masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada pihak lain guna meningkatkan taraf hidup rakyat. Dalam kajian literatur modern, bank juga dipandang sebagai *financial intermediary*, yakni institusi yang menghubungkan pihak yang memiliki kelebihan dana dengan pihak yang membutuhkan dana, sekaligus menyediakan berbagai layanan keuangan seperti pembayaran, transfer, dan pengelolaan dana (Siringoringo, 2012). Penelitian terbaru menekankan pentingnya peran bank dalam menjaga efisiensi intermediasi, stabilitas sistem keuangan, dan kemampuan beradaptasi dengan perkembangan digital (Yasir et al., 2023). Dengan demikian, bank tidak hanya dipahami dari sisi legal, tetapi juga sebagai pilar utama perekonomian modern.

Berbeda dengan Bank, Nasabah merupakan pihak yang memanfaatkan jasa perbankan, baik individu maupun badan usaha. Regulasi perbankan Indonesia mendefinisikan nasabah sebagai pengguna layanan bank (UU No. 10 Tahun 1998). Dalam literatur, Kasmir (2020) menyebut nasabah sebagai konsumen yang menggunakan produk bank, sedangkan Pardede menekankan bahwa nasabah adalah orang yang mempercayakan pengelolaan dananya kepada bank dengan harapan memperoleh imbalan.

Lebih lanjut, nasabah dibedakan menjadi dua kategori, yaitu nasabah penyimpan yang menempatkan dana dalam bentuk tabungan, giro, maupun deposito, serta nasabah debitur yang memperoleh fasilitas kredit atau pembiayaan dari bank (Mubarok & Indrarini, 2024). Dari pembagian ini terlihat bahwa keberadaan nasabah sangat menentukan keberlangsungan fungsi intermediasi /perantara bank.

Menurut penelitian oleh Granda et.al (2019), hubungan antara bank dan nasabah merupakan salah satu aspek yang sangat penting dalam industri keuangan, yang berperan krusial dalam memastikan keberhasilan dan kelangsungan bisnis kedua belah pihak. Pengenalan yang mendalam terhadap dinamika hubungan ini memungkinkan pemahaman yang lebih baik tentang bagaimana bank dapat memenuhi kebutuhan nasabah dengan efektif, membangun kepercayaan, dan menciptakan kemitraan yang saling menguntungkan. Hubungan antara bank dan nasabah pada dasarnya adalah kemitraan yang dibangun atas dasar saling percaya, kepentingan bersama, dan pelayanan yang berkualitas. Bank bertindak sebagai penyedia layanan keuangan yang beragam, mulai dari penyimpanan dana, pemberian pinjaman, hingga berbagai layanan perbankan lainnya, sementara nasabah merupakan individu, perusahaan, atau lembaga yang menggunakan layanan-layanan ini untuk memenuhi kebutuhan finansial

### **3.4 Jenis-Jenis Hubungan Bank dan Nasabah**

Jenis-jenis hubungan antara bank dan nasabah lahir dari beragam layanan serta peran yang dijalankan bank dalam aktivitas keuangan. Setiap hubungan memiliki karakteristik dan tanggung jawab berbeda, mulai dari sekadar penyimpanan dana, pelaksanaan instruksi, hingga kemitraan dalam usaha maupun layanan digital modern.

#### **1. Hubungan Kontraktual (Simpanan dan Kredit)**

Hubungan kontraktual antara bank dan nasabah pada dasarnya terbentuk melalui suatu perjanjian tertulis yang memiliki kekuatan hukum mengikat bagi kedua belah pihak. Perjanjian ini dapat berupa pembukaan rekening tabungan, giro, deposito, maupun pemberian

fasilitas kredit. Dalam hubungan tersebut, bank berkewajiban untuk menyediakan layanan sesuai dengan kesepakatan, misalnya memberikan bunga atas simpanan atau menyalurkan pinjaman sesuai nominal dan tenor yang disetujui.

Di sisi lain, nasabah memiliki kewajiban untuk mematuhi ketentuan yang tercantum dalam perjanjian, seperti memenuhi setoran awal, menjaga saldo minimum, membayar bunga atau biaya administrasi, serta melaksanakan kewajiban pelunasan kredit sesuai jadwal yang telah ditetapkan. Hubungan ini menekankan adanya keseimbangan hak dan kewajiban, di mana kedua belah pihak terikat pada aturan hukum perbankan serta ketentuan kontrak yang telah disepakati sejak awal. Dengan demikian, hubungan kontraktual bukan hanya sekadar ikatan administratif, tetapi juga merupakan bentuk tanggung jawab bersama yang bertujuan menciptakan kepastian dan keamanan dalam aktivitas perbankan.

## 2. Hubungan Keagenan (*Mandat/Agency*)

Hubungan keagenan (*mandat/agency*) adalah hubungan ketika bank bertindak sebagai perantara atau wakil dari nasabah untuk melakukan suatu tindakan tertentu sesuai dengan kuasa yang diberikan. Dalam posisi ini, bank tidak bertindak atas kepentingannya sendiri, melainkan hanya melaksanakan instruksi nasabah. Contoh yang sering ditemui misalnya bank melakukan transfer dana ke rekening lain, membayarkan tagihan listrik, telepon, atau cicilan, hingga melakukan penagihan (*inkaso*) cek maupun wesel. Karena sifatnya hanya sebagai pelaksana mandat, tanggung jawab utama bank adalah menjalankan perintah nasabah secara tepat, akurat, dan sesuai prosedur. Jika bank melakukan kesalahan, misalnya salah mengirim dana atau terlambat memproses pembayaran, maka bank bisa dimintai pertanggungjawaban karena tidak memenuhi amanah yang diberikan oleh nasabah. Dengan demikian, hubungan keagenan ini menekankan peran bank sebagai pihak yang dipercaya untuk mewakili nasabah dalam transaksi tertentu



### 3. Hubungan Kustodian atau Fidusa

Hubungan kustodian adalah hubungan ketika bank berperan sebagai pihak yang diberi kepercayaan untuk menyimpan dan mengelola aset milik nasabah. Aset yang dititipkan bisa berupa surat berharga, sertifikat, dokumen penting, atau barang yang dijadikan jaminan. Dalam posisi ini, bank tidak boleh menggunakan aset tersebut untuk kepentingannya sendiri, melainkan hanya menjaga, mengamankan, dan mengelola sesuai kesepakatan dengan nasabah. Tanggung jawab utama bank adalah memastikan aset yang dititipkan tetap aman, terpelihara, dan memberikan laporan secara berkala mengenai keberadaan maupun kondisi aset tersebut. Hubungan ini berbeda dengan simpanan biasa, karena penitipan dalam kustodian tidak dimaksudkan untuk diputar atau digunakan oleh bank, melainkan murni sebagai bentuk kepercayaan dari nasabah agar asetnya terlindungi. Dengan kata lain, bank bertindak sebagai penjaga aset yang dipercayai, dan nasabah tetap menjadi pemilik penuh dari aset yang dititipkan.

### 4. Hubungan Penyediaan Jasa Pembayaran

Dalam hubungan ini, bank berperan sebagai penyedia layanan yang memudahkan nasabah melakukan berbagai bentuk transaksi pembayaran. Bentuk layanan yang disediakan sangat beragam, mulai dari penggunaan kartu debit dan kartu kredit, fasilitas ATM, layanan transfer elektronik, hingga sistem pembayaran modern seperti mobile banking dan internet banking. Melalui layanan tersebut, bank menjadi perantara yang menjembatani proses pembayaran antara nasabah dengan pihak penerima secara cepat dan praktis. Karena sifatnya menyangkut uang dan transaksi yang sensitif, bank memiliki tanggung jawab besar untuk memastikan sistem pembayaran yang digunakan aman, akurat, serta dapat diandalkan setiap saat. Jika terjadi gangguan, keterlambatan, atau kesalahan dalam proses pembayaran, maka bank harus menanggung risiko dan segera memberikan solusi kepada nasabah. Dengan demikian, hubungan ini menekankan peran penting

bank dalam menjaga kelancaran arus transaksi keuangan di masyarakat melalui penyediaan layanan pembayaran yang terpercaya.

#### 5. Hubungan Kerahasiaan dan Perlindungan Data

Hubungan ini menekankan kewajiban bank untuk menjaga kerahasiaan seluruh informasi yang berkaitan dengan nasabah, baik berupa identitas pribadi, data rekening, maupun detail transaksi keuangan. Prinsip kerahasiaan ini bertujuan melindungi nasabah dari risiko penyalahgunaan data yang dapat merugikan, seperti penipuan, pencurian identitas, atau akses tidak sah terhadap rekening. Pada dasarnya, informasi nasabah tidak boleh dibuka kepada pihak lain tanpa persetujuan nasabah. Pengecualian hanya berlaku dalam keadaan tertentu yang diatur undang-undang, misalnya ketika aparat penegak hukum membutuhkan data untuk kepentingan investigasi tindak pidana atau ketika regulator perbankan memerlukannya dalam rangka pengawasan. Dengan demikian, hubungan kerahasiaan dan perlindungan data mencerminkan tanggung jawab moral sekaligus hukum bank untuk menjaga kepercayaan nasabah melalui keamanan informasi yang dimilikinya

#### 6. Hubungan Kemitraan dalam Perbankan Syariah

Dalam perbankan syariah, hubungan antara bank dan nasabah tidak lagi sekadar penyimpan atau penerima jasa, melainkan lebih menekankan pada pola kemitraan. Artinya, kedua belah pihak sama-sama terlibat dalam kegiatan usaha dengan prinsip berbagi keuntungan maupun risiko sesuai kesepakatan. Misalnya, melalui akad *\*mudharabah\**, nasabah berperan sebagai pemilik modal (*shahibul maal*) yang mempercayakan dananya untuk dikelola oleh bank sebagai pengelola (*mudharib*). Keuntungan dari hasil usaha kemudian dibagi menurut nisbah yang telah ditentukan sebelumnya. Contoh lain adalah akad *\*musyarakah\**, di mana bank dan nasabah sama-sama menanamkan modal dalam suatu usaha, lalu keuntungan maupun kerugian ditanggung bersama secara proporsional. Dengan demikian, hubungan kemitraan ini menempatkan bank dan nasabah dalam posisi sejajar, saling bekerja sama untuk

mencapai manfaat bersama, sekaligus mencerminkan prinsip utama perbankan syariah yaitu keadilan, transparansi, dan berbagi risiko.

#### 7. Hubungan Digital (E-Banking/*Fintech*)

Seiring pesatnya perkembangan teknologi, hubungan antara bank dan nasabah kini juga terjalin melalui layanan digital. Bentuk layanan ini meliputi pembukaan rekening secara online, transaksi keuangan menggunakan aplikasi mobile banking atau internet banking, hingga pemanfaatan dompet digital dan kerja sama dengan perusahaan *fintech*. Hubungan digital ini memberi kemudahan karena nasabah dapat melakukan hampir semua aktivitas perbankan kapan saja dan di mana saja tanpa harus datang langsung ke kantor cabang. Namun, di balik kemudahan tersebut muncul tantangan baru, terutama dalam hal keamanan siber, perlindungan data pribadi, dan keandalan sistem yang digunakan. Oleh karena itu, bank memiliki kewajiban untuk menyediakan infrastruktur digital yang aman, cepat, dan dapat dipercaya, sehingga nasabah merasa terlindungi sekaligus tetap nyaman dalam menggunakan layanan berbasis teknologi tersebut.

### 3.5 Implikasi dari Adanya Hubungan Bank dan Nasabah

Merujuk dari Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) kata implikasi berarti keterlibatan atau suasana terlibat. Oleh karena itu, semua kata imbuhan berasal dari kata implikasi, seperti kata berimplikasi atau mengimplikasikan, yang berarti membawa jalinan keterlibatan atau melibatkan dengan suatu hal. Dalam bahasa Indonesia implikasi berarti dampak yang dirasakan di masa depan atau efek ketika melakukan sesuatu. Secara keseluruhan implikasi dari hubungan antara bank dan nasabah mencakup aspek hukum, ekonomi, sosial, dan etika. Tidak hanya transaksi finansial, hubungan ini juga menunjukkan kepercayaan dan kewajiban timbal balik antara lembaga keuangan dan masyarakat. Sementara bank membutuhkan kepercayaan pelanggan untuk mengumpulkan dana, nasabah juga membutuhkan keamanan, kenyamanan, dan akses ke pembiayaan.

Akibatnya terbentuk symbiosis yang saling menguntungkan, yang berdampak luas pada kesejahteraan masyarakat dan pembangunan ekonomi.

Berikut ini adalah beberapa konsekuensi dari keberadaan hubungan antara bank dan nasabah:

#### 1) Implikasi Hukum

Pada dasarnya, hubungan antara bank dan konsumen dimulai dengan perjanjian yang menimbulkan hak dan kewajiban bagi masing-masing pihak. Dari perspektif hukum:

- Kedudukan Kontraktual, dalam hal ini bank dan nasabah terikat dalam suatu perjanjian kredit, simpanan, atau layanan perbankan lainnya. Bank bertanggung jawab untuk memberikan pelayanan prima sekaligus menjamin keamanan dana dan kerahasiaan data nasabah. Sebaliknya, pelanggan bertanggung jawab untuk memberikan informasi yang benar, mematuhi syarat dan ketentuan, dan memenuhi kewajiban finansialnya.
- Asas Kerahasiaan bank, dalam hal ini kerahasiaan data dan transaksi nasabah merupakan salah satu pilar utama dalam hubungan perbankan. Apabila kewajiban ini diabaikan, bank berpotensi menghadapi gugatan hukum dari pihak yang dirugikan serta kehilangan kepercayaan public yang menjadi fondasi keberlangsungan system perbankan.
- Penyelesaian Sengketa, dalam hal ini untuk menjamin kepastian hukum dalam menjalankan hubungan tersebut, baik bank maupun nasabah dilindungi oleh undang-undang perbankan, hukum perdata, dan lembaga penyelesaian sengketa seperti Otoritas Jasa Keuangan (OJK) dan Badan Arbitrase.

#### 2) Implikasi Ekonomi

Dalam hal ekonomi, hubungan antara bank dan pelanggan memiliki konsekuensi yang sangat luas, antara lain:

- Fungsi Intermediasi, dalam hal ini bank berfungsi sebagai perantara dalam sisten keuangan. Mereka mengumpulkan dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan kemudian menyalurkannya

Kembali dalam bentuk kredit, yang meningkatkan arus modal, meningkatkan produktivitas, dan mendorong pertumbuhan ekonomi.

- Keamanan dan , dalam hal ini nasabah mendapatkan manfaat berupa keamanan dalam menyimpan dana dan kemudahan dalam melakukan transaksi keuangan, baik secara tunai maupun non-tunai.
- Akses Terhadap Modal, dalam hal ini bank dapat memberikan pinjaman kepada nasabah yang membutuhkan dana untuk investasi atau konsumsi. Ini memberikan peluang bagi individu maupun pelaku usaha untuk berkembang.
- Stabilitas Sistem Keuangan, dalam hal ini system keuangan yang stabil dihasilkan dari hubungan yang sehat antara bank dan nasabah. Kepercayaan masyarakat terhadap bank adalah bagian penting dari perputaran ekonomi.

### 3) Implikasi Sosial

Selain aspek hukum dan ekonomi, dalam segi sosial juga turut memiliki implikasi yang kuat. antara lain:

- Peningkatan Kepercayaan Publik, dalam hal ini jika bank dapat mempertahankan hubungan yang positif dengan pelanggan mereka, ini akan meningkatkan kepercayaan public terhadap system perbankan. Kepercayaan ini sangat penting untuk stabilitas sistem keuangan.
- Literasi dan Inklusi Keuangan, dalam hal ini nasabah didorong untuk memahami produk dan layanan keuangan melalui interaksi dengan bank. Ini meningkatkan literasi keuangan masyarakat dan mendukung program inklusi keuangan nasional.
- Dampak Sosial Ekonomi, dalam hal ini akses keuangan yang lebih luas memungkinkan masyarakat untuk meningkatkan taraf hidup mereka melalui usaha, pendidikan, dan kegiatan sosial lainnya.
- Peran Bank dalam Stabilitas Sosial, dalam hal ini stabilitas sosial akan tercipta jika bank dapat menjaga keadilan dan transparansi dengan nasabah mereka. Sebaliknya, ketidakadilan, seperti praktik

bunga tinggi atau pelanggaran privasi, dapat menyebabkan keresahan sosial.

#### 4) Implikasi Etika dan Kepercayaan

Hubungan bank dan nasabah tidak hanya dilihat dari perspektif hukum dan ekonomi, tetapi juga dari perspektif etika, antara lain:

- Tanggung Jawab bank, dalam hal ini bank harus mematuhi standar pelayanan seperti transparansi biaya, kejelasan kontrak, dan perlakuan yang adil terhadap nasabah.
- Kewajiban Nasabah, dalam hal ini nasabah juga bertanggung jawab secara moral untuk menggunakan layanan perbankan dengan bijak dan jujur, dan tidak menyalahgunakan kredit mereka.
- Kepercayaan sebagai Basis, dalam hal ini seluruh implikasi hubungan bank dan nasabah pada akhirnya bertumpu pada kepercayaan. Tanpa kepercayaan, hubungan antara bank dan nasabah tidak akan bertahan lama.

### 3.6 Dinamika dan Tantangan Hubungan Bank Dan Nasabah

Karena kedua belah pihak saling membutuhkan, hubungan antara bank dan nasabah sangat penting dalam industri perbankan. Bank membutuhkan kepercayaan pelanggan untuk mengelola dana mereka. Di sisi lain, pelanggan membutuhkan bank sebagai entitas yang dapat melindungi simpanan mereka, memberikan akses ke pembiayaan, dan menyediakan layanan keuangan yang sesuai dengan kebutuhan mereka. Hubungan antara bank dan nasabah mengalami dinamika yang cukup signifikan sebagai akibat dari kemajuan teknologi, globalisasi, dan perubahan peraturan. Saat ini mereka dapat berkomunikasi satu sama lain melalui berbagai platform digital seperti internet banking, mobile banking, dan *e-wallet*. Hal ini mempercepat layanan sekaligus menuntut bank untuk melakukan inovasi untuk memenuhi permintaan generasi baru yang lebih digital.

Kepercayaan merupakan salah satu dinamika utama dalam hubungan antara bank dan nasabahnya. Orang-orang yang menitipkan uang

mereka dan informasi pribadi mereka, termasuk transaksi keuangan, kepada pihak bank dengan keyakinan bahwa hak privasi mereka akan dilindungi. Namun, munculnya sejumlah kasus kejahatan siber seperti *pishing* dan *hacking* menjadi masalah yang dapat merusak kepercayaan tersebut. Sebaliknya, peningkatan jenis layanan perbankan membuat hubungan antara bank dan nasabah semakin kompleks karena pelanggan sekarang tidak hanya menginginkan tabungan tetapi juga layanan investasi, kartu kredit, pembiayaan UMKM, dan asuransi. Regulasi yang dibuat oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK), Bank Indonesia, dan standar internasional seperti Basel III mengawasi perkembangan ini untuk memastikan prinsip kehati-hatian dalam layanan perbankan.

Disisi lain Tantangan terbesar dalam hubungan antara pihak bank dan nasabah adalah keamanan dan data privasi. Bank harus meningkatkan sistem keamanan digital mereka karena ancaman serangan siber dan penyalahgunaan data. Ekspektasi yang terlalu tinggi dari nasabah membuat tekanan tersendiri bagi pihak bank. Klien masa kini membutuhkan layanan yang cepat, transparan, murah, dan mampu memberikan pengalaman terbaik. Selain itu, karena sebagian besar orang di daerah terpencil tidak memiliki akses ke layanan perbankan, inklusi keuangan masih menjadi masalah di Indonesia.

Selain itu, masalah lain yang muncul adalah menyelesaikan perselisihan antara bank dan pelanggan. Bank harus memiliki sistem penyelesaian sengketa yang cepat, adil, dan transparan untuk menjaga kepercayaan nasabah karena konflik kerap terjadi terkait transparansi bunga, biaya layanan, maupun kegagalan sistem transaksi. Selain itu, tidak boleh mengabaikan risiko kredit, terutama ketika terjadi krisis ekonomi yang memengaruhi kemampuan nasabah untuk membayar hutang mereka. Kondisi seperti ini dapat merusak hubungan yang dibangun dalam jangka panjang.

## **BAB III**

### **PENUTUP**

#### **3.1 Kesimpulan**

Sistem keuangan kontemporer bergantung pada hubungan yang penting antara bank dan nasabah, yang ditopang oleh hukum, ekonomi, sosial, dan etika. Sebagai lembaga intermediasi, bank menghimpun dana masyarakat sekaligus menyalurkannya Kembali untuk mendukung pertumbuhan ekonomi, dan nasabah menjadi pihak yang memanfaatkan layanan tersebut dalam bentuk simpanan, pembiayaan, dan layanan keuangan lainnya.

Bank dan nasabah memiliki banyak jenis hubungan, bukan hanya yang berkaitan dengan simpanan dan kredit, tetapi juga keagenan, custodian, penyediaan, layanan pembayaran, perlindungan data, kolaborasi dalam perbankan Syariah, dan layanan digital kontemporer. Setiap hubungan memiliki ciri khas yang menekankan prinsip kepercayaan, tanggung jawab, dan hubungan yang menguntungkan secara hukum.

Implikasi dari adanya hubungan antara bank dan nasabah memang sangat luas, mulai dari kepastian hukum yang dihsilkan oleh perjanjian perbankan, peran intermediasi yang mendorong pertumbuhan ekonomi, hingga peningkatan literasi keuangan dan stabilitas sosial.

#### **3.2 Saran**

Terdapat beberapa rekomendasi yang dapat diajukan berdasarkan topik yang dibahas dalam makalah ini. Bank harus terus meningkatkan layanan, transparansi biaya, dan keamanan sistem digital untuk mempertahankan kepercayaan pelanggan. Diharapkan pihak pembaca tidak hanya memahami teori, tetapi juga mampu mengaitkannya dalam kondisi nyata di kehidupan sehari-hari. Dengan begitu, ilmu yang dipelajari tidak hanya sebatas konsep, tetapi juga dapat diterapkan dalam menghadapi tantangan di bidang keuangan dan perbankan.



## DAFTAR PUSTAKA

- Agung, B. W., Umiyarzi, E., & Mapaza, G. (2022). Kepuasan nasabah terhadap kualitas pelayanan PT Bank Rakyat Indonesia Unit Tanjung Batu Cabang Kayu Agung pada masa pandemi Covid-19. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Perbankan Syariah (JIMPA)*, 2(1), 1–12.
- Granda, Catalina & Hamann, Franz & Tamayo, Cesar E., 2019. "Credit and saving constraints in general equilibrium: A quantitative exploration," *Journal of Development Economics, Elsevier*, vol. 140(C), pages 302-319.
- Hidayat, R. (2022). *Hukum perbankan syariah di Indonesia*. Jakarta: Kencana.
- Kasmir. (2020). *Dasar-dasar perbankan*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Mubarak, M. D., & Indrarini, R. (2024). Literasi nasabah dalam pengambilan keputusan pembiayaan pada Bank Syariah Indonesia KC Jenggolo. *Jurnal Ekonomika dan Bisnis Islam*, 7(3), 76–89.
- Otoritas Jasa Keuangan. (2022). *Booklet perbankan Indonesia 2022*. Jakarta: OJK.
- Otoritas Jasa Keuangan. (2024). *Statistik perbankan Indonesia Desember 2024*. Jakarta: OJK.
- Prabowo, A. (2025). *Hukum perbankan*. Yogyakarta: Indonesia Imaji.
- Putri, R. A., & Nugroho, A. (2023). Kepercayaan Nasabah dalam Menggunakan Mobile Banking: Analisis Keamanan Data dan Kualitas Layanan. *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*, 2(2), 150-162.
- Said Fareyha, Jalil Azlina Abdul & Zainal Dalilawati. (2023). *Big Data Analytics Capabilities Sustainability Reporting on Social Media, and Competitive Advantage: An Exploratory Study*. *Asian Journal of Business and Accounting*, 16(1), 132-140.
- Sari, D. P., & Hartono, B. (2025). Peran OJK dalam Perlindungan Nasabah di Tengah Transformasi Digital Perbankan. *Jurnal Hukum & Pembangunan*, 5(1), 33-48.

- Siringoringo, R. (2012). Karakteristik dan fungsi intermediasi perbankan di Indonesia. *Bulletin of Monetary Economics and Banking*, 15(1), 61–83.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perbankan. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1998 Nomor 182, Tambahan Lembaran Negara Nomor 3790..
- Yasir, A., Ali, M., Sobarsyah, M., & Sanusi, A. (2023). Efficiency of the intermediation function of Regional Development Bank (BPD) in Indonesia. *Proceedings of the 4th International Conference on Social Science, Humanities, Education and Society Development (ICONS 2023)*. Atlantis Press.
- Zahro, A., Yuniar, D., & Rahmawati, N. (2023). *Digital banking dan financial technology*. Yogyakarta: Balai Literasi Bangsa.

## STUDI KASUS

Pada bulan Juli 2025, seorang nasabah Bank Rakyat Indonesia (BRI) memarahi pegawai bank karena rekening tabungannya diblokir tanpa pemberitahuan. Video kejadian ini viral di media sosial. Nasabah tersebut merasa tidak dihargai karena tidak diberi informasi lebih dulu. Setelah ditelusuri, pihak bank menjelaskan bahwa pemblokiran dilakukan karena rekening tersebut sudah tidak aktif lebih dari 10 tahun dan belum dilakukan pembaruan data nasabah, sehingga dianggap rekening dormant (tidak aktif). Pemblokiran dilakukan sesuai aturan dari Pusat Pelaporan dan Analisis Transaksi Keuangan (PPATK).

Meskipun bank menjalankan aturan, kejadian ini menimbulkan masalah kepercayaan antara bank dan nasabah. Nasabah merasa dirugikan karena tidak bisa mengakses uang miliknya tanpa peringatan. Ini menunjukkan bahwa hubungan antara bank dan nasabah bukan hanya soal uang, tapi juga soal komunikasi, kepercayaan, dan pelayanan. Bank seharusnya memberi informasi yang cukup sebelum melakukan tindakan penting seperti pemblokiran. Dalam akuntansi, uang di rekening dormant tetap harus dicatat sebagai utang bank kepada nasabah (liabilitas), karena uang itu tetap milik nasabah dan bisa diambil kembali setelah verifikasi. Jika pengelolaan data nasabah tidak rapi, hal ini bisa menimbulkan masalah hukum dan merusak reputasi bank.

Pertanyaan Diskusi / Analisis Kasus:

1. Apa yang bisa dilakukan bank agar tetap menjaga kepercayaan nasabah dalam kasus seperti ini?
2. Apa saja pelajaran penting dari kasus ini untuk menjaga hubungan jangka panjang antara bank dan nasabah?
3. Dalam konteks hukum perbankan, bagaimana kedudukan uang nasabah di rekening dormant, dan apa kewajiban bank terhadap nasabah?
4. menurut pendapatmu dari kasus tersebut apakah kualitas pelayanan dan transparansi bank dapat memengaruhi loyalitas nasabah?