# ANALISIS PERBANDINGAN DALAM PERLINDUNGAN NASABAH DI LEMBAGA KEUANGAN PERBANKAN DAN LEMBAGA KEUANGAN NON PERBANKAN

SKRIPSI

**Oleh**

**Maya Anisfu Laila**

NIM. 2823123088

**JURUSAN PERBANKAN SYARIAH**
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**
**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI TULUNGAGUNG**
**2016**

**ANALISIS PERBANDINGAN DALAM PERLINDUNGAN NASABAH DI LEMBAGA KEUANGAN PERBANKAN DAN LEMBAGA KEUANGAN NON PERBANKAN**

SKRIPSI

Diajukan Kepada Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Tulungagung untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Guna Memperoleh Gelar Sarjana Strata Satu dalam Keilmuan Perbankan Syariah


**Oleh**

**Maya Anisfu Laila**

NIM. 2823123088


**JURUSAN PERBANKAN SYARIAH**
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**
**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI TULUNGAGUNG**
**2016**

## LEMBAR PERSETUJUAN

Skripsi dengan judul "Analisis Perbandingan dalam Perlindungan Nasabah di Lembaga Keuangan Perbankan dan Lembaga Keuangan Non Perbankan" yang ditulis oleh Maya Anisfu Laila NIM 2823123088 telah diperiksa dan disetujui serta layak diujikan .

Tulungagung, 15 Juni 2016

Pembimbing,

**Jusuf Bachtiar S.S.** MPd

NIP. 197106162007101001

Mengetahui,

Ketua Jurusan Perbankan Syariah

**Muhammad Aqim Adlan S.Ag., S.Pd., M.E.I**

NIP. 197406142008011008

## LEMBAR PENGESAHAN

**ANALISIS PERBANDINGAN DALAM PERLINDUNGAN NASABAH DI LEMBAGA KEUANGAN PERBANKAN DAN LEMBAGA KEUANGAN NON PERBANKAN**

**SKRIPSI**

Disusun oleh

MAYA ANISFU LAILA

NIM. 28231230088

telah dipertahankan di depan dewan penguji pada tanggal 30 Juni 2016 dan telah dinyatakan diterima sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar strata satu Sarjana Ekonomi (SE.Sy)

| **Dewan Penguji** | **Tanda Tangan** |
|---|---|
| **Ketua Penguji :**<br>Ali Mauludi AC.MA.<br>NIP.197205012009011005 | ..... |
| **Penguji Utama :**<br>Qomarul Huda, M.Ag.<br>NIP.197304142003121003 | ..... |
| **Sekretaris/Penguji:**<br>Jusuf Bachtiar S.S. MPd<br>NIP. 197106162007101001 | ..... |

Mengesahkan,

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

IAIN Tulungagung

**H. Dede Nurohman, M. Ag.**

NIP. 19711218 2002 12 1 003

## PERNYATAAN KEASLIAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Skripsi ini merupakan karya asli yang diajukan untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar strata satu Ekonomi Syariah Institut Agama Islam Negeri Tulungagung.
2. Semua sumber yang saya gunakan dalam penulisan ini telah saya cantumkan sesuai dengan ketentuan yang berlaku di Institut Agama Islam Negeri Tulungagung.
3. Jika kemudian hari terbukti karya ini bukan hasil karya asli saya atu merupakan hasil jiplakan orang lain, maka saya bersedia menerima sanksi yang berlaku di Institut Agama Islam Negeri Tulungagung.

Tulungagung, 30 Februari 2016

METERAI TEMPEL
A6350AEF027278687
6000
ENAM RIBU RUPIAH

Maya Anisfu Laila

MOTTO

إِنَّ اللَّهَ يَأْمُرُ بِالْعَدْلِ وَالْإِحْسَانِ وَإِيتَاءِ ذِي الْقُرْبَى وَيَنْهَى عَنِ الْفَحْشَاءِ وَالْمُنْكَرِ

وَالْبَغْيِ يَعِظُكُمْ لَعَلَّكُمْ تَذَكَّرُونَ

Artinya: Sesungguhnya Allah menyuruh kamu berlaku adil dan berbuat kebijakan, memberi kepada kamu kerabat, dan Allah melarang dari perbuatan keji, kemungkaran dan permusuhan. Dia memberi pengajaran kepadamu agar kamu dapat mengambil pelajaran. (Q.S. An-Nahl ayat 90)[1]

PERSEMBAHAN

1. Semua yang ku lakukan yang pertama kupersembahkan kepada Orang tua tercinta Ayahanda Suntoyo dan Ibunda Rusmiatun Al Wiji yang selalu bekerja keras untuk mewujudkan mimpiku serta memanjatkan do'a kepada putri tercintanya dalam setiap sujudnya

[1] Al-Quran Al-Karim dan Terjemah Bahasa Indonesia (Jakarta: Departemen Agama, 2014). Hal.267

2. Kepada Kedua adikku Muhammad Daris Faiz Abrori dan Zainunnazal Warisal Ambiya' yang memberikan aku semangat dan mengingat aku tentang apa tujuan ku mencari ilmu, serta mengingatkan aku akan mimpi yang pernah kutulis saat kamu lahir di dunia ini.
3. Kepada suami tercinta Muhammad Haris Noviaji yang selalu memberiku semangat yang luar biasa baik dalam bentuk moriil maupun materi, serta tak pernah bosan mengingatkanku akan cita-cita dan mimpi-mimpiku disaat aku mulai bosan dan mengeluh.
4. Kupersembahkan kepada Bapak Muhammad Aqim Adlan M.Ei selaku Wali Studi yang baik dan bertanggung jawab serta selalu membantuku mencari jalan keluar dalam setiap masalah yang kualami selama berjuang di Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri Tulungagung ini.
5. Kupersembahkan kepada Bapak Jusuf Bachtiar S.S.,M.Pd selaku Dosen Pembimbing yang tak bosan berbagi ilmu dan pengetahuan, dan selalu memberikan dukungan dan semangat luar biasa, serta dengan ikhlas meluangkan waktu untuk memberikan pengarahan dan bimbingan yang luar biasa demi terselesaikannya penelitian ini.
6. Terimakasih untuk seluruh dosen pengajar seluruh mata kuiah yang ku tempuh, yang dengan semangatnya mampu memberikan pelajaran yang berharga kepada semua mahasiswanya.
7. Kupersembahkan untuk keluarga Bapak Syamsul Hadi serta Ibu Siti Fatonah yang telah memberikan segala fasilitas selama kuliah di Institut Agama Islam Negeri Tulungagung, serta memberikan kasih sayang seperti hal nya keluargaku sendiri.
8. Kupersembahkan untuk BMT Harapan Ummat Tulungagung dan Bank Muamalat Indonesia KCP Tulungagung yang memberiku izin untuk melakukan penelitian serta meluangkan banyak waktu untuk memberikan informasi dan pengetahuan yang banyak demi terselesaikannya Penelitian ini.
9. Kupersembahkan untuk Sofiatul Fuaddah, Sarjana Muda dari Universitas Airlangga Surabaya Program Studi Perpustakaan yang tidak lelah membantu saya mengeja kata dalam menyusun skripsi ini.
10. Kupersembahkan untuk semua teman-temanku yang dengan karakternya mampu memainkan peran mereka masing-masing dalam membantu memberikan cerita indah dalam prosesku menuntut ilmu serta menyelesaikan skripsi ini;

a. Iklima temanku yang baik, pintar, kalem dan penuh kelembutan, yang tidak bosan berteman dengan ku meskipun sering kali aku menyakiti hatinya dengan tingkahku yang konyol dan tidak menyenangkan memberiku contoh tentang sosok seorang teman yang bisa menerima kekurangan orang lain.
b. Ima Lutfiana, yang gendut dan kata-katanya yang sering menyeletuk gak jelas, kadang berkata seakan-akan memang benar tetapi akhirnya hanya bercanda, terkadang kurasa bercanda tetapi ada benarnya serta semua yang dilakukan dengan santai itu mengajariku bagaimana cara menjadi sosok yang penyabar dan tidak terlalu mudah mengambil keputusan.
c. Ita Andriani yang mampu menyemangiku dengan banyak bercerita, banyak memberiku pelajaran melalui perjalanan hidupnya. Tentang berharganya kisah masa lalu, dan bagaimana kita mengenang masa lalu tersebut.
d. Indah Niv Farida yang dengan diamnya, dengan cueknya, dengan segala yang dilakukannya memberiku kesan tersendiri yang tidak dapat di hapus begitu saja dalam perjalananku hingga aku berada di titik ini, dia yang baik denganku menjadi sahabat dalam suka dan duka, mencari segalanya berdua, menerima cemooh dan hinaan berdua serta merasa senang karna mendapatkan sesuatu yang kita inginkan berdua. Meskipun tak banyak yang tau tentang persahabatan kita tetapi kau telah memberiku semangat yang luar biasa dengan caramu sendiri.
e. Indriana Dewi, si cantik yang jarang berkeluh kesah kepada semua orang, mengajariku bagaimana menjaga aib, bagaimana menjaga apa yang tak seharusnya dimengeti orang lain, dia menyematiku dengan diamnya, dengan lugunya, dan dengan anggun nya.
f. Khalisah Muttaqiatullah, nama yang rumit. Tetapi caramu mengajariku menjaga persahabatan tidak menggunakan cara yang serumit itu, kau mempermudah segalanya dengan semangatmu, dengan tekad mu dan dengan senyummu.
g. Laila Zuzmiati, dengan cerewetmu itu aku yakin kau sangat mendukungku selama ini, aku sangat yakin kau menyemangatiku dengan cara yang tak aku mengerti, tetapi aku bisa merasakan dukungan yang kau berikan.
h. Lailatul Baroroh, yang bukan hanya teman bagiku, kau juga keluarga ku, serta sahabatku, caramu menyemangatiku sungguh berarti, dengan panik, dengan males, dengan sakit perut, dengan capek, aku sufah terbiasa dengan itu, aku

menjadi mengerti tentang perjuanganmu untuk hidup mandiri, hingga kemandirian itu membuatku terus berjuang hingga suatu saat nanti aku bisa hidup mandiri sepertimu.

i. Lina Dwi Lestari, yang sudah terbiasa menemaniku berangkat ke kos, dengan tingkah konyol dijalanan, dengan canda dan tawa, dengan barang bawaan seperti orang mau pergi Umroh, tetapi semangatnya tidak berkurang.
j. Lusiana, si pengantin baru yang tidak ada bedanya dengan sebelum nikah, tetap konyol, tetap cerewet serta tidak pemalu, memberiku pelajaran berharga bahwa kita harus tetap percaya diri dengan apa yang sudah kita miliki tanpa harus merasa minder.
k. Lutfi Ummami, seseorang yang seperti laki-laki, yang terlihat kuat, terlihat tegar, terlihat bisa melakukan segalanya, tetapi disisi yang lain dia baik, dia mempunyai kelembutan hati, mempunyai jiwa penyayang dengan sesama. Hal ini membuatku mengerti bahwa kita tidak seharusnya menilai seseorang banya dari apa yang kita lihat secara kasat mata.
l. Luis Anggun Pratiwi yang mungil dan cantik, yang sering membuat orang salah menilai nya dari segi umur, tetapi pemikirannya sangat dewasa, meskipun kata-kata yang dia ucapkan tidak sehalus sutera tetapi caranya memperlakukan orang lain sangat baik dan terpuji. Caranya menyikapi masalah membuatku selalu belajar untuk berikir lebih dewasa.
m. Maya Mitra Kuswanti, yang cepat panik dengan tugas-tugasnya tetapi tetap suka telat dan tidak tetap waktu. Memberiku semangat dengan cara yang berbeda, yaitu dengan kata-kata semangatnya padahal dia sendiri tidak semangat.
n. Maskur yang gendut, tinggi besar, yang ntahlah susah diuangkapkan karakternya tetapi dia tetap teman yang baik bagiku
o. Muhammad Shofil Huda, yang mempunyai jiwa kepemimpinan yang tinggi, membuatku dan bijaksana, meskipun dia begitu nyaman dengan posisinya di IAIN Tulungagung tetapi semangatnya tetap kuat untuk mencapai sukses nya hidup.
p. Mohammad Lutfi Hardiansyah, seseorang yang santai menyikapi segalanya dengan damai, mudah bergaul dan supel, dia sangat baik. Menyemangatiku dengan cara yang susah ditebak tetapi aku sangat yakin kalau dia memberiku dorongan untuk sukses.

q. Mita Lailatunnikmah, wanita yang kuat pandai, serius, dan juga cantik, meskipun suka susah di ajak bercanda dia segala memberiku solusi yang baik saat aku mempunyai masalah baik masalah yang gampang maupun yang rumit.
r. Listiya Surya Dewi, terimakasih kamu tidak bosan menjadi temanku, dengan segala kebaikanmu kau mengajariku bagaimana cara berbuat baik dan menghargai orang lain.
s. Mey Lupita Sari, seseorang yang mengajariku berjuang demi orang lain, bagaimana cara membahagiakan orang lain, meskipun terkadang apa yang dilakukannya tidak mendapat pujian dari orang lain. dia mengajariku ikhlas berbagi meskipun dalam kesusahan. Dia mengajariku tepat janji dan menjadi wanita yang sabar saat merasa sendiri. Semoga kau sukses selalu.
t. Maghfurotul Azizur Rohmah, saran yang dia berikan, penilaiannya kepada semua orang yang ada di hidupnya membantuku mengenal mana sahabat yang baik mana yang buruk, keberaniannya mengatakan keburukan orang lain, mengajariku cara hidup dengan tegas dan tidak menyimpan unek-unek yang aku miliki. Caranya meyakinkan ku membuatku merasa belajar menilai diriku sendiri, pantaskah aku menjadi teman orang lain.

11. Kupersembahkan pula kepada semua orang yang tulus ikhlas menyayangi saya baik sebagai teman, sahabat, ataupun saudara. Yang tak bosan memberikan semangat dan dukungan serta membantu saya dalam segala kesulitan yang saya hadapi.
12. Serta ku persembahkan untuk orang-orang yang tidak mencintai saya, yang tidak menyukai keluarga saya, yang tidak menyukai perjuangan saya, karena dengan semua yang yang pernah kau berikan kepada kami, kami bisa selalu belajar untuk lebih baik, baik dalam beriman dan bertaqwa kepada Allah maupun dalam mengejar mimpi. Apa yang kau katakan menjadi cambuk bagi kami untuk lebih baik dalam setiap tindakan kami.

## PRAKATA

Puji syukur Alhamdulillah penulis panjatkan kehadirat Allah SWT. atas segala karunianya sehingga laporan penelitian ini dapat terselesaikan. Shalawat serta salam semoga senantiasa abadi tercurah kepada Nabi Muhammad SAW. dan umatnya.

Sehubungan dengan terselesaikannya penulisan skripsi ini maka penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. Bapak Dr. Maftukhin, M. Ag., selaku rektor Institut Agama Islam Negeri Tulungagung
2. Bapak Dede Nurahman selaku dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Tulungagung
3. Bapak Muhammad Aqim Adlan, M.,E.,I selaku ketua jurusan Perbankan Syariah Institut Agama Islam Negeri Tulungagung
4. Bapak Jusuf Bachtiar, SS.,M.,Pd selaku pembimbing yang telah memberikan pengarahan dan koreksi sehingga penelitian dapat terselesaikan.
5. Segenap Bapak/Ibu Dosen Institut Agama Islam Negeri Tulungagung yang telah membimbing dan memberikan wawasannya sehingga studi ini dapat terselesaikan.
6. Bapak M.Badri selaku manajer BMT Harapan Ummat Tulungagung.
7. Ibu Rinnie sebagai pembiacara dari PT Bank Muamalat Indonesia cabang Tulungagung
8. Semua pihak yang telah membantu terselesaikannya penulisan laporan ini.

Dengan penuh harap semoga jasa kebaikan mereka diterima Allah SWT. Dan tercatat sebagai amal shalih. Akhirnya, karya ini penulis suguhkan kepada segenap pembaca, dengan harapan adanya saran dan kritik yang bersifat konstruktif demi perbaikan. Semoga karya ini bermanfaat dan mendapat ridho Allah SWT.

Tulungagung, 30 Februari 2016

Penulis

Maya Anisfu Laila

## DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL ..... i
HALAMAN PERSETUJUAN ..... ii
HALAMAN PENGESAHAN ..... iii
PERNYATAAN KEASLIAN ..... iv
MOTTO ..... v
PERSEMBAHAN ..... vi
PRAKATA ..... xii
DAFTAR ISI ..... xiv
DAFTAR GAMBAR ..... xvi
DAFTAR TABEL ..... xvii
DAFTAR LAMPIRAN ..... xviii
BAB I LATAR BELAKANG
A. KONTEKS PENELITIAN ..... 1
B. FOKUS PENELITIAN ..... 6
C. TUJUAN ..... 6
D. KEGUNAAN ..... 7
E. PENEGASAN ISTILAH ..... 8
F. SISTEMATIKA PEMBAHASAN ..... 10
BAB II LANDASAN TEORI
A. DESKRIPSI TEORI ..... 13
1. Bank Syariah ..... 13
2. Baitul Mall Watamwil ..... 23
3. Perlindungan Nasabah ..... 36
3.1 Pengertian Perlindungan Nasabah ..... 36
3.2 Dasar Hukum Perlindungan Nasabah ..... 38
3.3 Tujuan Perlindungan Nasabah ..... 40
3.4 Prinsip Perlindungan Perlindungan Nasabah ..... 42
a. Perlindungan Langsung ..... 43
b. Perlindungan Tidak Langsung ..... 55
B. PENELITIAN TERDAHULU ..... 59
C. PARADIKMA PENELITIAN ..... 63
BAB III METODE PENELITIAN
A. JENIS DAN METODE PENELITIAN ..... 65

B. KEHADIRAN PENELITI ..... 66
C. LOKASI PENELITIAN ..... 70
D. SUMBER DATA ..... 71
E. TEKNIK PENGUMPULAN DATA ..... 72
F. TEKNIK ANALISIS DATA ..... 77
G. PENGECEKAN KEABSAHAN ..... 78
H. TAHAP-TAHAP PENELITIAN ..... 82
BAB IV HASIL PENELITIAN
A. PAPARAN HASIL PENELITIAN ..... 84
B. TEMUAN PENELITIAN ..... 95
C. ANALISIS DATA ..... 109
BAB V PEMBAHASAN
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN
A. KESIMPULAN ..... 118
B. SARAN ..... 120
DAFTAR RUJUKAN ..... 122
LAMPIRAN

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Operasional Bank Syariah ..... 17

Gambar 1.2 Struktur Bank Syariah ..... 23

Gambar 2.1 Struktur Organisasi BMT Standar Pinbuk ..... 29

Gambar 2.2 Cara Kerja BMT ..... 30

Gambar 2.3 Mekanisme Perputaran Dana BMT ..... 32

Gambar 3.1 Budaya Pelayanan ..... 51

Gambar 4.1 Paradikma Penelitian ..... 63

Gambar 5.1 Susunan Organisasi Bank Muamlat Tulungagung ..... 93

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Daftar Kehadiran Peneliti Dilokasi Penelitian..... 67

Tabel 1.2 Daftar Kehadiran Peneliti Dirumah Narasumber..... 69

Tabel 1.3 Tabel Kehadiran Peneliti Untuk Observasi ..... 73

Tabel 1.4 Daftar Nama Narasumber ..... 75

## DAFTAR LAMPIRAN

PEDOMAN WAWANCARA
BUKTI KONSULTASI
KENDALI KONSULTASI
PEMBUKAAN TABUNGAN
SLIP PENARIKAN
SLIP PENGIRIMAN UANG NASABAH
SLIP BUKTI SETORAN NASABAH
SLIP BUKTI SETORAN DPLK
PENGAJUAN PEMBIAYAAN
SURAT KETERANGAN PENELITIAN
DOKUMENTASI
DAFTAR RIWAYAT HIDUP