

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.