

**MAKALAH**  
**HUBUNGAN BANK DAN NASABAH**

**Dosen Pengampu:**

**Dr. Albet Maydiantoro, S.Pd, M.Pd., & Fiarika Dwi Utari, S.Pd, M.Pd.**



Disusun Oleh:

TAZKI ALFIKRI	2313031028
NIDA YASMIN SOFIYAH	2313031026

**FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN**  
**UNIVERSITAS LAMPUNG**  
**BANDAR LAMPUNG**  
**2025**

## **KATA PENGANTAR**

Puji Syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas anugerah dan pertolongannya sehingga kami dapat menyelesaikan makalah yang berjudul “Hubungan Bank dan Nasabah” dengan baik dan tepat waktu. Pada kesempatan kali ini tidak lupa kami mengucapkan dan menyampaikan banyak terima kasih kepada Bapak Dr. Albet Maydiantoro, S.Pd., M.Pd. dan Ibu Fiarika Dwi Utari, S.Pd., M.Pd. Selaku dosen pengampu Mata Kuliah Akuntansi Perbankan dan seluruh pihak yang telah membantu dalam menyelesaikan makalah ini. Kami selaku penulis telah berupaya menyajikan makalah ini dengan sebaik-sebaiknya, berdasarkan pengetahuan dan beberapa referensi yang kami ambil.

Makalah ini membahas konsep hubungan antara bank dan nasabah, yang merupakan aspek penting dalam kegiatan perbankan. Hubungan ini tidak hanya sebatas interaksi transaksi, tetapi mencakup kepercayaan, tanggung jawab hukum, serta pelayanan yang berkesinambungan antara kedua belah pihak. Dalam makalah ini dibahas pula berbagai jenis hubungan hukum yang terjadi, hak dan kewajiban masing-masing pihak, serta peran penting komunikasi dan transparansi dalam membangun hubungan yang sehat antara bank dan nasabah. Dengan memahami hubungan ini, diharapkan dapat tercipta sistem perbankan yang lebih efisien, aman, dan terpercaya.

Kami berharap makalah ini dapat bermanfaat bagi kita semua khususnya para pembaca yang sedang dalam pembelajarannya dan sebagai sarana penunjang proses belajar mengajar dalam kehidupan sehari-hari. Namun, kami menyadari makalah ini tidak lepas dari kekurangan. Oleh karena itu, kami menyampaikan permohonan maaf serta terbuka kritik dan saran demi perbaikan di masa mendatang.

Bandar Lampung, 30 Agustus 2025

Kelompok 3

## DAFTAR ISI

<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>i</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>ii</b>
<b>BAB I.....</b>	<b>1</b>
<b>PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1. Latar Belakang .....	1
1.2. Rumusan Masalah .....	2
1.3. Tujuan Penulisan .....	2
<b>BAB II .....</b>	<b>3</b>
<b>PEMBAHASAN .....</b>	<b>3</b>
2.1. Hubungan antara bank dan pelanggan pada dasarnya adalah kemitraan yang dibangun atas dasar saling percaya, kepentingan bersama, dan pelayanan yang berkualitas .....	3
2.2. Prosedur Pencatatan Simpanan Nasabah oleh Bank .....	4
2.3. Kendala dan Tantangan dalam Mencatat dan Mengelola Simpanan serta Kredit.....	6
<b>BAB III.....</b>	<b>8</b>
<b>PENUTUP.....</b>	<b>8</b>
3.1. Kesimpulan.....	8
3.2. Saran.....	8
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>9</b>
<b>STUDI KASUS.....</b>	<b>10</b>

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang**

Perbankan merupakan salah satu sektor penting dalam sistem keuangan suatu negara. Keberadaan bank tidak hanya berperan sebagai lembaga intermediasi keuangan yang menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkannya kembali dalam bentuk kredit, tetapi juga memiliki peran strategis dalam mendorong pertumbuhan ekonomi. Dalam menjalankan fungsinya, bank sangat bergantung pada keberadaan nasabah, baik sebagai penyimpan dana, peminjam, maupun pengguna berbagai layanan perbankan lainnya. Oleh karena itu, hubungan antara bank dan nasabah menjadi fondasi utama dalam operasional perbankan yang sehat dan berkelanjutan.

Menurut Hermawati(2022)Hubungan antara bank dan nasabah berkaitan dengan upaya bank dalam menyediakan layanan yang dibutuhkan oleh nasabah, serta kesiapan bank untuk memenuhi kebutuhan tersebut. Jadi, Tujuan utama bank adalah untuk menarik dan menjaga loyalitas nasabah. Di tengah persaingan industri perbankan yang semakin ketat, setiap bank dituntut untuk lebih memahami serta mampu memenuhi keinginan dan kebutuhan para nasabahnya. Untuk dapat bersaing dengan baik, setiap bank perlu memiliki strategi yang mampu menunjang peningkatan produktivitas dan mutu layanan. Melalui peningkatan produktivitas dan kualitas layanan inilah, kinerja suatu bank dapat tercermin. Kinerja tersebut tidak hanya diukur dari aspek keuangan, tetapi juga mencakup kinerja operasional. Kinerja operasional yang baik dapat terlihat dari efektivitas proses pelayanan, kecepatan dalam menangani transaksi, hingga kepuasan nasabah terhadap pelayanan yang diberikan.

Melalui makalah ini, penulis berusaha mengkaji secara mendalam mengenai hubungan antara bank dan pelanggan pada dasarnya adalah kemitraan yang dibangun atas dasar saling percaya, kepentingan bersama, dan pelayanan yang berkualitas, prosedur prosedur pencatatan simpanan nasabah oleh bank dan kendala dan tantangan dalam mencatat dan mengelola simpanan serta kredit.

## **1.2. Rumusan Masalah**

1. Bagaimana bentuk hubungan antara bank dan pelanggan pada dasarnya adalah kemitraan yang dibangun atas dasar saling percaya, kepentingan bersama, dan pelayanan yang berkualitas?
2. Bagaimana prosedur pencatatan simpanan nasabah oleh bank?
3. Apa saja kendala dan tantangan dalam mencatat dan mengelola simpanan serta kredit?

## **1.3. Tujuan Penulisan**

1. Untuk mengetahui bentuk hubungan antara bank dan pelanggan pada dasarnya adalah kemitraan yang dibangun atas dasar saling percaya, kepentingan bersama, dan pelayanan yang berkualitas
2. Untuk mengetahui prosedur pencatatan simpanan nasabah oleh bank
3. Untuk mengetahui kendala dan tantangan dalam mencatat dan mengelola simpanan serta kredit

## **BAB II**

### **PEMBAHASAN**

#### **2.1. Hubungan antara bank dan pelanggan pada dasarnya adalah kemitraan yang dibangun atas dasar saling percaya, kepentingan bersama, dan pelayanan yang berkualitas**

Menurut Mutmainah(2022) Hubungan hukum antara bank dan nasabah penyimpan dana menunjukkan bahwa bank bertindak sebagai pihak yang meminjam dana dari masyarakat (nasabah sebagai penanam dana). Bentuk hubungan hukum ini tercermin dalam berbagai produk perbankan yang ditawarkan, seperti tabungan, deposito, giro, dan produk sejenis lainnya. Produk-produk tersebut menjadi dasar munculnya hubungan hukum antara kedua belah pihak. Menurut Sailawati(2024) Hubungan antara bank dan pelanggan pada dasarnya adalah kemitraan yang dibangun atas dasar saling percaya, kepentingan bersama, dan pelayanan yang berkualitas. Jadi, bank bertindak sebagai penyedia layanan keuangan yang beragam, mulai dari penyimpanan dana, pemberian pinjaman, hingga berbagai layanan perbankan lainnya, sementara pelanggan merupakan individu, perusahaan, atau lembaga yang menggunakan layanan-layanan ini untuk memenuhi kebutuhan finansial.

##### **a) Kepercayaan**

Dalam hubungan antara bank dan nasabah, kepercayaan memainkan peran yang sangat krusial. Kepercayaan menjadi fondasi utama yang memungkinkan terjalinnya hubungan yang saling menguntungkan. Secara umum, kepercayaan dapat diartikan sebagai keyakinan kuat bahwa bank akan menepati komitmen, menjaga keamanan dana nasabah, serta memberikan layanan yang andal dan berkualitas. Nasabah akan menaruh kepercayaannya pada bank apabila mereka merasa yakin bahwa dana mereka dikelola dengan aman dan tersedia kapan saja dibutuhkan. Hal ini mencakup kepercayaan bahwa bank mampu mengelola risiko secara efektif, beroperasi dengan jujur, dan patuh terhadap regulasi yang berlaku. Kepercayaan nasabah akan semakin meningkat apabila bank secara konsisten memenuhi ekspektasi mereka.

b) Komunikasi yang efektif

Komunikasi yang efektif memiliki peranan penting dalam membangun hubungan yang kuat antara bank dan nasabah. Dalam dunia perbankan, komunikasi yang jelas dan terbuka memungkinkan bank untuk menyampaikan informasi secara transparan, sekaligus memberikan ruang bagi nasabah untuk mengutarakan kebutuhan, kekhawatiran, serta memberikan masukan. Melalui komunikasi yang baik, bank dapat menyampaikan informasi penting dengan cara yang mudah dipahami oleh nasabah. Ini mencakup penjelasan mengenai produk dan layanan, kebijakan yang berlaku, serta berbagai opsi dan keputusan keuangan, semuanya disampaikan dengan bahasa yang sederhana dan lugas. Dengan pendekatan ini, nasabah dapat membuat keputusan keuangan yang lebih tepat dan bijaksana.

c) Pelayanan yang berkualitas

Menurut Karjuni(2021) Dalam menentukan pilihan terhadap layanan keuangan, nasabah memiliki kebebasan untuk membuat keputusan, baik terkait jenis pengelolaan maupun bentuk pelayanan yang diterima. Kualitas layanan yang diberikan kepada nasabah memiliki peran penting dalam memengaruhi keputusan mereka. Kepuasan nasabah menjadi salah satu faktor kunci dalam menjaga citra positif perusahaan di mata publik. Oleh karena itu, peningkatan mutu pelayanan kepada nasabah merupakan langkah penting guna meningkatkan tingkat kepuasan mereka.

## 2.2. Prosedur Pencatatan Simpanan Nasabah oleh Bank

Dalam praktik akuntansi perbankan, simpanan nasabah dicatat sebagai liabilitas (kewajiban) bank karena dana tersebut merupakan titipan yang sewaktu-waktu dapat ditarik kembali oleh nasabah. Jenis-jenis simpanan yang umum antara lain:

- **Tabungan/Giro (rekening koran)** → dicatat sebagai *demand deposit*, juga tergolong liabilitas jangka pendek.
- **Deposito berjangka** → dicatat sebagai *liabilitas jangka pendek atau menengah*, tergantung jangka waktunya.

Contoh kasus

**Transaksi Giro/tabungan, nasabah setor dengan bilyet giro bank lain.**

Pada tanggal 12 Januari 2024, seorang nasabah giro (giran) Bank EKO menyetorkan selemba bilyet giro Bank AJI senilai Rp 50.000.000 untuk dikreditkan ke rekeningnya di Bank EKO. Setoran efektif (tidak terjadi penolakan) pada tanggal 14 Januari 2024. Jasa giro yang diberikan kepada giran adalah 4% per tahun dan sampai akhir bulan tidak terjadi mutasi. (Dalam contoh ini tidak ada biaya transaksi yang dapat di distribusikan). Kebijakan bank membukukan giro/tabungan sebagai kategori kewajiban lainnya (harga perolehan yang diamortisasi).

#### Jurnal transaksi

- a) Pada saat nasabah hendak mencairkan bilyet giro tanggal 12 Januari 2024, Tidak ada jurnal, hanya dilakukan pencatatan penerimaan bilyet giro

- b) Tanggal 14 Januari 2024, ketika diketahui tidak terjadi penolakan

Db. Giro BI	Rp. 50.000.000
Kr. Giro – amortised cost (Rek Nasabah)	Rp. 50.000.000

- c) Pengakuan beban bunga (setiap hari)

DP. Beban Jasa Giro	Rp. 5.500
Kr. Jasa Giro yang Masih Harus Dibayar	Rp. 5.500

Perhitungan:

Perhitungan per-hari =  $\text{Rp } 50.000.000 \times 4\% \times 1/365 = \text{Rp. } 5.500$

Jumlah hari bunga dari tgl 14 Januari 2024 s/d 31 Januari 2024 adalah 18 hari sehingga total beban bunga untuk bulan Januari 2024 adalah Rp. 99.000 (18 x Rp. 5.500)

Pajak =  $20\% \times \text{Rp. } 99.000 = \text{Rp. } 19.800$

- d) Pembayaran bunga tgl 28 februari 2010

Db. Jasa giro yang masih harus dibayar	Rp. 99.000
Kr. Giro – <i>Amortised cost</i> (Rek. Nasabah)	Rp. 79.200
Kr. Kewajiban Segera – Pajak Nasabah	Rp. 19.800

#### Transaksi Deposito, nasabah setor tunai

Pada tanggal 17 Desember 2024, seorang nasabah membuka rekening deposito sebesar Rp 30.000.000 yang disetor secara tunai di Bank TRI untuk jangka waktu 1 bulan dengan suku bunga 6% per tahun. Nasabah menanggung biaya meterai sebesar Rp 7.000. Kebijakan bank membukukan giro/tabungan dalam kategori kewajiban lainnya (harga perolehan yang diamortisasi).



## Jurnal Transaksi

- a) Pada saat nasabah membuka rekening deposito tanggal 14 April 2010,

Db. Kas	Rp. 30.007.000
Kr. Deposito - <i>amortised cost</i>	Rp. 30.000.000
Kr. Persediaan meterai	Rp. 7.000

- b) Pengakuan beban bunga (setiap hari):

Db. Beban bunga deposito	Rp. 4.932
Kr. Bunga deposito yang masih harus dibayar	Rp. 4.932

Perhitungan: Bunga setiap hari =  $\text{Rp } 30.000.000 \times 6\% \times 1/365 = \text{Rp } 4.932$

Jumlah hari bunga dari tgl 17 Desember 2024 s/d 17 Januari 2025 adalah 30 hari sehingga total beban bunga deposito adalah Rp. 147.960 (30 x Rp 4.932)

Pajak =  $20\% \times \text{Rp } 147.960 = \text{Rp } 29.592$

- c) Pada saat deposito jatuh tempo tanggal 17 Januari 2025,

- Pembayaran bunga deposito:

Dp. Bunga deposito yang masih harus dibayar	Rp. 147.960
Kr. Giro (Rek. Nasabah)/kas/ giro BI	Rp. 118.368
Kr. Kewajiban Segera – Pajak Nasabah	Rp. 29.592

- Pembayaran nominal deposito:

Dp. Deposito – <i>amortised cost</i>	Rp. 30.000.000
Kr. Giro (Rek Nasabah)	Rp. 30.000.000

## 2.3. Kendala dan Tantangan dalam Mencatat dan Mengelola Simpanan serta Kredit

Meskipun sistem pencatatan bank semakin modern, masih terdapat berbagai tantangan, di antaranya:

- a) Human error dalam input data, terutama pada sistem manual atau hybrid.
- b) Risiko kredit macet, yang menyulitkan penilaian terhadap kualitas aset bank.
- c) Fluktuasi suku bunga, yang dapat memengaruhi perhitungan bunga simpanan dan pinjaman.
- d) Ketidaksesuaian data nasabah, seperti duplikasi atau informasi tidak valid.
- e) Perubahan regulasi akuntansi, yang menuntut bank untuk selalu memperbarui sistem pelaporan mereka.

Oleh karena itu, bank harus memiliki sistem internal kontrol yang kuat, serta SDM yang terlatih dalam bidang akuntansi dan manajemen risiko.

## **BAB III**

### **PENUTUP**

#### **3.1. Kesimpulan**

Berdasarkan pembahasan dari kelima rumusan masalah, dapat disimpulkan bahwa hubungan antara bank dan nasabah merupakan hubungan hukum yang terjalin melalui kegiatan penghimpunan simpanan dan penyaluran kredit. Simpanan nasabah dicatat sebagai kewajiban (liabilitas) bank, sedangkan kredit yang diberikan dicatat sebagai aset produktif. Proses pencatatan keduanya harus dilakukan sesuai dengan prinsip akuntansi perbankan yang berlaku untuk menjamin akurasi dan transparansi laporan keuangan. Namun, dalam praktiknya, bank menghadapi berbagai tantangan seperti risiko kredit macet, kesalahan pencatatan, dan perubahan kondisi ekonomi. Oleh karena itu, pemanfaatan teknologi informasi sangat berperan penting dalam meningkatkan efisiensi, akurasi, dan pengawasan terhadap pencatatan transaksi bank serta dalam menjaga hubungan yang baik antara bank dan nasabah.

#### **3.2. Saran**

Untuk menjaga kualitas hubungan antara bank dan nasabah serta mencegah terjadinya kredit macet dan pencatatan yang tidak akurat, semua pihak harus menjalankan perannya secara optimal. Bank perlu meningkatkan kualitas analisis dan pengawasan kredit, serta menerapkan teknologi digital yang mendukung pencatatan keuangan secara real-time dan akurat. Nasabah di sisi lain harus memiliki pemahaman yang baik tentang tanggung jawab finansialnya dan menggunakan fasilitas perbankan secara bijak. Sementara itu, regulator perlu memastikan bahwa peraturan yang berlaku dijalankan dengan tegas dan memberikan pembinaan agar tercipta sistem perbankan yang stabil, sehat, dan terpercaya. Dengan kerja sama yang baik dari seluruh pihak, hubungan antara bank dan nasabah dapat berjalan lebih efisien, aman, dan saling menguntungkan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Hermawati, A.(2022). *Pengaruh Penanganan Keluhan, Komunikasi Pemasaran dan Kepercayaan terhadap Loyalitas(Literature Review Manajemen Pemasaran)*. Jurnal Manajemen dan Pemasaran Digital. Vol. 1, No 1. Hal: 15.
- Tim Perumus PAPI. 2008. Pedoman Akuntansi Perbankan Indonesia Buku 2. Jakarta: IAI (Ikatan Akuntan Indonesia). Hal: 16-17.
- Sailawati., Hasiara, O, L., & Widanto, A E. (2024). Akuntansi Perbankan. Medan: PT Media Penerbit Indonesia. Hal: 24.
- Mutmainnah, S., Manoppo, B., & Lembong, R, R. (2022). *Eksistensi Bank dalam Sistem Penyaluran Kredit bagi Masyarakat*. Lex Privatum. Vol. 10, No 1. Hal: 29.
- Karjuni, A., Pratama, G., Dapih., & Juningsih, W. (2021). *Analisis Pelayanan Bank terhadap Keputusan Nasabah sesuai dengan Perspektif Islam*. Journal of Economy Banking. Vol. 2, No 2. Hal: 68.

## STUDI KASUS

Jakarta, CNN Indonesia -- Baru-baru ini, seruan aksi penarikan uang massal di bank beredar di media sosial. Seruan ini muncul di tengah kekhawatiran nasabah terkait keamanan dana mereka setelah muncul kasus dana nasabah hilang yang ternyata hoaks. Mengenai seruan itu, sejumlah pengamat ekonomi tidak setuju. Salah satunya Direktur Eksekutif Segara Research Institute, Piter Abdullah. Dia menegaskan bahwa aksi penarikan uang secara massal dari bank justru dapat membahayakan perbankan dan perekonomian nasional. Ekonom Piter Abdullah memperingatkan bahwa ajakan penarikan uang secara massal dari bank dapat membahayakan perekonomian nasional.

Hal ini bisa memicu *bank run* (rush), yaitu kondisi di mana bank tidak mampu memenuhi permintaan penarikan karena likuiditas menipis. Bahkan bank yang sehat sekalipun bisa bangkrut. Pengamat perbankan Arianto Muditomo menambahkan bahwa kesulitan likuiditas dapat melumpuhkan operasional bank dan memicu krisis ekonomi. Dampak lainnya termasuk inflasi, meningkatnya biaya produksi dan distribusi uang, risiko pemalsuan uang, pencucian uang, hingga peningkatan kriminalitas akibat konsumerisme berlebihan. Keduanya mengimbau masyarakat untuk tetap tenang dan tidak terprovokasi isu yang tidak jelas sumber dan kebenarannya, karena menyimpan uang di bank dinilai tetap aman.

Sumber: CNN Indonesia "Dampak Buruk Tarik Uang Massal di Bank Terhadap Perekonomian Nasional" selengkapnya di sini: <https://www.cnnindonesia.com/ekonomi/20240430134126-625-1092244/dampak-buruk-tarik-uang-massal-di-bank-terhadap-perekonomian-nasional>.