

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah diuraikan pada bab-bab sebelumnya, penelitian mengenai Penyelesaian Sengketa pada PT. Bank Tabungan Negara KCPS Banjarbaru Tahun 2020-2021 menghasilkan kesimpulan sebagai berikut:

1. Penerapan penyelesaian sengketa pada PT. Bank Tabungan Negara KCPS Banjarbaru periode 2020-2021 bertumpu pada Pasal 21 akad pembiayaan KPR BTN Syariah yang mewajibkan musyawarah untuk mufakat terlebih dahulu dan menetapkan Pengadilan Agama sebagai forum litigasi. Atas dasar klausul tersebut, bank menempuh penyelesaian non-litigasi secara berjenjang sesuai *Standard Operating Procedure* penanganan pembiayaan bermasalah, yaitu pemantauan dini melalui komunikasi jarak jauh, kunjungan lapangan, surat peringatan berjenjang, musyawarah formal, serta restrukturisasi atau penjualan agunan secara sukarela. Terhadap 31 akun pembiayaan bermasalah pada tahun 2020 dan 26 akun pada tahun 2021, restrukturisasi merupakan mekanisme yang paling dominan dengan tingkat keberhasilan 85,7%, yakni 24 dari 28 akun yang direstrukturisasi kembali lancar pada tahun 2021. Sebanyak 2 akun diselesaikan melalui penjualan agunan secara sukarela, sedangkan 4 perkara diajukan ke Pengadilan Agama dan seluruhnya berakhir dengan perdamaian, tanpa satu pun

eksekusi agunan melalui lelang. Dinilai dari kesesuaiannya dengan *Standard Operating Procedure*, penerapan pada tahap non-litigasi telah sesuai dan terdokumentasi, namun menyimpang pada tahap akhir karena jalur hukum yang telah diatur tidak diaktifkan ketika upaya non-litigasi gagal. Dinilai dari efektivitasnya, penerapan tersebut bersifat terbelah, yakni efektif pada indikator pemulihan pembiayaan, efisiensi biaya, dan keberlanjutan hubungan dengan nasabah, tetapi belum efektif pada indikator kepastian hukum karena hasil penyelesaian tidak berkekuatan eksekutorial.

2. Kendala dalam pelaksanaan penyelesaian sengketa terletak pada empat komponen. Pada jalur non-litigasi yang menjadi praktik utama, kendalanya berupa ketiadaan format baku akad perdamaian yang memenuhi rukun dan syarat *shulhu*, tidak dimintakannya pengukuhan kesepakatan menjadi akta perdamaian di Pengadilan Agama sehingga hasil musyawarah tidak berkekuatan eksekutorial, ketergantungan penuh pada itikad baik nasabah, asimetri posisi tawar dalam musyawarah, panjangnya jenjang kewenangan persetujuan, keterbatasan komunikasi selama pembatasan sosial, serta tidak dimanfaatkannya forum alternatif penyelesaian sengketa eksternal, baik Badan Arbitrase Syariah Nasional maupun Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan. Dari aspek substansi hukum, kendalanya berupa kekosongan pengaturan bentuk kesepakatan damai dalam akad, ketiadaan panduan teknis dari regulator, serta *Standard Operating Procedure* yang belum menyerap perkembangan regulasi. Dari

aspek struktur hukum, kendalanya berupa keterbatasan jumlah dan kompetensi hukum sumber daya manusia, ketiadaan unit legal di tingkat cabang, serta minimnya sosialisasi dari Pengadilan Agama. Dari aspek budaya hukum, kendalanya berupa preferensi kuat terhadap penyelesaian kekeluargaan, keengganan terhadap mekanisme baru, dan orientasi *relationship banking*, yang diperkuat oleh kendala kontekstual berupa kebijakan relaksasi dan tekanan sosial selama pandemi COVID-19. Analisis dengan teori efektivitas hukum menunjukkan bahwa keempat kelompok kendala tersebut tidak berdiri sendiri, melainkan saling menguatkan, sehingga kelemahan kepastian hukum dalam penyelesaian sengketa di BTN KCPS Banjarbaru merupakan akibat dari bekerjanya ketiga komponen sistem hukum secara bersamaan, bukan akibat kelemahan pada satu komponen saja.

B. Saran

Berdasarkan temuan dan kesimpulan penelitian, peneliti mengajukan saran yang diarahkan pada penguatan alternatif penyelesaian sengketa sebagai berikut:

1. Kepada PT. Bank Tabungan Negara Syariah, khususnya KCPS Banjarbaru, disarankan untuk membakukan akad perdamaian (*shulhu*) sebagai instrumen utama penyelesaian sengketa dengan memenuhi rukun dan syaratnya, yaitu kejelasan para pihak, objek perdamaian, bentuk penyelesaian yang disepakati, dan pernyataan kerelaan kedua belah pihak. Untuk kesepakatan dengan nilai signifikan atau berisiko diingkari,

kesepakatan tersebut hendaknya dimintakan pengukuhan menjadi akta perdamaian di Pengadilan Agama berdasarkan Pasal 130 HIR agar berkekuatan eksekutorial, sehingga penyelesaian secara kekeluargaan tetap disertai kepastian hukum.

2. Kepada manajemen PT. Bank Tabungan Negara Syariah pada tingkat kantor pusat, disarankan untuk merevisi Standard Operating Procedure penanganan pembiayaan bermasalah dengan mencantumkan seluruh pilihan penyelesaian sengketa secara berjenjang, yaitu penyelesaian internal, mediasi atau ajudikasi melalui Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan, arbitrase melalui Badan Arbitrase Syariah Nasional, gugatan sederhana, dan gugatan acara biasa, disertai kriteria objektif dan jenjang kewenangan untuk berpindah dari satu tahap ke tahap berikutnya. Klausul penyelesaian sengketa dalam akad pembiayaan juga perlu disempurnakan agar menyebutkan pilihan forum alternatif tersebut secara tegas dan mengatur bentuk kesepakatan hasil musyawarah.
3. Kepada Otoritas Jasa Keuangan dan Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan, disarankan untuk menerbitkan panduan teknis bagi perbankan syariah mengenai alur penyelesaian sengketa yang berjenjang, serta melakukan sosialisasi yang menjangkau tingkat kantor cabang pembantu, mengingat temuan penelitian menunjukkan bahwa forum alternatif penyelesaian sengketa yang telah tersedia sama sekali tidak dimanfaatkan selama periode penelitian.

4. Kepada Mahkamah Agung dan Pengadilan Agama, disarankan untuk menyusun pedoman teknis penerapan gugatan sederhana pada perkara ekonomi syariah, memperjelas kriteria pembuktian sederhana dan batas pengecualian sengketa yang berkaitan dengan hak atas tanah, serta melakukan sosialisasi yang berkala kepada lembaga keuangan syariah, termasuk kemudahan prosedur pengukuhan akta perdamaian bagi kesepakatan yang dicapai di luar pengadilan.
5. Kepada peneliti berikutnya, disarankan untuk mengembangkan kajian ini dengan memperluas jumlah lokasi penelitian dan memperbanyak informan dari unsur nasabah, serta membandingkan efektivitas akad perdamaian yang dikukuhkan menjadi akta perdamaian dengan kesepakatan damai di bawah tangan, sehingga diperoleh gambaran yang lebih utuh mengenai daya kerja alternatif penyelesaian sengketa dalam perbankan syariah.