

**PENYELESAIAN SENGKETA PADA PT. BANK TABUNGAN
NEGARA KCPS BANJARBARU TAHUN 2020-2021**

TESIS

**OLEH
MUHAMMAD IQBAL
230211040112**



**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI
BANJARMASIN
2026 M/1447 H**

**PENYELESAIAN SENGKETA PADA PT. BANK TABUNGAN NEGARA
KCPS BANJARBARU TAHUN 2020-2021**

TESIS

**Diajukan Kepada Pascasarjana Universitas Islam Negeri Antasari
sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Magister Hukum Ekonomi Syariah**

**OLEH
MUHAMMAD IQBAL
230211040112**



**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI
PASCASARJANA
PROGRAM STUDI HUKUM EKONOMI SYARIAH (MUAMALAH)
BANJARMASIN
2026 M/1447 H**

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

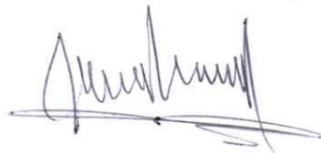
Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Muhammad Iqbal
NIM : 230211040112
Tempat/Tgl. Lahir : Banjarmasin, 23 Juni 1997
Jurusan : Hukum Ekonomi Syariah (Muamalah)
Fakultas : Pascasarjana

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa tesis yang saya tulis ini benar-benar merupakan karya saya sendiri, bukan merupakan pengambilalihan tulisan atau pikiran orang lain yang saya akui sebagai tulisan atau pikiran saya sendiri. Jika di kemudian hari terbukti ia merupakan duplikat, tiruan, plagiat atau dibuat oleh orang lain secara keseluruhan atau sebagian besar, maka skripsi dan gelar yang diperoleh karenanya batal demi hukum.

Banjarmasin, 23 Juni 2026

Yang membuat pernyataan,



Muhammad Iqbal

BUKTI BEBAS PLAGIASI



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI BANJARMASIN
UNIT PENJAMIN MUTU PASCASARJANA
SERTIFIKAT BEBAS PLAGIARISME

No: 1571/Un.14/IV/UPM-BP/06/2026

Setelah kami melakukan pengecekan dengan aplikasi turnitin pada alamat <https://www.turnitin.com/>, dengan ini, kami nyatakan bahwa tesis yang ditulis oleh:

Nama : Muhammad Iqbal
NIM : 230211040112
Jenjang/Program Studi : S2 Hukum Ekonomi Syariah
Judul : *Penyelesaian Sengketa Pada PT. Bank Tabungan Negara KCPS Banjarbaru*

tidak terindikasi plagiarisme dengan hasil kurang dari 20%. Naskah tesis yang tidak terindikasi plagiarisme tersebut harus diunggah di repository UIN Antasari di alamat <http://idr.uin-antasari.ac.id/>

Banjarmasin, 12 Juni 2026

Mengetahui,
Wakil Direktur



Dr. Wahyuddin, M.Pd.I
NIP. 1977070820090811008



PERSETUJUAN TESIS

JUDUL

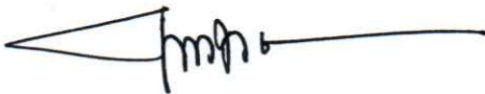
**PENYELESAIAN SENGKETA PADA PT. BANK
TABUNGAN NEGARA KCPS BANJARBARU
TAHUN 2020-2021**

Yang disusun dan diajukan oleh:

**Muhammad Iqbal
230211040112**

**Telah disetujui oleh Dosen Pembimbing
Untuk dapat diajukan kepada Dosen Penguji**

Pembimbing I



Dr. Hj. Amelia Rahmaniah, M.H

Pembimbing II



Dr. Muhammad Syarif Hidayatullah, S.E., M.H

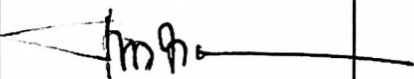
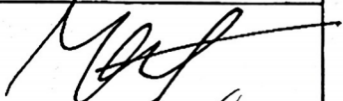
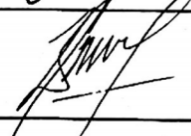
PENGESAHAN
PENYELESAIAN SENGKETA PADA PT. BANK TABUNGAN NEGARA
KCPS BANJARBARU TAHUN 2020-2021

Disusun dan dipersembahkan oleh:

Muhammad Iqbal
230211040112

Telah diajukan dan diuji oleh Dewan Penguji
Pada Hari/Tanggal: Kamis, 16 Juli 2026

Dewan Penguji

Nama	Tanda Tangan
1. Dr. Mujiburohman, M.A. (Ketua/Anggota)	
2. Prof. Dr. Hj. Amelia Rahmaniah, M.H. (Anggota)	
3. Dr. Muhammad Syarif Hidayatullah, S.E., M.H. (Anggota)	
4. Dr. Hj. Zulpa Makiah, S.Ag., M.Ag. (Anggota)	

Mengetahui
Direktur Pascasarjana



Prof. Dr. H. Mujiburrahman, MA
NIP.197112091996031001

ABSTRAK

Muhammad Iqbal. NIM 230211040112. *Penyelesaian Sengketa pada PT. Bank Tabungan Negara KCPS Banjarbaru Tahun 2020-2021.*
Pembimbing I **Prof. Dr. Hj. Amelia Rahmaniah, M.H.**, dan
Pembimbing II **Dr. Muhammad Syarif Hidayatullah, S.E., M.H.**, pada Program Studi Hukum Ekonomi Syariah
Pascasarjana UIN Antasari Banjarmasin. Tahun 2026.

Kata kunci: *Penyelesaian Sengketa, Perbankan Syariah, Gugatan Sederhana.*

Pembiayaan perumahan syariah selalu menyimpan risiko pembiayaan bermasalah yang berpotensi melahirkan sengketa antara bank dan nasabah. Risiko tersebut meningkat tajam pada masa pandemi COVID-19 tahun 2020-2021 yang menekan kemampuan bayar nasabah. Peraturan perundang-undangan sebenarnya telah menyediakan beragam forum penyelesaian, mulai dari musyawarah, mediasi, arbitrase syariah, Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan, hingga gugatan sederhana di Pengadilan Agama. Namun ketersediaan forum tersebut belum tentu tercermin dalam praktik di tingkat kantor cabang pembantu. Permasalahan yang dikaji adalah bagaimana penerapan penyelesaian sengketa pada PT. Bank Tabungan Negara Kantor Cabang Pembantu Syariah (KCPS) Banjarbaru dan apa saja kendala yang dihadapi dalam pelaksanaannya. Penelitian ini bertujuan menganalisis penerapan mekanisme penyelesaian sengketa yang ditempuh bank beserta kesesuaiannya dengan *Standard Operating Procedure* dan efektivitasnya, serta mengidentifikasi kendala yang dihadapi dalam pelaksanaannya.

Jenis penelitian ini adalah penelitian hukum empiris dengan pendekatan kualitatif dan pendekatan kasus. Data primer diperoleh melalui wawancara mendalam dengan pejabat bank yang menangani pembiayaan bermasalah, sedangkan data sekunder diperoleh melalui dokumentasi terhadap akad pembiayaan KPR BTN Syariah, *Standard Operating Procedure* penanganan pembiayaan bermasalah, dan data internal bank. Data dianalisis secara deskriptif kualitatif dengan menggunakan teori efektivitas hukum Soerjono Soekanto dan teori sistem hukum Lawrence M. Friedman.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa penyelesaian sengketa bertumpu pada Pasal 21 akad pembiayaan yang mewajibkan musyawarah untuk mufakat dan menetapkan Pengadilan Agama sebagai forum litigasi. Atas dasar klausul tersebut bank menempuh penyelesaian non-litigasi secara berjenjang, yaitu pemantauan dini, kunjungan lapangan, surat peringatan, musyawarah formal, serta restrukturisasi atau penjualan agunan secara sukarela.

MOTTO

قُلْ يٰعِبَادِيَ الَّذِينَ أَسْرَفُوا عَلَىٰ أَنْفُسِهِمْ لَا تَقْنَطُوا مِنْ رَّحْمَةِ اللَّهِ إِنَّ اللَّهَ يَغْفِرُ الذُّنُوبَ
جَمِيعًا إِنَّهُ هُوَ الْغَفُورُ الرَّحِيمُ ٥٣

“Katakanlah (Nabi Muhammad), “Wahai hamba-hamba-Ku yang melampaui batas (dengan menzalimi) dirinya sendiri, janganlah berputus asa dari rahmat Allah. Sesungguhnya Allah mengampuni dosa semuanya. Sesungguhnya Dialah Yang Maha Pengampun lagi Maha Penyayang.”

(Al-Qur'an Surat Az-Zumar Ayat ke-53)

*Yang rusak tidak selalu dihancurkan, sebagian dipulihkan oleh Rahmat-Nya,
agar kembali layak dan berguna”*

(Muhammad Iqbal)

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah rabbil 'alamin, Dengan penuh rasa sabar dan syukur ke hadirat Allah SWT, atas segala limpahan rahmat dan karunia-Nya, tesis ini dapat diselesaikan pada saat ini. Shalawat dan salam semoga senantiasa tercurahkan kepada junjungan kita, Nabi Muhammad SAW, yang telah membawa kita dari zaman kegelapan menuju cahaya keimanan dan pengetahuan. Semoga kita semua termasuk dalam golongan umatnya yang mendapatkan syafa'at di hari kiamat nanti.

Tesis dengan judul “Penyelesaian Sengketa Pada PT. Bank Tabungan Negara KCPS Banjarbaru Tahun 2020-2021” merupakan salah satu bentuk kecil dari upaya saya dalam menuntut ilmu, yang diharapkan dapat memberikan manfaat tidak hanya bagi diri saya pribadi, tetapi juga bagi umat dan masyarakat luas. Perjalanan ini tidaklah mudah, penuh dengan tantangan dan pengorbanan. Namun, dengan ridha Allah SWT dan bantuan dari berbagai pihak, akhirnya saya dapat menyelesaikan karya ilmiah ini.

Selama proses penulisan tesis ini banyak sekali pihak yang telah memberikan bantuan, dorongan, inspirasi serta bimbingan. Dengan segala kerendahan hati, saya ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya dan penghargaan setinggi-tingginya kepada para pihak yang sudah sangat membantu baik secara langsung ataupun tidak. Penulis haturkan terima kasih kepada:

1. Rektor UIN Antasari Banjarmasin, Ibu Prof. Dr. Hj. Nida Mufidah, M.Pd selaku Rektor UIN Antasari Banjarmasin. Ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya saya sampaikan kepada beliau atas segala dukungan dan fasilitas yang diberikan selama masa studi saya di kampus ini. Semoga kontribusi beliau selalu menjadi inspirasi dan membawa kemajuan bagi dunia pendidikan di UIN Antasari Banjarmasin.
2. Bapak Prof. Dr. H. Mujiburrahman, MA selaku Direktur Pascasarjana UIN Antasari Banjarmasin. Dengan penuh rasa hormat, saya mengucapkan terima kasih yang mendalam kepada bapak atas arahan, bimbingan, dan dukungan yang tiada henti selama masa studi saya. Kepemimpinan dan dedikasi beliau telah memberikan motivasi dan inspirasi bagi saya dalam menyelesaikan

tesis ini. Semoga beliau senantiasa diberikan kesehatan dan kekuatan dalam memajukan pendidikan di lingkungan Pascasarjana UIN Antasari Banjarmasin.

3. Bapak Mujiburrohman, MA, Ph.D selaku Ketua Prodi Hukum Ekonomi Syariah Pascasarjana UIN Antasari Banjarmasin. Penulis ucapkan terima kasih yang tulus atas bimbingan dan perhatian beliau selama saya menempuh studi. Dukungan, motivasi dan arahan yang diberikan telah menjadi fondasi penting dalam penyelesaian tesis ini. Semoga Allah SWT senantiasa melimpahkan berkah dan kebaikan kepada beliau dalam setiap langkahnya.
4. Ibu Dr. Hj. Amelia Rahmaniah, M.H., dan Bapak Dr. Muhammad Syarif Hidayatullah, S.E., M.H. selaku Dosen Pembimbing I dan II. Saya haturkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada Bapak dosen Pembimbing I dan II atas kesabaran, ketulusan, dan dedikasi luar biasa dalam membimbing saya selama proses penyusunan tesis ini. Kehadiran dan bimbingan Bapak Ibu tidak hanya memberikan arahan ilmiah, tetapi juga menjadi sumber inspirasi dan semangat di setiap langkah. Tanpa dukungan dan kebijaksanaan mereka karya ini tidak akan terwujud. Semoga Allah SWT membalas segala kebaikan dan usaha ibu dengan keberkahan yang berlimpah.
5. Seluruh Bapak Ibu Dosen Pascasarjana UIN Antasari Banjarmasin. Saya sampaikan rasa terima kasih yang tulus kepada Bapak/ Ibu yang telah memberikan ilmu, inspirasi, dan wawasan selama masa studi saya. Setiap pertemuan dan diskusi dengan Bapak dan Ibu dosen tidak hanya memperkaya pengetahuan saya, tetapi juga membentuk cara pandang yang lebih luas dan kritis. Dedikasi dan passion yang Bapak dan Ibu tunjukkan telah menjadi teladan dan motivasi bagi saya dalam menyelesaikan tesis ini. Semoga segala ilmu yang telah diajarkan menjadi amal jariyah yang membawa keberkahan.
6. Seluruh staf Pascasarjana UIN Antasari Banjarmasin. Saya ingin menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada Bapak Ibu yang dengan keikhlasan dan ketulusan hati telah membantu dan mendukung proses akademik saya. Berbagai pelayanan dan tanggapan dari Bapak Ibu

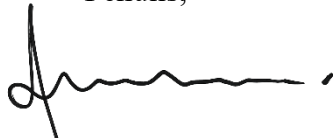
staf telah mempermudah setiap langkah saya dalam menyelesaikan studi ini. Semoga Allah SWT membalas semua kebaikan dan kerja kerasnya dengan keberkahan yang melimpah.

7. Teruntuk Ibuku, perempuan pertama yang mengajarkanku arti ketulusan tanpa syarat, terima kasih atas setiap doa yang tak pernah putus, atas setiap air mata yang diam-diam kau sembunyikan, dan atas segala pengorbanan yang mungkin tak akan pernah mampu kubalas. Aku tumbuh dengan kasih sayangmu, berdiri dengan kekuatan yang kau tanamkan, dan sampai pada titik ini karena keyakinanmu yang tak pernah goyah kepadaku. Jika hari ini ada sesuatu yang dapat kubanggakan, maka di dalamnya terdapat begitu banyak cinta dan perjuangan Ibu.
8. Teruntuk Ayahku, pria yang mengajarkanku tentang tanggung jawab melalui keteladanan. Terima kasih atas setiap keringat yang jatuh demi masa depan anak-anakmu, atas setiap lelah yang kau simpan sendiri agar kami dapat terus melangkah. Mungkin aku tidak selalu mampu mengungkapkan rasa hormat dan cintaku dengan baik, tetapi ketahuilah bahwa setiap pencapaian dalam hidupku selalu membawa namamu di dalamnya. Semoga karya ini menjadi salah satu bentuk kecil dari rasa terima kasihku atas seluruh perjuanganmu.
9. Teruntuk Putri-Putriku Hanifa dan Haniya, Kalian adalah alasan mengapa Ayah terus berjalan ketika dunia terasa begitu berat, kalian adalah cahaya yang selalu mengingatkanku untuk pulang, sumber semangat yang membuat setiap lelah terasa memiliki makna, bahwa kehadiran kalian telah menjadikan ayah pribadi yang terus berusaha menjadi lebih baik setiap harinya, terima kasih telah menjadi alasan terindah dalam setiap perjuangan hidup ayah.
10. Seluruh teman-teman penulis dan rekan mahasiswa Pascasarjana Hukum Ekonomi Syariah angkatan 2023 dan 2024. Dengan penuh rasa syukur, saya mengucapkan terima kasih kepada kalian semua atas kebersamaan, dukungan, dan semangat yang kalian berikan telah menjadi sumber kekuatan dan inspirasi yang tak ternilai sepanjang perjalanan ini. Setiap diskusi, tawa, dan kerja sama yang kita lalui bersama telah memperkaya pengalaman dan

mempererat tali persaudaraan di antara kita. Semoga persahabatan ini terus terjalin dan membawa kebaikan di masa depan.

Banjarmasin, 8 Juni 2026

Penulis,



Muhammad Iqbal

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-INDONESIA

1. ا : A	16. ط : Th
2. ب : B	17. ظ : Zh
3. ت : T	18. ع : ‘
4. ث : Ts	19. غ : Gh
5. ج : J	20. ف : F
6. ح : H	21. ق : Q
7. خ : Kh	22. ك : K
8. د : D	23. ل : L
9. ذ : Dz	24. م : M
10. ر : R	25. ن : N
11. ز : Z	26. و : W
12. س : S	27. ه : H
13. ش : Sy	28. ء : ‘
14. ص : Sh	29. ي : Y
15. ض : Dh	

1. Vokal

Vokal dalam bahasa Arab, seperti vokal bahasa Indonesia, terdiri dari vokal tunggal atau monoftong dan vokal rangkap atau diftong.

Tanda Vokal Arab	Tanda Vokal Latin	Keterangan
ـَ	A	Fathah
ـِ	I	Kasrah
ـُ	U	Dhammah

Kata Sandang: Contoh: (الرِّجَال) al-rijāl bukan ar-rijāl, (الدِّوَان) al-dīwān bukan ad-dīwān.

Syidah: Misalnya, kata (الضَّرُورَة) tidak ditulis adh-dharūrah melainkan al-dharūrah, demikian seterusnya.

Vokal rangkap memiliki ketentuan alih aksara sebagai berikut.

Tanda Vokal Arab	Tanda Vokal Latin	Keterangan
اَ اِ	Ai	a dan i
اَ اِ	Au	a dan u

2. Vokal Panjang

Ketentuan alih aksara vokal panjang (mad), yang dalam bahasa Arab dilambangkan dengan harakat dan huruf sebagai berikut.

Tanda Vokal Arab	Tanda Vokal Latin	Keterangan
آ	ā	a dengan topi di atas
إِ	ī	i dengan topi di atas
أُ	ū	u dengan topi di atas

3. Kata Sandang

Kata sandang, yang dalam sistem aksara Arab dilambangkan dengan huruf, yaitu dialihaksarakan menjadi huruf /l/, baik diikuti huruf syamsiyah maupun huruf kamariah. Contoh: al-rijāl bukan ar-rijāl, al-dīwān bukan ad-dīwān.

4. Syiddah (*Tasydīd*)

Syiddah atau tasydīd yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan sebuah tanda (ـ) dalam alih aksara ini dilambangkan dengan huruf, yaitu dengan menggandakan huruf yang diberi tanda syiddah itu. Akan tetapi, hal ini tidak berlaku jika huruf yang menerima tanda syiddah itu terletak setelah kata sandang yang diikuti oleh huruf-huruf syamsiyah. Misalnya kata (الضَّرُورَة) tidak ditulis adh-dharūrah melainkan al-dharūrah, demikian seterusnya.

5. *Ta' marbûthah*

Berkaitan dengan alih aksara ini, jika huruf ta marbûthah terdapat pada kata yang berdiri sendiri, maka huruf tersebut dialihaksarakan menjadi huruf /h/

(lihat contoh 1 di bawah). Hal yang sama juga berlaku jika ta marbûthah tersebut diikuti oleh kata sifat (*na't*) (lihat contoh 2). Namun, jika huruf ta marbûthah tersebut diikuti kata benda (*ism*), maka huruf tersebut dialihaksarakan menjadi huruf /t/ (lihat contoh 3).

No.	Kata Arab	Alih Aksara
1.	طَرِيقَه	Tharīqah
2.	الْجَامِعَةُ الْإِسْلَامِيَّة	Al-Jāmi'ah al-Islāmiyyah
3.	وَحْدَةُ الْوُجُود	Wahda al-Wujūd

6. Huruf Kapital

Meskipun dalam sistem tulisan Arab huruf kapital tidak dikenal, dalam alih aksara ini huruf kapital tersebut juga digunakan, dengan mengikuti ketentuan yang berlaku dalam ejaan Bahasa Indonesia, antara lain untuk menuliskan permulaan kalimat, huruf awal nama tempat, nama bulan, nama diri, dan lain-lain. Jika nama diri didahului oleh kata sandang, maka yang ditulis dengan huruf kapital tetap huruf awal nama diri tersebut, bukan huruf awal atau kata sandangnya. Contoh: al-Ghazali bukan Al-Ghazali, al-Banjari bukan Al-Banjari.

Beberapa ketentuan lain dalam Pedoman Umum Ejaan Bahasa Indonesia (PUEBI) sebetulnya juga dapat diterapkan dalam alih aksara ini, misalnya ketentuan mengenai huruf cetak miring (*italic*) atau cetak tebal (*bold*). Jika menurut PUEBI, judul buku itu ditulis dengan cetak miring, maka demikian halnya dalam alih aksaranya, demikian seterusnya.

Berkaitan dengan penulisan nama, untuk nama-nama tokoh yang berasal dari Nusantara sendiri, disarankan tidak dialihaksarakan meskipun akar katanya berasal dari bahasa Arab. Misalnya ditulis Abdussamad al-Palimbani, tidak 'Abd al-Samad al-Palimbānî; Nuruddin al-Raniri, tidak Nûr al-Dīn al-Rānīrī.

7. Cara Penulisan Kata

Setiap kata, baik kata kerja (*fi‘l*), kata benda (*ism*), maupun huruf (*harf*) ditulis secara terpisah. Berikut adalah beberapa contoh alih aksara atas kalimat-kalimat dalam Bahasa Arab.

Kata Arab	Alih Aksara
ذَهَبَ الْأُسْتَاذُ	dzahaba al-ustādzu
ثَبَّتَ الْأَجْرُ	tsabata al-ajru
الْحُرُكَةُ الْعَصْرِيَّةُ	al-harakah al-‘ashriyyah
أَشْهَدُ أَنَّ لَا إِلَهَ إِلَّا اللَّهُ	asyhadu an lā ilāha illa Allāh
مَوْلَانَا مَلِكُ الصَّالِحِ	mawlānā Malik al-Shālih
يُؤْتِرُكُمُ اللَّهُ	yu’tsirukum Allāh
الْمُظَاهِرُ الْعَقْلِيَّةُ	al-mazhāhir al-‘aqliyyah
حُبُّ الْإِسْطِطْلَاعِ	hub al-istithlā’
الْمَادَّةُ الْمَصْنُوعَةُ مِنَ الْحَيَوَانَاتِ	al-māddah al-mashnū‘ah min al-hayawān
طَرْفُ الْعَيْنِ	tharf al-‘ayni
الْمُسَاهَمَةُ	al-musāhamah, man salaka tharīqan
مَنْ سَلَكَ طَرِيقًا	man salaka tharīqan

DAFTAR ISI

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN	iii
BUKTI BEBAS PLAGIASI	iv
PERSETUJUAN TESIS	v
PENGESAHAN	vi
ABSTRAK	vii
MOTTO	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-INDONESIA	xiii
DAFTAR ISI.....	xvii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	7
C. Tujuan Penelitian.....	7
D. Signifikasi Penelitian.....	8
E. Definisi Operasional.....	8
F. Penelitian Terdahulu	10
G. Sistematika Penulisan.....	17
BAB II LANDASAN TEORI	18
A. Sengketa dan Penyelesaian Sengketa	18
1. Penyelesaian Sengketa.....	18
2. Karakteristik Sengketa Perbankan Syariah.....	20
3. Jenis Sengketa Perbankan Syariah	21
4. Faktor Penyebab Sengketa Perbankan Syariah	23
5. Regulasi Penyelesaian Sengketa Ekonomi Syariah di Indonesia	26
6. Mekanisme Penyelesaian Sengketa	32
B. Gugatan Sederhana sebagai Mekanisme Penyelesaian Sengketa.....	43
1. Konsep dan Sejarah Gugatan Sederhana	43
2. Karakteristik dan Syarat Gugatan Sederhana	47
3. Gugatan Sederhana dalam Sengketa Ekonomi Syariah.....	53
4. Kelebihan dan Keterbatasan Gugatan Sederhana.....	56
C. PT. Bank Tabungan Negara KCPS Banjarbaru	60

1. Profil dan Karakteristik BTN Syariah	60
2. Potensi Sengketa dalam Pembiayaan Perumahan Syariah	61
3. Dampak Pandemi COVID-19 terhadap Perbankan Syariah.....	62
D. Shulhu dalam Islam	64
1. Landasan Normatif dan Karakteristik Shulhu	64
2. Relevansi Shulhu dalam Penyelesaian Sengketa Perbankan Syariah...	66
3. Struktur dan Isi Akad Perdamaian (Shulhu).....	67
4. Keterbatasan Shulhu	72
E. Teori Efektivitas Hukum	74
1. Teori Efektivitas Hukum Soerjono Soekanto	74
2. Teori Sistem Hukum Lawrence M. Friedman	76
3. Kerangka Analisis Penelitian.....	77
BAB III METODE PENELITIAN	79
A. Jenis dan Pendekatan Penelitian.....	79
1. Jenis Penelitian	79
2. Pendekatan Penelitian.....	80
B. Lokasi dan Waktu Penelitian.....	81
1. Lokasi Penelitian	81
2. Waktu Penelitian	82
C. Sumber Data Penelitian	83
1. Data Primer.....	83
2. Data Sekunder	84
D. Teknik Pengumpulan Data	85
1. Wawancara (Interview)	85
2. Dokumentasi.....	86
E. Teknik Pengolahan dan Analisis Data	86
1. Pengolahan Data	86
2. Analisis Data	88
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	89
A. Gambaran Umum PT. Bank Tabungan Negara KCPS Banjarbaru.....	89
1. Sejarah dan Perkembangan BTN Syariah	89
2. Struktur Organisasi dan Sumber Daya Manusia	93
3. Produk dan Layanan BTN Syariah Banjarbaru	94
B. Penyajian Data.....	101
1. Struktur dan Isi Akad Pembiayaan KPR BTN Syariah	101
2. Profil Sengketa Perbankan Syariah di BTN KCPS Banjarbaru	104
3. Standard Operating Procedure Penanganan Pembiayaan Bermasalah	108
4. Mekanisme Penyelesaian Sengketa yang Diterapkan	111
5. Faktor yang Mempengaruhi Mekanisme Penyelesaian Sengketa	121

6. Kendala-Kendala dalam Pelaksanaan Penyelesaian Sengketa	131
C. Pembahasan	147
1. Analisis Kesesuaian Penerapan dengan SOP	147
2. Analisis dari Aspek Substansi Hukum	150
3. Analisis dari Aspek Struktur Hukum	152
4. Analisis dari Aspek Budaya Hukum	155
5. Analisis Integrasi: Interaksi Antar Komponen Sistem Hukum	158
BAB V PENUTUP	161
A. Kesimpulan.....	161
B. Saran.....	163
DAFTAR PUSTAKA	166
LAMPIRAN.....	175
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	177