

## KEBIJAKAN HUKUM TERHADAP HAK-HAK DISABILITAS DALAM LAYANAN JASA KEUANGAN DI INDONESIA

Asyifa Ar'rifqu Hamka Putri,<sup>1</sup> Abdul Halim<sup>2</sup>

Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta  
asyifaarr@gmail.com

### ABSTRACK

*Disability-related individuals are recognized as legitimate persons with a right to services from financial service providers. Unfortunately, the Law on Persons with Disabilities (Law No. 8 of 2016), which was issued by Indonesia, has not been carried out to its fullest extent. Disabled, sometimes known as persons with various abilities or differently abled, is a term adopted from English language to describe people who are capable of performing tasks in a manner different from that of other humans. Disability-related individuals have a legal right to assistance from financial service providers. In reality, banks and other financial organizations are still closed to people with disabilities. People with disabilities encounter numerous challenges and impediments, particularly when trying to obtain financial products or services, despite the fact that the bulk of this group are older individuals who depend on the state's intervention to enforce their rights and are vulnerable to poverty. In order to ensure that facilities and services in both the financial and non-financial services sectors in accordance with assertive and more specific laws, the state must start taking an active part in this process.*

### ABSTRAK

Penyandang disabilitas atau difabel merupakan subjek hukum yang berhak mendapatkan pelayanan di lembaga jasa keuangan. Indonesia telah menerbitkan UU No. 8 Tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas (UU Penyandang Disabilitas), namun sayangnya peraturan tersebut belum terimplementasikan secara optimal. Difabel merupakan istilah yang diadopsi dari bahasa Inggris yaitu *different ability people* atau *differently abled people*, yang mana memiliki arti orang-orang yang dapat melakukan sesuatu yang sama dengan manusia pada umumnya, namun dilakukan dengan cara yang berbeda. Penyandang disabilitas merupakan subjek hukum yang berhak mendapatkan pelayanan di lembaga jasa keuangan. Dalam praktiknya, lembaga keuangan, khususnya perbankan, masih tertutup bagi penyandang disabilitas. Penyandang disabilitas menghadapi banyak kesulitan dan hambatan, terutama dalam hal mengakses produk dan/atau layanan jasa keuangan. Padahal mayoritas dari kelompok masyarakat ini, merupakan kelompok yang rentan terhadap kemiskinan dan masyarakat yang sudah lanjut usia yang membutuhkan peran aktif dari negara untuk memperoleh hak-haknya. Negara harus mulai berperan aktif dalam membuat peraturan lebih tegas dan terperinci dalam penyediaan fasilitas serta pelayanan yang harus disediakan pada sektor jasa keuangan dan non-jasa keuangan.

**Keyword:** *Penyandang Disabilitas, Difabel, Sektor Jasa Keuangan*

## A. PENDAHULUAN

Difabel merupakan istilah yang diadopsi dari bahasa Inggris yaitu *different ability people* atau *differently abled people*, yang mana memiliki arti orang-orang yang dapat melakukan sesuatu yang sama dengan manusia pada umumnya, namun dilakukan dengan cara yang berbeda. Maka istilah ini berasal dari bahasa Inggris yang artinya ‘orang yang memiliki kemampuan berbeda’ (Maftuhin, A., 2016: 149). Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 tahun 2016 (UU No. 8 Tahun 2016) tentang Penyandang Disabilitas, terdapat lima kategori disabilitas, yaitu disabilitas fisik, intelektual, mental, sensorik, dan ganda/multi.

Hak-hak penyandang disabilitas diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas serta dalam UU No. 19 Tahun 2011 tentang Pengesahan Hak-Hak Penyandang Disabilitas. Penyandang disabilitas merupakan seseorang yang memiliki keterbatasan fisik, mental, intelektual atau sensorik dalam jangka waktu lama yang dalam berinteraksi dengan lingkungan dan sikap masyarakatnya dapat menemui hambatan yang menyulitkan untuk berpartisipasi penuh dan efektif berdasarkan kesamaan hak. Indonesia telah meratifikasi *United Nations Convention on the Rights of Persons with Disabilities* (UNCPRD) pada tahun 2011 yang berkomitmen terhadap kesetaraan dan pemenuhan hak-hak Penyandang Disabilitas, termasuk dalam mengakses layanan keuangan.

Asosiasi Penyandang Disabilitas Global telah menentang gagasan bahwa masalah disabilitas atau penyandang disabilitas dipandang sebagai objek amal atau pasien yang membutuhkan perawatan. Mereka juga berusaha mendefinisikan kembali penyandang disabilitas sebagai anggota masyarakat yang utuh dan setara yang memberikan kontribusi penting bagi keluarga dan komunitas mereka. Penyandang disabilitas dalam mengakses layanan perbankan mengalami tiga jenis hambatan yaitu administratif, infrastruktur dan perilaku. Hambatan persyaratan administrasi mengacu pada persyaratan agunan dan pendamping. Orang dengan gangguan penglihatan seringkali kesulitan memiliki pendamping saat mengakses layanan perbankan. Sedangkan penyandang disabilitas fisik seringkali mengalami kendala infrastruktur karena banyak bangunan yang tidak memenuhi standar desain universal. Kendala lainnya adalah perilaku. Stigma dan *stereotype* terhadap penyandang disabilitas seringkali menimbulkan perilaku diskriminatif terhadap penyandang disabilitas. Penyandang disabilitas sering dianggap kurang mampu secara hukum untuk mengakses layanan perbankan (Slamet Thohari dan Ulfah Fatmala Rizky. 2021: 48).

Disabilitas sejatinya tidak bisa terlepas dari Hak Asasi Manusia (Quinn G, Degener T. 2002) karena:

1. Penyandang disabilitas mengalami ketidaksetaraan – contohnya ketika suatu waktu, para penyandang disabilitas ditolak akses dalam perawatan kesehatan, pekerjaan, pendidikan, atau partisipasi politik dengan alasan keterbatasan mereka.
2. Penyandang disabilitas dapat mengalami pelanggaran martabat – misalnya, ketika mereka mengalami kekerasan, pelecehan, prasangka, atau perlakuan tidak hormat karena kecacatan mereka.
3. Beberapa penyandang disabilitas ditolak otonomi – misalnya, ketika mereka mengalami sterilisasi paksa, atau ketika mereka dianggap sebagai tidak kompeten hukum karena ketidakmampuannya.

Penyandang disabilitas di usia produktif memiliki kemungkinan dua kali lipat untuk tidak mendapatkan pekerjaan. Ketika mereka memiliki kesempatan untuk mendapatkan bekerja, kelompok penyandang disabilitas lebih cenderung bekerja paruh waktu atau bekerja tanpa diberi upah yang layak. Beberapa penelitian memberikan informasi tentang status sosial ekonomi masyarakat sebelum timbulnya kecacatan dan apa yang terjadi setelahnya. Sebuah studi yang menggunakan Survei Panel Rumah Tangga Inggris antara tahun 1991 dan 1998 menunjukkan bahwa faktor “dipilihnya” penyandang disabilitas sebagai pekerja yaitu antara mereka yang memiliki pendidikan yang rendah atau mendapatkan pekerjaan namun tanpa upah. Studi ini juga menemukan bahwa tingkat keproduktifan pekerja menurun dengan timbulnya kecacatan, dan terus turun seiring dengan durasi kecacatan. Hal ini menunjukkan bahwa seseorang akan meninggalkan pekerjaannya lebih awal jika mereka menjadi mengalami kecacatan atau kelumpuhan. Efek dari fenomena ini ialah pendapatan rata-rata akan turun tajam di awal (Jenkins SP, Rigg JA.2003).

Di dalam konteks hak asasi manusia (HAM), salah satu tanggung jawab utama pemerintah dan juga pemerintah daerah adalah untuk melaksanakan penghormatan, perlindungan, pemenuhan, pemajuan dan penegakan hak asasi manusia. Tanggung jawab tersebut melingkupi semua aspek kehidupan masyarakat dan bersifat universal sesuai dengan karakter hak asasi manusia itu sendiri. Salah satu upaya penghormatan, perlindungan dan pemenuhan hak tersebut yakni kepada penyandang disabilitas (Ndaumanu, F (2020: 132).

Penyandang disabilitas merupakan subjek hukum yang berhak mendapatkan pelayanan di lembaga jasa keuangan. Indonesia telah menerbitkan UU No. 8 Tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas (UU Penyandang Disabilitas). Penyandang Disabilitas berdasarkan UU ini yaitu setiap orang yang mengalami keterbatasan fisik, intelektual, mental, dan/atau sensorik dalam jangka waktu lama yang dalam berinteraksi dengan lingkungan dapat

mengalami hambatan dan kesulitan untuk berpartisipasi secara penuh dan efektif dengan warga negara lainnya berdasarkan kesamaan hak. Menurut Survei Sosial Ekonomi Nasional (2020), penyandang disabilitas di Indonesia sebanyak 22,97 juta jiwa. Kelompok kesulitan fungsional merupakan golongan terbanyak di Indonesia, yakni penyandang disabilitas kategori berat sebanyak 6,1 juta jiwa yang terdiri atas 1,2 juta jiwa dengan keterbatasan fisik, 3,07 juta jiwa dengan keterbatasan sensorik, 149 ribu jiwa dengan keterbatasan mental, dan 1,7 juta jiwa dengan keterbatasan intelektual (Sekretariat Jendral DPR RI (2022: 1).

Namun dalam praktiknya, lembaga keuangan, khususnya perbankan, belum sepenuhnya mampu melayani pemberian akses keuangan bagi penyandang disabilitas. Penyandang disabilitas menghadapi banyak hambatan terutama dalam mengakses layanan perbankan, seperti *internet banking*, *sms banking*, dan *mobile banking* (<https://www.cnnindonesia.com/ekonomi/20191217135934-78-457702/nasabah-difabel-mengaku-dilarang-bni-syariah-punya-atm>). Sedangkan mayoritas dari kelompok masyarakat ini, merupakan kelompok yang rentan terhadap kemiskinan dan masyarakat lanjut usia yang tentu membutuhkan peran aktif dari pemerintah. Selain hal tersebut, ada salah satu faktor lain yang menghambat menjadi penghambat dalam kondisi ini. Contohnya, masih minimnya literasi keuangan dan layanan jasa keuangan yang sulit untuk diakses bagi kelompok difabel, baik secara infrastruktur ataupun aturan-aturan sistem keuangan (Afkari, F., & Faqih Maulana, D., 2021).

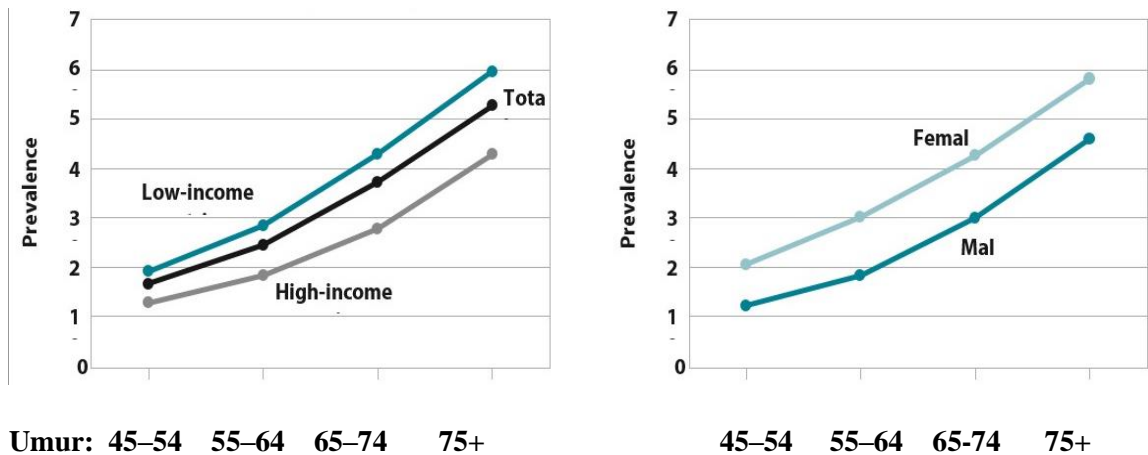
Dibuktikan dalam data estimasi prevalensi disabilitas berdasarkan estimasi Global Burden Of Disease tahun 2004.

**Tabel WHO**

Jenis Kelamin/ Umur	Presentase							
	Dunia	Negara Ber- penghasilan Tinggi	Negara Berpenghasilan Menengah dan Rendah, Regional WHO					
			Afrika	Amerika	Asia Tenggara	Eropa	Mediterrania Timur	Pasifik Barat
Disabilitas Sedang dan Parah								
Laki-laki dan Perempuan								
0-14 Tahun	5,1	2,8	6,4	4,6	5,2	4,2	5,2	5,3
15-59 Tahun	14,9	12,4	19,1	14,6	16,3	14,3	15,5	13,7
≥ 60 Tahun	46,1	36,8	53,3	44,3	58,8	41,4	53,7	46,7
≥ 15 Tahun	19,4	18,3	22,0	18,3	21,1	19,5	19,1	18,1
Semua umur	15,3	15,4	15,3	14,1	16,0	16,4	14,0	15,0

Catatan: Negara berpenghasilan tinggi adalah negara dengan GNI per kapita sebesar USD 10,066 atau lebih sesuai estimasi Bank Dunia. Negara dengan penghasilan menengah dan rendah mempunyai pendapatan perkapita kurang dari USD 10.066 (sesuai estimasi Bank Dunia) (World Report on Disability, WHO 2011).

Pada tabel, dijelaskan bahwa prevalensi disabilitas spesifik usia, diturunkan dari tingkat fungsi multi domain di 59 negara, menurut tingkat pendapatan negara dan jenis kelamin.



catatan: adanya risiko disabilitas yang lebih tinggi, pada orang yang lebih tua.

Dalam telah dibuktikan bahwa kelompok penyandang disabilitas memiliki prevalensi kecacatan di antara orang-orang berusia 45 tahun ke atas berada di negara-negara berpenghasilan rendah. Dibuktikan bahwa 35,2% Australia serta 22,5% di Sri Lanka, masyarakatnya merupakan kelompok penyandang disabilitas. Tingkat disabilitas jauh lebih tinggi di antara mereka yang berusia 80 hingga 89 tahun, kelompok usia dengan pertumbuhan tercepat di seluruh dunia, meningkat sebesar 3,9% per tahun dan diproyeksikan mencapai 20% dari populasi global atau 50 tahun yang akan datang. Populasi yang menua di banyak negara dikaitkan dengan tingkat keberlangsungan hidup yang lebih tinggi hingga usia yang lebih tua dan penurunan kesuburan. Terlepas dari perbedaan antara negara berkembang dan negara maju, usia rata-rata diproyeksikan meningkat tajam di semua negara. (Montes A, Massiah E., 2002).

Peraturan mengenai bagaimana seharusnya kita memperlakukan kaum difabel sebenarnya sudah diatur dalam UU No. 4 Tahun 1997 tentang Penyandang Cacat, namun karena UU ini sudah tidak sesuai lagi dengan paradigma kebutuhan penyandang disabilitas sehingga diganti dengan UU yang baru yaitu UU Republik Indonesia No. 8 Tahun 2016 Tentang Penyandang Disabilitas. Untuk sektor jasa keuangan-telah diperlengkap pula dengan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Republik Indonesia No. 6 /Pojk.07/2022 Tentang Perlindungan Konsumen Dan Masyarakat Di Sektor Jasa Keuangan yang mengatur secara detail di penjelasan Pasal 35 ayat 2 seperti pengaturan mengenai adanya Anjungan Tunai Mandiri (ATM) khusus penyandang disabilitas, memberikan formulir yang menggunakan huruf *braille*, dan lain sebagainya.

Pada praktiknya meski telah dikeluarkan UU tersebut, peraturan tersebut belum terimplementasikan secara baik di negara kita. Buktinya, dari contoh sampel data Dinas Sosial, Pemuda dan Olahraga (Disospora) Kota Semarang, pada tahun 2013 terdapat 6.861 penyandang disabilitas yang tersebar di 16 kecamatan, terdiri dari 796 tunadaksa, 740 tunanetra, 609 tunagrahita, 645 tunarungu, dan 514 cacat ganda (Metro, “Kesempatan Kerja bagi Penyandang Disabilitas Semarang Masih Minim”, dimuat dalam <http://metrosemarang.com/kesempatan-kerja-bagi-penyandang-disabilitas-semarang-masih-minim>, diakses, Senin, 14 Agustus 2017.). Penyandang disabilitas belum dapat menikmati hak-hak sebagaimana ditentukan konstitusi. Kondisi ini tentu menggambarkan kondisi kaum penyandang disabilitas yang sangat memprihatinkan, walau dengan pengaturan dan hak konstitusional yang sudah jelas.

Berbeda dengan Amerika, Pada tanggal 26 Juli 1990, Presiden George H.W. Bush dengan jelas telah menandatangani UU The Americans with Disabilities Act (ADA), UU hak-hak sipil komprehensif yang melarang diskriminasi atas penyandang disabilitas. ADA secara luas melindungi hak-hak individu penyandang disabilitas dalam pekerjaan, akses ke layanan pemerintah negara bagian dan lokal, tempat akomodasi umum, transportasi, dan area penting lainnya dalam kehidupan Amerika. ADA juga membutuhkan fasilitas pemerintah negara bagian dan lokal yang baru dirancang dan dibangun atau diubah, akomodasi publik, dan komersial. Disebutkan pula di dalam UU Equality Act 2010, mengatur setiap bank harus memberi akses yang sama ke semua produk dan layanannya penyedia rekening giro utama Inggris juga telah setuju untuk mempublikasikan informasi yang lebih baik tentang layanan yang ditawarkan bank kepada semua pelanggan.

Dengan demikian, studi ini bertujuan untuk menganalisis kebijakan hukum terhadap hak-hak disabilitas dalam layanan jasa keuangan di Indonesia. Kajian ini mengajukan argumentasi bahwa masyarakat disabilitas memiliki hak hukum yang sama dengan masyarakat lainnya, namun ternyata penerapan kebijakan penerapan mendukung disabilitas belum dapat berjalan sesuai harapan dalam memperjuangkan hak-hak disabilitas dalam layanan jasa keuangan, khususnya di dunia perbankan.

## **B. TINJAUAN PUSTAKA**

Studi mengenai masyarakat disabilitas telah dilakukan beberapa peneliti sebelumnya, diantaranya; Slamet Thoharia dan Ulfah Fatmala Rizky (2021) menjelaskan literasi keuangan penyandang disabilitas, yang ditunjukkan dengan kemampuan membuat perencanaan keuangan, masih sangat rendah. Selain itu, aksesibilitas infrastruktur dan persyaratan jasa keuangan juga belum ramah terhadap penyandang disabilitas sehingga para penyandang disabilitas tersebut enggan untuk menggunakan jasa keuangan (Ulfah, S., & Fatmala Rizky, T., 2021). Serta dalam jurnal yang ditulis oleh Fahmi Afkari dan Diky Faqih Maulana (2021).

Dituliskan bahwa masih ada urgensi aksesibilitas pada perbankan bagi penyandang disabilitas berbasis inklusi keuangan yang perlu dijadikan fokus tersendiri. Dari penelitian tersebut,

menunjukkan bahwa terdapat kendala internal dari penyandang disabilitas karena lemahnya literasi keuangan dan keadaan ekonomi yang di bawah rata-rata. Namun prinsip dasar inklusi keuangan letaknya ada pada bagaimana layanan yang diberikan oleh penyedia jasa keuangan kepada nasabahnya. Telah ada beberapa bank yang menyediakan aksesibilitas bagi penyandang disabilitas, namun tidak sedikit bank yang belum menyediakan. Untuk menindaklanjuti keuangan yang inklusif, setidaknya perbankan wajib mengadakan aksesibilitas seperti akses untuk kursi roda, desain lantai yang landai (ramp), pegangan tangan (handrail), pintu ramah difabel, toilet ramah difabel, parkir ramah difabel, blok petunjuk sebagai akses penentu arah (guiding block) dan huruf atau angka braille. Ada pula beberapa perangkat lunak berupa JAWS, Dolphin Supernova, System Access, Zoom text, Spoken-Web, Readspeaker, Browse Aloud, Amazon Transcribe dan Dragon Speech Recognition Solutions. Apabila perbankan mengadakan aksesibilitas sebagai dimensi utama sebagai pelayanan, maka penyandang disabilitas dapat mengakses tanpa hambatan sehingga program inklusi keuangan dapat terwujud secara merata. (“Urgensi Aksesibilitas bagi Penyandang Disabilitas Fisik dan Sensorik pada Perbankan Berbasis Inklusi Keuangan” yang ditulis oleh Fahmi Afkari dan Diky Faqih Maulana) (Afkari, F., & Faqih Maulana, D., 2021).

Serta dituliskan pula dalam buku yang berjudul “Aksesibilitas Penyandang Disabilitas terhadap Perguruan Tinggi” karya Dr. Akhmad Soleh, S.Ag., M.S.I. yang telah diterbitkan pada tahun 2016, menyatakan bahwa dalam CRPD (the convention on the human right of persons with disabilities) Pasal 9 Ayat 1 tentang aksesibilitas, dituliskan bahwa dalam rangka memampukan penyandang cacat untuk hidup mandiri dan berpartisipasi penuh, maka setiap negara harus melakukan langkah-langkah yang diperlukan untuk menjamin akses penyandang cacat terhadap lingkungan. Lalu dalam buku ini pula disebutkan bahwa salah satu perguruan tinggi di Indonesia memiliki aturan yang tidak memperbolehkan beberapa kategori penyandang disabilitas untuk belajar di perguruan tinggi tersebut dan pada wawancara dengan pimpinan perguruan tinggi tersebut dibuktikan bahwa perguruan tinggi tersebut belum memiliki fasilitas atau kelas khusus yang bisa dijalani oleh kaum penyandang disabilitas (Soleh, A., 2016). Menurut International Labour Organization (2014), penyandang disabilitas adalah seseorang yang mengalami kelainan fisik, indera, intelektual, maupun psikososial yang dapat memengaruhi kemampuan orang tersebut dalam menjalani kegiatan sehari-harinya. Menurut The United States Department of Justice (2016), disabilitas adalah kecacatan substansial baik dalam bentuk fisik maupun mental yang membatasi aktivitas hidup suatu individu, memiliki riwayat kecacatan, atau dianggap memiliki kecacatan. Menurut Chhabra (2016) difabel/diffable (differently abled) adalah seseorang yang mengalami kecacatan yang menyebabkan fungsional, batasan dalam melakukan aktivitas, atau kecacatan sosial.

Menurut IG.A.K Wardani anak berkebutuhan khusus adalah anak yang mempunyai sesuatu yang luar biasa yang secara signifikan membedakannya dengan anak-anak seusia pada umumnya. Keluar biasaan yang dimiliki anak tersebut dapat merupakan sesuatu yang keluar biasaan yang

dimiliki anak tersebut dapat merupakan sesuatu yang positif, dapat pula yang negatif. Penyandang disabilitas adalah anggota masyarakat dan memiliki hak untuk tetap berada dalam komunitas lokal. Para penyandang disabilitas harus menerima dukungan yang dibutuhkan dalam struktur pendidikan, kesehatan, pekerjaan dan pelayanan sosial. Sehingga hak-hak penyandang disabilitas dalam persektif HAM dikategorikan sebagai hak khusus bagi kelompok masyarakat tertentu.

### **C. METODE KAJIAN**

Penelitian ini diperuntukan menganalisa dan menggambarkan realisasi dari aturan tentang fasilitas penyandang disabilitas dalam sektor jasa keuangan yang berlaku di Indonesia serta berbagai negara lain. Dengan demikian, metode yang dipergunakan adalah normatif kuantitatif serta pendekatan masalah yang digunakan dalam penelitian hukum dapat berupa pendekatan perundang-undangan (*statute approach*). Artinya penelitian Periksa hanya terhadap bahan pustaka atau data sekunder. metode ini Untuk memeriksa aspek hukum peraturan Hal-hal yang berkaitan dengan Undang-Undang yang mengatur mengenai pelayanan dengan subjek nasabah penyandang disabilitas, khususnya UU POJK Pasal 6 Ayat 3, POJK 6 Pasal 35 Ayat 1 dan 2, serta Peraturan-peraturab lainnya yang berkaitan dengan pengaturan layanan nasabah difabel. Jenis data yang digunakan adalah data sekunder dengan yang diperoleh dari bahan baku perpustakaan yang menghasilkan data akhir deskriptif yang dapat dikategorikan sebagai peraturan, hasil penelitian, karya ilmiah dan artikel yang terkait dengan topik dalam penelitian.

### **D. HASIL PEMBAHASAN**

#### **1. Kebijakan Hukum Terhadap Hak-Hak Disabilitas Dalam Jasa Keuangan Berdasarkan Best Practice Di Negara Lain**

##### **a. Hong Kong**

The Hong Kong Association of Banks Practical Guideline on Barrier-free Banking Services March 2018 disusun untuk menjadi pedoman singkat tentang Layanan Perbankan Bebas Hambatan yang dikembangkan untuk industri dan menetapkan praktik perbankan yang baik yang direkomendasikan oleh the Hong Kong Association of Banks (HKAB). Dituliskan pada bagian A mengenai Bank branches atau Cabang Bank ayat 1.3 dan 1.4 yang berbunyi jika suatu kantor cabang tidak dapat menyediakan ramp atau jalur landai permanen atau sementara karena keterbatasan struktur bangunan atau kondisi jalan setapak, No. hotline cabang harus ditampilkan di posisi yang menonjol atau setiap kantor cabang harus menyediakan tombol panggilan yang dipasang di aposisi ketinggian antara 900 mm – 1200 mm di atas permukaan tanah untuk memudahkan penyandang cacat fisik untuk memanggil bantuan dari staf bank. Serta dituliskan pada ayat 1.4 yaitu untuk memfasilitasi bantuan dari staf bank untu nasabah penyandang disabilitas. Tombol panggil harus dipasang oleh setiap kantor cabang yang menyediakan ramp atau jalur landai pada ketinggian antara 900 mm-



1200 mm di atas tanah. Papan atau lambang pemberitahuan bahwa adanya jalur landai juga harus dipasang menonjol untuk menunjukkan bahwa jalur tersebut tersedia di kantor cabang tersebut. Selanjutnya pula, dijelaskan secara detail mengenai sarana apa saja yang harus disediakan kator cabang yaitu;

Jika cabang memiliki ruang yang cukup, setidaknya harus ada satu loket layanan atau ruang pertemuan yang menyediakan layanan perbankan lengkap (kecuali untuk penjualan produk investasi) di zona non-investasi untuk pengguna kursi roda dan nasabah penyandang disabilitas lainnya. Konfigurasi konter tertentu harus memenuhi persyaratan berikut:

- 1) sebagian konter tidak boleh memiliki tinggi lebih dari 750 mm di atas permukaan tanah, dan lebarnya tidak kurang dari 750 mm;
- 2) ruang kaki meja harus memiliki kedalaman antara 400 mm dan 600 mm, dan tingginya tidak kurang dari 680 mm di atas permukaan tanah;
- 3) sistem pendengaran bantuan harus tersedia untuk menjaga orang dengan gangguan pendengaran bebas dari kebisingan sekitar dan membantu mereka dalam berkomunikasi dengan staf;
- 4) simbol aksesibilitas internasional, yang menonjolkan figur kursi roda, harus dipasang untuk menyambut penggunaan oleh orang-orang berkebutuhan khusus; dan
- 5) apabila loket dengan model terbuka di zona investasi cabang tertentu telah memenuhi persyaratan di atas, dapat juga berfungsi sebagai loket sementara bagi nasabah kursi roda untuk layanan perbankan umum, dengan ketentuan bahwa pada setiap kesempatan, staf bank harus menyatakan dengan jelas kepada pelanggan yang relevan bahwa pengaturannya adalah untuk penyediaan layanan perbankan umum atau penjualan produk investasi.

Diatur juga bahwa setiap staf bank harus memberikan bantuan kepada nasabah penyandang disabilitas, seperti nasabah yang tidak dapat berjalan dengan baik dan nasabah yang tidak dapat mendengarkan suara speaker dalam lobi. Setiap kantor cabang juga harus memasang pemberitahuan di pintu masuk utama bahwa nasabah disabilitas diperbolehkan untuk membawa anjing pemandu. Disebutkan pula pada ayat 5 yaitu, dalam hal mendirikan kantor cabang baru atau jika adanya renovasi, maka tangga harus dilengkapi dengan anti slip nosing dengan warna yang kontras (di tepi depan anak tangga), untuk meminimalkan risiko jatuh bagi penyandang gangguan penglihatan.

Langkah-langkah lain yang telah ditentukan dari peraturan ini ialah untuk meningkatkan layanan cabang kepada nasabah penyandang disabilitas yaitu:

- 1) Informasi layanan perbankan versi cetak atau elektronik harus tersedia untuk kemudahan penyandang gangguan pendengaran untuk berkomunikasi dengan staf bank mengenai layanan yang dibutuhkan.
- 2) Selain tanda tangan elektronik, tanda tangan tertulis dan cap tradisional harus diterima.

- 3) Jika bank dapat memberikan layanan khusus kepada nasabah, seperti laporan bulanan dalam huruf Braille atau huruf ekstra besar, bank harus menanyakan kepada nasabah apakah mereka memerlukan layanan khusus tersebut selama pembukaan rekening bank. Menanggapi pertanyaan pelanggan tentang layanan khusus tertentu yang tidak tersedia karena berbagai alasan, staf garis depan harus menjelaskan dengan jelas alasan tidak tersedianya layanan tersebut kepada pelanggan untuk menghindari kesalahpahaman tentang diskriminasi karena kecacatan mereka sendiri.

#### **b. Malaysia**

Di dalam Laws Of Malaysia Act 685 Persons With Disabilities Act 2008 Bab 5 ayat 26, dituliskan bahwa penyandang disabilitas berhak untuk mengakses dan penggunaan, fasilitas umum, kenyamanan, jasa dan ruangan terbuka atas dasar kesetaraan. Saat ini ada sekitar 338.000 penyandang disabilitas terdaftar di Malaysia atau bisa dibilang 1,1% dari total penduduk Malaysia. Meskipun terlihat kecil, namun perlu diingat bahwa angka tersebut merupakan angka dari yang terdaftar. Jumlah penyandang disabilitas Malaysia yang sebenarnya dianggap lebih dari yang dilaporkan. Bank Negara Malaysia menjadi bank penyedia layanan pertama yang mulai menyediakan lingkungan ramah penyandang disabilitas. Bank Negara Malaysia menyediakan berbagai macam fasilitas seperti dataran landai di pintu masuk utama, lift yang dilengkapi dengan tombol braille, toilet disabilitas pada semua lantai, tempat parkir khusus disabilitas, dan kursi roda tersedia jika diminta. Bank juga menyediakan counter layanan khusus dan antrian prioritas untuk konsumen penyandang disabilitas. Museum dan Galeri Seni (MAG) Bank Negara Malaysia juga menyediakan layanan khusus untuk penyandang disabilitas seperti, memiliki empat garda depan yang terlatih dalam bahasa isyarat dasar.

Encik Abu Hassan Alshari Yahaya selaku Asisten Gubernur Bank Negara Malaysia (BNM) mengatakan dalam pidatonya, bahwa terdapat permasalahan yang belum dapat terpenuhi untuk memfasilitasi nasabah disabilitas, antara lain:

- 1) Loket bank yang rendah untuk Konsumen yang menggunakan kursi roda.
- 2) "ATM Berbicara" untuk tunanetra.
- 3) Ketersediaan penerjemah bahasa isyarat untuk tuna rungu.
- 4) Kebutuhan akan situs web bank yang ramah penyandang disabilitas untuk meningkatkan aksesibilitas penyandang disabilitas ke layanan perbankan elektronik, yang akan diresmikan dengan baik dengan inisiatif Bank Negara Malaysia untuk mempromosikan penggunaan
- 5) perbankan elektronik. Bank didorong untuk menyediakan situs web yang sesuai dengan World Wide Web Consortium (W3C). W3C adalah badan internasional yang

menyediakan standar untuk meningkatkan aksesibilitas web, memungkinkan Penyandang Disabilitas untuk berpartisipasi secara setara di web, seperti menyediakan teks alternatif untuk gambar agar dapat diakses oleh tunanetra, menyediakan transkrip teks untuk memungkinkan informasi audio dapat diakses oleh tunarungu, dan banyak layanan lainnya.

- 6) Untuk industri asuransi, lebih banyak yang harus dilakukan untuk menyediakan produk yang memenuhi kebutuhan penyandang disabilitas dan untuk mengatasi masalah tingginya beban premi asuransi yang dikenakan oleh perusahaan asuransi.

### c. Jordania

Dalam The Instructions of Financial Consumer Protection for Customers with Disabilities No. (18/ 2018) juga sudah dituliskan secara terperinci mengenai bagaimana tindakan-tindakan dan fasilitas apa saja yang harus disediakan di tiap sektor jasa keuangan. Contohnya, disebutkan dalam Pasal 5 mengenai Aksesibilitas yaitu, Setiap bank yang sudah memiliki lebih dari 10 cabang, harus menyediakan dan mempersiapkan 10% cabangnya di tiap gubernur (minimal satu cabang) harus memiliki:

- 1) Penyediaan ramp untuk memudahkan akses nasabah penyandang disabilitas ke lokasi bank dan penggunaan berbagai fasilitasnya.
- 2) Menyediakan tempat parkir khusus untuk penerimaan nasabah penyandang disabilitas.
- 3) Menyediakan ATM berbicara, dengan ketentuan sebagai berikut:
  - a) Tingginya harus sesuai dengan penggunaan nasabah penyandang disabilitas.
  - b) Mereka harus mengaktifkan penerimaan dan pengiriman layanan suara dan menyediakan headphone khusus untuk itu.
  - c) Mereka harus didukung dengan keyboard braille atau fitur lain untuk membedakan angka.
- 4) Menyediakan konter dengan ketinggian yang sesuai untuk menangani pelanggan penyandang disabilitas atau melayani mereka secara terpisah melalui meja independen.
- 5) Menyediakan layanan *steel deposit box* (brankas) yang sesuai dengan kebutuhan penyandang disabilitas.
- 6) Memberikan penjelasan elektronik untuk layanan perbankan yang disediakan, misalnya *compact disk* (CD), yang harus disediakan untuk nasabah yang cacat atas permintaan.

Dalam pedoman ini, disabilitas dibagi lagi menjadi 3, yaitu disabilitas pendengaran, disabilitas penglihatan, dan disabilitas pergerakan. Dalam hal ini, berikut panduan layanan apa saja yang harus disiapkan setiap sektor perbankan:

- 1) Mengembangkan situs web bank yang ramah bagi nasabah penyandang disabilitas, termasuk namun tidak terbatas pada penjelasan audio dan video dalam bahasa isyarat.

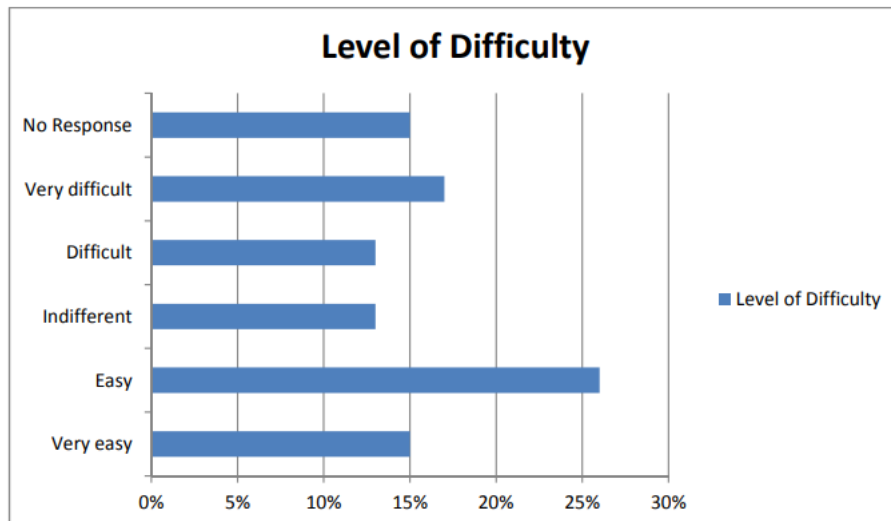
- 2) Memperluas jaringan cabang yang sesuai bagi penyandang disabilitas, selain melatih karyawan tentang prinsip-prinsip menangani mereka, juga memprioritaskan mereka di ruang tunggu.
- 3) Tetapkan tanggal tertentu atau lakukan kunjungan rumah untuk nasabah dan berikan bantuan intensif dan khusus untuk membaca dokumen dan mengisi aplikasi apa pun.
- 4) Pedoman umum penanganan nasabah disabilitas menurut jenis disabilitasnya yaitu disabilitas pendengaran, disabilitas penglihatan, dan disabilitas bergerak
  - a) Menggunakan teknologi *Text Relay* untuk berkomunikasi dengan pelanggan melalui telepon pintar atau komputer, yang mengubah percakapan suara menjadi teks yang dapat dibaca dan sebaliknya.
  - b) Melengkapi cabang-cabang dengan sistem Induction Loops yang memancarkan sinyal radio magnetik yang ditangkap oleh alat bantu dengar yang digunakan oleh beberapa penyandang tunarungu.
  - c) Latih beberapa karyawan dengan bahasa isyarat atau tunjuk spesialis dalam bahasa ini untuk membantu. Fitur *online* (SignVideo) dengan terjemahan online juga dapat diperkenalkan untuk memfasilitasi komunikasi dengan pelanggan.
  - d) Menyediakan sistem No. tunggu yang memungkinkan No. ditampilkan secara visual untuk menunjukkan No. pelanggan yang akan dilayani.
  - e) Aktifkan layanan Perbankan *Online*.
  - f) Aktifkan layanan *Mobile Banking*.
  - g) Aktifkan layanan SMS.
  - h) Menyediakan semua publikasi, formulir, dan pemberitahuan bank dalam ukuran huruf besar, dalam huruf *braille*, atau dalam CD Audio.
  - i) Menyediakan bacaan audio untuk semua informasi dan formulir yang termasuk dalam situs portal bank.
  - j) Perhatikan semua layar dan iklan harus jelas, ditulis dengan huruf besar, dan menyala dengan baik.
  - k) Menyediakan keterbacaan website bank dengan menggunakan pembaca layar dan kaca pembesar.
  - l) Lengkapi ATM dengan penerangan yang baik dan jelas, serta papan tombol yang berisi angka-angka yang menonjol dan berjarak.
  - m) Memasang rambu-rambu tanah yang dapat disentuh untuk memudahkan pergerakan dan mengarahkan penyandang disabilitas penglihatan di dalam cabang.
  - n) Gunakan kartu khusus untuk orang dengan masalah penglihatan (Kartu debit visibilitas tinggi).
  - o) Menyediakan sistem tunggu bicara di cabang untuk menunjukkan No. pelanggan yang akan dilayani.

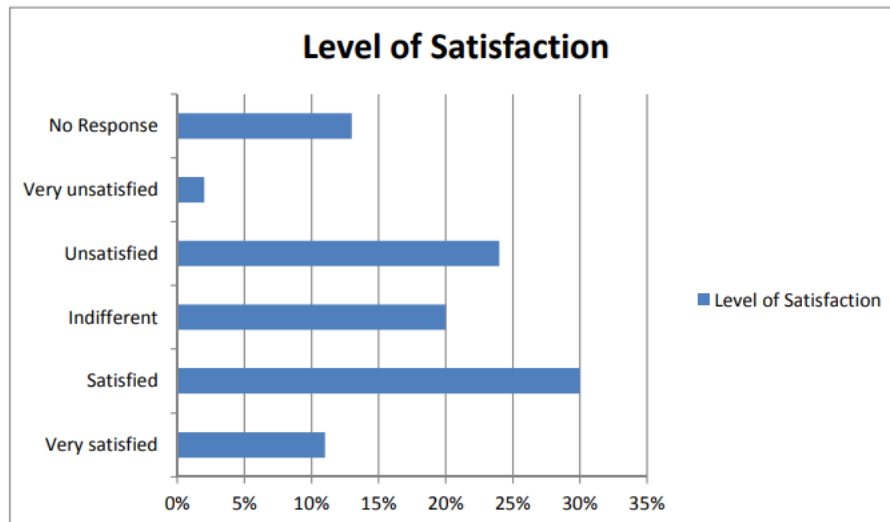
- p) Melakukan modifikasi konstruksi seperti (*ramp*) di semua cabang semaksimal mungkin, menyediakan pintu bantuan tenaga, dan memperluas ruang di pintu masuk utama dan parkir khusus.
- q) Sediakan penghitung tingkat rendah.
- r) Sediakan *Call Assistance Bell* untuk bantuan.
- s) Sediakan *lift* di cabang bertingkat.
- t) Mengatur ATM sedemikian rupa sehingga dapat digunakan oleh penyandang disabilitas dengan mempertimbangkan ketinggian yang sesuai.

**d. Singapura**

The Disabled People’s Association (DPA), merupakan suatu asosiasi yang bertujuan untuk menjadi suara penyandang disabilitas, untuk mencapai kesetaraan status dalam masyarakat melalui hidup mandiri. DPA memberikan sebuah survei pada 8 Januari 2013 dengan 46 responden dalam survei ini, dimana 23 (50%) adalah laki-laki dan 20 (43%) adalah perempuan. Tiga dari mereka tidak memberi tahu kami jenis kelamin mereka. Dibuktikan bahwa (Disabled People’s Association, “Access to Banking Services Survey Report 2013).

Gambar 1.Respon Survei Singapura





Dalam survei tersebut, dibuktikan bahwa 65% peserta mengatakan pernah mengalami hambatan saat menggunakan layanan perbankan. Hambatan yang dialami responden mulai dari akses ke cabang, ATM, hingga menggunakan token keamanan untuk menerima panggilan telepon. Aksesibilitas yang perlu ditingkatkan antara lain:

- 1) Huruf *braille* tercetak pada token perbankan *online* / ATM / paspor bank untuk tunanetra
- 2) Panduan suara otomatis di ATM dan perbankan online
- 3) Gunakan teks atau email untuk berkomunikasi dengan pemegang akun tunarungu
- 4) Memiliki ATM yang dapat diakses di mana pengguna kursi roda dapat mencapai layar dan kunci pad dengan nyaman
- 5) Meningkatkan alokasi waktu untuk melakukan transaksi
- 6) Penghitung yang lebih rendah termasuk penghitung setoran di cabang hingga ketinggian di mana pengguna kursi roda dapat berkomunikasi dengan teller dengan nyaman
  - 7) Otentikasi alternatif untuk mengakomodasi kebutuhan yang berbeda dari penyandang cacat pemegang akun
  - 8) Cabang bank yang dapat diakses untuk orang-orang dengan masalah mobilitas
  - 9) Peningkatan dalam penyampaian layanan
  - 10) Pelatihan layanan pelanggan yang lebih baik bagi staf bank untuk membantu mereka lebih sabar serta membantu dengan hormat
  - 11) Pelayanan prioritas bagi penyandang disabilitas
  - 12) Kebutuhan khusus pemegang rekening harus disimpan dengan informasi umum mereka dan mudah diakses oleh semua staf, catatan harus menunjukkan metode komunikasi yang disukai

- 13) Kolaborasi antar bank untuk menjajaki kemungkinan layanan satu atap untuk transaksi perbankan umum
- 14) Pelatihan khusus untuk staf seperti bahasa isyarat
- 15) Tim staf yang lebih representatif yaitu mempekerjakan penyandang disabilitas
- 16) Konsultasi rutin dengan pelanggan penyandang disabilitas

**e. Amerika**

Dituliskan dalam The Americans with Disabilities Act (ADA) Title III terkait (Public Accommodations) Nondiscrimination on the Basis of Disability by Public Accommodations and in Commercial Facilities bahwa setiap layanan umum yang menjadi fungsi utama atau fungsi pokok seperti lobi layanan pelanggan bank, ruang makan kafetaria, ruang meeting di pusat konferensi, serta kantor dan wilayah kerja lainnya yang di mana banyak kegiatan yang dilakukan akomodasi publik atau badan swasta lainnya yang menggunakan fasilitas tersebut. Maka fasilitas utama harus dibuat sedemikian rupa untuk memastikan bahwa seluruh fasilitas jalur perjalanan ke area, kamar kecil, telepon, dan air mancur minum yang memadai dan mudah diakses oleh penyandang disabilitas, termasuk individu yang menggunakan kursi roda. tujuan title III ADA adalah untuk memastikan bahwa akomodasi publik dapat diakses oleh pelanggan dan nasabah.

**B. Penerapan hak – hak disabilitas dalam layanan jasa keuangan di Indonesia**

Setelah dijabarkan hak-hak penyandang disabilitas di sektor jasa keuangan pada negara-negara lain, ada beberapa peraturan di Indonesia yang membahas mengenai hak dari penyandang disabilitas dalam sektor jasa keuangan. Otoritas Jasa Keuangan (OJK) selaku penyelenggara sistem pengaturan dan pengawasan terhadap keseluruhan kegiatan di sektor jasa keuangan, sebagaimana yang tertuang di dalam UU No. 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan, telah menerbitkan peraturan terkait penyediaan akses layanan keuangan kepada semua pihak, termasuk kepada Penyandang Disabilitas. Peraturan tersebut tertuang dalam Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (POJK) No. 76/POJK.07/2016 tentang Literasi dan Inklusi Keuangan di Sektor Jasa Keuangan bagi konsumen dan/atau masyarakat dan POJK No. 1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan yang telah disempurnakan melalui POJK No. 6 /Pojk.07/2022 Tentang Perlindungan Konsumen Dan Masyarakat Di Sektor Jasa Keuangan. OJK sebelumnya juga telah menyusun Petunjuk Teknis Operasional (PTO) dalam memberikan standarisasi pelayanan keuangan kepada Penyandang Disabilitas yang dapat diadopsi oleh PUJK yang sebenarnya sudah diatur lebih detail dari UU yang ada. Namun, karena PTO ini sifatnya hanya sekedar petunjuk dan tidak memiliki kekuatan hukum yang kuat, PTO ini masih sering dikesampingkan. Dalam PTO ini, disabilitas dibagi menjadi 2 tingkatan yaitu disabilitas ringan, dan berat.

- a. Konsumen/Calon Konsumen dengan Disabilitas Ringan adalah Konsumen/Calon Konsumen dengan Disabilitas yang dapat melakukan aktivitas sehari-hari secara mandiri tanpa memerlukan bantuan dari orang lain, meskipun memerlukan alat bantu dan/atau obat-obatan.
- b. Konsumen/Calon Konsumen dengan Disabilitas Berat adalah Konsumen/Calon Konsumen dengan Disabilitas yang mengalami hambatan mobilitas/sensorik/mental/intelektual, meskipun sudah menggunakan alat bantu dan/atau obat-obatan, serta dalam beraktivitas sehari-hari sepenuhnya membutuhkan bantuan orang lain.

Landasan Hukum dari PTO ini antara lain:

- a. UU No. 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan
- b. UU No. 8 Tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas
- c. Peraturan Presiden No. 82 Tahun 2016 tentang Strategi Nasional Keuangan Inklusif
- d. Peraturan Otoritas Jasa Keuangan No. 1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan
- e. Peraturan Otoritas Jasa Keuangan No. 76/POJK.07/2016 tentang Peningkatan Literasi dan Inklusi Keuangan di Sektor Jasa Keuangan bagi Konsumen dan/atau Masyarakat
- f. Peraturan Otoritas Jasa Keuangan No. 18/POJK.07/2018 tentang Layanan Pengaduan Konsumen di Sektor Jasa Keuangan
- g. Surat Edaran Otoritas Jasa Keuangan No. 31/SEOJK.07/2017 tentang Pelaksanaan Kegiatan dalam Rangka Meningkatkan Inklusi Keuangan di Sektor Jasa Keuangan

Ditulis pula dalam PTO ini bahwa untuk penyediaan dokumen untuk persyaratan administrasi, konsumen atau calon konsumen dengan disabilitas yang tidak dapat melakukan tanda tangan secara konsisten, maka dapat diberikan alternatif pengganti tanda tangan, antara lain:

- a. Surat keterangan tidak dapat melakukan tanda tangan (atau tanda tangan tidak konsisten) yang disebabkan oleh kondisi disabilitas Konsumen dari pihak berwenang, yaitu RT, RW, lurah, petugas kesehatan, atau dinas sosial;
- b. Pas foto;
- c. Cap jempol atau jari lainnya;
- d. *Fingerprint recognition*;
- e. Iris scan;
- f. *Face recognition*; dan/atau
- g. *Voice recognition*.

Sifat dari setiap PUJK juga dituliskan secara terperinci, seperti;



a. Standar Infrastruktur

1. Kantor PUJK yang ramah disabilitas, baik kantor pusat maupun *outlet*, menyediakan standar infrastruktur pelayanan fisik, non fisik, dan dokumen yang ramah bagi Konsumen/Calon Konsumen dengan Disabilitas.
2. Pelayanan fisik yang ramah disabilitas:
  - 1.1 Standar infrastruktur Kantor Pusat yang ramah disabilitas yang tidak menyediakan pelayanan operasional yaitu:
    - a) Menyediakan rampa yang dapat digunakan oleh Penyandang Disabilitas secara mandiri dan aman.
    - b) Pintu yang lebih lebar dan mudah dibuka.
    - c) Tersedia pegangan rambat (*handrail*).
  - 1.2 Standar infrastruktur, peralatan dan pelayanan Kantor Pusat yang ramah disabilitas yang menyediakan pelayanan operasional yaitu:
    - a) Menyediakan pelayanan dasar seperti yang tertera pada poin 6.2.1.
    - b) Menyediakan meja pelayanan yang rendah untuk mengakomodasi pengguna kursi roda dan orang bertubuh kecil/kerdil (*stunting*).
    - c) Menyediakan layar khusus antrian dan layar informasi di lokasi yang mudah dilihat.
    - d) Tersedia alat bantu untuk Konsumen/Calon Konsumen dengan disabilitas, seperti kruk, kursi roda, dan kaki empat.
    - e) Posisi ruang tunggu dan resepsionis/customer service yang diletakkan di
    - f) dekat pintu masuk.
    - g) Memiliki peralatan yang dapat digunakan untuk mendeteksi identitas Konsumen, termasuk Konsumen/Calon Konsumen dengan Disabilitas, seperti reader KTP-El, scanner iris mata, pemindai sidik jari, atau alat perekam (video/audio/kamera digital).
    - h) Tersedia staf yang dilatih khusus untuk melayani Konsumen/Calon Konsumen dengan Disabilitas.
  - 2.3 Standar infrastruktur, peralatan dan pelayanan outlet PUJK yang ramah disabilitas, yaitu:
    - a) Menyediakan meja pelayanan yang rendah untuk mengakomodasi pengguna kursi roda dan orang bertubuh kecil/kerdil (*stunting*).
    - b) Menyediakan rampa yang dapat digunakan oleh Konsumen dengan disabilitas secara mandiri dan aman.
    - c) Pintu yang lebih lebar dan mudah dibuka.
    - d) Menyediakan layar khusus antrian dan layar informasi di lokasi yang mudah dilihat.

- e) Tersedia pegangan rambat (*handrail*).
- f) Tersedia alat bantu untuk Konsumen/Calon Konsumen dengan Disabilitas, seperti kruk, kursi roda, dan kaki empat.
- g) Posisi ruang tunggu dan resepsionis/*customer service* yang diletakkan di dekat pintu masuk.
- h) Memiliki peralatan yang dapat digunakan untuk mendeteksi identitas Konsumen, termasuk Konsumen/Calon Konsumen dengan Disabilitas, seperti reader KTP-El, scanner iris mata, pemindai sidik jari, atau alat perekam (video/audio/kamera digital).
- i) Tersedia staf yang dilatih khusus untuk melayani Konsumen/Calon Konsumen dengan Disabilitas.
- j) PUJK dapat berkonsultasi dengan OJK dalam menyusun desain *outlet* yang ramah disabilitas.

Dalam PTO ini terdapat beberapa hal yang diatur, seperti standar dokumen, standar infrastruktur, dan standar etika serta tata cara pelayanan. Adapun, sasaran PTO ini untuk meningkatkan akses keuangan bagi Konsumen/Calon Konsumen dengan disabilitas kepada PUJK yang berada di bawah pengawasan OJK.

## **2. Tinjauan Kebijakan Hukum Terhadap Hak-Hak Disabilitas Dalam Jasa Keuangan Belum Diberikan Secara Optimal**

Meski sudah memiliki payung hukum yang cukup jelas, diskriminasi terhadap kaum penyandang disabilitas tentu masih ada. Salah satu faktor mengapa hak-hak dari penyandang disabilitas ini masih belum optimal di Indonesia ini ialah masih minimnya literasi keuangan dari masyarakat khususnya dalam memfasilitasi golongan disabilitas. Hal ini dibuktikan dalam kasus yang terjadi kasus 2019 silam yang terjadi di Makassar, dijelaskan bahwa terjadi penolakan masyarakat disabilitas ketika ingin mengambil kartu ATM dan mengaktifkan mobile banking oleh salah satu kantor cabang perbankan. Diberitakan bahwa pihak perbankan melarang nasabah disabilitas ini untuk memiliki kartu ATM dan mengakses layanan perbankan, seperti internet banking, sms banking, dan mobile banking. Nasabah sudah menginformasikan bahwa sudah adanya aturan yang mengatur mengenai standar layanan bagi nasabah difabel. Namun tanggapan dari customer service dan layanan call center bank tersebut tidak memberikan respon positif atas aduannya tersebut. Mereka mengatakan bahwa belum adanya informasi yang kongkrit terkait aturan layanan bagi nasabah difabel tersebut. Hal serupa juga terjadi kepada Presti, salah satu nasabah perbankan difabel yang ditolak secara mentah-mentah saat ingin mengakses layanan perbankan tersebut. Presti yang ingin mengurus pergantian buku tabungan, mencoba untuk menuliskan tanda tangannya dan memberikan hasil yang sedikit berbeda dari tanda tangan sebelumnya. Presti akhirnya meminta petugas bank untuk menutup rekening yang lama dan membuka rekening baru dengan tanda

tangan yang baru, namun pihak bank menolak dengan alasan kaum difabel rawan melakukan human error dan berpotensi disalahgunakan pihak lain .

Survei literasi keuangan yang telah dilakukan dengan menggunakan alat ukur yang dibuat oleh Organisation for Economic Co-operation and Development/International Network on Financial Education (OECD/INFE). Terdapat 26 negara dari Asia, Eropa, dan Amerika Latin, termasuk 12 negara anggota OECD, yang berpartisipasi dalam survei internasional terkait literasi keuangan tahun 2020. Survei ini menghasilkan skor literasi keuangan yang diukur berdasarkan tiga komponen yaitu pengetahuan (*financial knowledge*), perilaku (*financial behaviour*), dan sikap (*financial attitude*). Skor maksimal untuk tingkat literasi keuangan adalah 21 yang artinya seseorang memperoleh pemahaman dasar terkait konsep keuangan dan menerapkan prinsip kehati-hatian dalam urusan keuangan mereka. Survei ini menggunakan ukuran sampel yang berkisar dari 1.000 hingga 84.000 responden per negara dan secara total melibatkan 125.787 responden yang berusia lebih dari 18 tahun.

Hasil survei menunjukkan rata-rata skor literasi keuangan semua negara yang berpartisipasi pada survei ini sebesar 12,7 sedangkan rata-rata skor literasi keuangan dari negara anggota OECD sebesar 13,0. Negara dengan skor literasi keuangan tertinggi sebesar 14,8 adalah Hong Kong (China) sedangkan negara dengan skor terendah sebesar 11,1 adalah Italia. Indonesia menempati posisi ke-6 dari 26 negara yang berpartisipasi dalam survei ini dengan skor pengetahuan sebesar 3,7, perilaku sebesar 6,3, dan sikap 3,3 sehingga skor literasi keuangannya sebesar 13,3.

Penyandang disabilitas mengalami hasil pendidikan dan pasar tenaga kerja yang lebih buruk dan lebih mungkin menjadi miskin daripada orang tanpa disabilitas. Sebuah studi OECD tahun 2009 yang mencakup 21 negara berpenghasilan menengah ke atas dan tinggi menunjukkan tingkat kemiskinan yang lebih tinggi di kalangan usia kerja penyandang disabilitas dibandingkan di kalangan usia kerja tanpa disabilitas di semua kecuali tiga negara (Norwegia, Slovakia, dan Swedia). Tingkat kemiskinan penyandang disabilitas usia kerja relatif terhadap orang non-penyandang disabilitas usia kerja terbukti menjadi yang tertinggi, lebih tinggi dua kali di Australia, Irlandia, dan Republik Korea, serta yang terendah atau memiliki selisih lebih sedikit dengan masyarakat normal yaitu pada negara Islandia, Meksiko, dan Belanda.

No.	Negara	Jumlah Responden	Skor Financial Knowledge	Skor Financial Behavior	Skor Financial Attitude	Skor Literasi Keuangan
1.	Hong Kong (China)	1.002	6.2	5.8	2.9	14.8
2.	Slovenia	1.019	4.8	6.3	3.6	14.7
3.	Austria	1.418	5.3	6	3.1	14.4
4.	Jerman	1.003	5.2	5.7	3.1	13.9
5.	Estonia	1.005	4.9	5.3	3.1	13.3
6.	Indonesia	1.000	3.7	6.3	3.3	13.3
7.	Portugal	1.480	4	5.9	3.2	13.1
8.	Polandia	1.000	5	5.5	2.6	13.1
9.	Korea	2.400	4.6	5.4	3.1	13
10.	Republik Ceko	1.003	4.5	5.3	3.1	13
11.	Moldova	1.074	4	5.5	3.1	12.6
12.	Malaysia	2.818	3.7	6.1	2.7	12.5
13.	Rusia	83.478	4.8	4.9	2.8	12.5
14.	Hungaria	1.001	4.6	4.5	3.3	12.3
15.	Kroasia	1.079	4.5	5	2.8	12.3
16.	Bulgaria	1.047	4.1	5.3	2.9	12.3
17.	Peru	1.205	4.1	5.1	2.9	12.1
18.	Georgia	1.056	4.5	5.1	2.5	12.1
19.	Macadonia Utara	1.076	3.9	5.1	2.8	11.8
20.	Montenegro	1.030	4.1	4.7	2.6	11.5
21.	Colombia	1.200	3.8	4.8	2.6	11.2
22.	Rumania	1.060	3.5	5	2.7	11.2
23.	Italia	2.036	3.9	4.2	3	11.1
24.	Prancis*	2.155	4.8	-	-	-
25.	Malta**	1.013	2.2	5.2	2.8	10.3
26.	Thailand***	11.129	3.9	-	3.9	-
Rata-rata^			4.4	5.3	3	12.7
Rata-rata (anggota OECD)^^			4.6	5.3	3.1	13

Dijelaskan pada tabel di atas, bahwa menurut Survei Nasional Literasi dan Inklusi Keuangan (SNLIK) tahun 2022 menunjukkan indeks literasi keuangan pada masyarakat Indonesia sebesar 49.68%, meningkat dari 2019 dengan angka sebesar 38,03% yang tergolong masih rendah. Untuk meningkatkan angka literasi dan inklusi keuangan tersebut, SNLKI 2021 – 2025 memiliki visi yaitu “Mewujudkan Masyarakat Indonesia yang Memiliki Indeks Literasi Keuangan yang Tinggi (*Well Literate*) sehingga Dapat Memanfaatkan Produk dan Layanan Jasa Keuangan yang Sesuai untuk Mencapai Kesejahteraan Keuangan yang Berkelanjutan”. Visi dimaksud dijabarkan dalam tiga misi, yaitu:

- a. Memanfaatkan teknologi digital dalam peningkatan indeks literasi keuangan;
- b. Membangun dan meningkatkan aliansi strategis dalam pelaksanaan program literasi dan edukasi keuangan; dan
- c. Memperluas akses dan ketersediaan produk dan layanan jasa keuangan yang inklusif.

Untuk kesinambungan, arah strategi dalam SNLKI 2021 – 2025 disusun berdasarkan tiga pilar program strategis SNLKI (Revisit 2017) yaitu Cakap Keuangan, Sikap dan Perilaku Keuangan yang Bijak, serta Akses Keuangan.

Faktor lainnya adalah belum optimalnya pemenuhan hak-hak disabilitas ini ialah peran negara menjadi provider dan pelindung bagi hak-hak semua warga negara yang dimilikinya. Negara berkewajiban menyediakan pelayanan publik yang dapat dinikmati dan benar-benar berangkat dari kebutuhan masyarakatnya. Hasil penelitian Slamet Thohari di Kota Malang menunjukkan bahwa masih banyak fasilitas di instansi pemerintah yang tidak aksesibel bagi para disabilitas. Negara harus membuat peraturan lebih detail dalam penyediaan fasilitas dan layanan pada sektor jasa keuangan dan non jasa keuangan. Contohnya seperti yang sudah dipraktikan di negara Hong Kong yaitu menerima tanda tangan *digital*, cap tradisional ataupun sidik jari bagi penyandang disabilitas untuk mengurangi risiko human error. Serta negara juga harus memberikan sanksi yang tegas atas tindakan diskriminatif terhadap penyandang disabilitas.

## **E. KESIMPULAN**

Kesimpulan dari kajian ini ialah penyandang disabilitas merupakan subjek hukum yang berhak mendapatkan pelayanan di lembaga jasa keuangan. Indonesia telah menerbitkan UU No. 8 Tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas (UU Penyandang Disabilitas). Menurut Survei Sosial Ekonomi Nasional (2020), penyandang disabilitas di Indonesia terdapat 22,97 juta jiwa penyandang disabilitas di Indonesia. Hal ini tentu berpotensi terhadap peningkatan inklusi keuangan, mengingat penyandang disabilitas di usia produktif ditemukan dua kali lebih memungkinkan untuk tidak mendapatkan kesempatan untuk bekerja. Penyandang disabilitas di Indonesia berpotensi terhadap peningkatan inklusi keuangan. Keterbukaan dan peningkatan akses keuangan bagi penyandang disabilitas bisa mendorong indeks inklusi dimaksud. Ketika mereka memiliki kesempatan untuk mendapatkan pekerjaan, kelompok penyandang disabilitas lebih cenderung bekerja paruh waktu atau bekerja tanpa diberikan upah.

Penyandang Disabilitas berdasarkan UU ini yaitu setiap orang yang mengalami keterbatasan fisik, intelektual, mental, dan/atau sensorik dalam jangka waktu lama yang dalam berinteraksi dengan lingkungan dapat mengalami hambatan dan kesulitan untuk berpartisipasi secara penuh dan efektif dengan warga negara lainnya berdasarkan kesamaan hak. Di dalam konteks hak asasi manusia (HAM), salah satu tanggung jawab utama pemerintah dan juga pemerintah daerah adalah untuk melaksanakan penghormatan, perlindungan, pemenuhan, pemajuan dan penegakan hak asasi manusia. Tanggung jawab tersebut melingkupi semua aspek kehidupan masyarakat dan bersifat universal sesuai dengan karakter hak asasi manusia itu sendiri. Salah satu upaya penghormatan, perlindungan dan pemenuhan hak tersebut yakni kepada penyandang disabilitas. Namun dalam

praktiknya, lembaga keuangan, khususnya perbankan, masih tertutup bagi penyandang disabilitas. Salah satu faktor mengapa hak-hak dari penyandang disabilitas ini masih belum optimal di Indonesia ini ialah masih minimnya literasi keuangan dari masyarakat khususnya dalam memfasilitasi golongan disabilitas. Faktor lainnya dari belum optimalnya pemenuhan hak-hak disabilitas ini ialah peran negara menjadi provider dan pelindung bagi hak-hak semua warga negara yang dimilikinya. Negara berkewajiban menyediakan pelayanan publik yang dapat dinikmati dan benar-benar berangkat dari kebutuhan masyarakatnya.

## DAFTAR PUSTAKA

### UU

American with Disabilities Act (ADA) Title III Regulations.

Equality Act 2010: Guidance.

Peraturan Otoritas Jasa Keuangan No. 6 /Pojk.07/2022 Tentang Perlindungan Konsumen Dan Masyarakat Di Sektor Jasa Keuangan

World Report on Disability, WHO 2011.

Afkari, F., & Faqih Maulana, D. (2021). Urgensi Aksesibilitas bagi Penyandang Disabilitas Fisik dan Sensorik pada Perbankan Berbasis Inklusi Keuangan. Fakultas Syari'Ah Dan Hukum.

Arifah, R. N. (2022). Urgensi Pengaturan Aksesibilitas Atas Layanan Perbankan Syariah Bagi Penyandang Disabilitas. *Sakina: Journal of Family Studies*, 6(3).

Budiarjo, M. (2006). Dasar-Dasar Ilmu Politik. PT Gramedia Pustaka Utama.

Fitria, R. (2017). Pola Pembinaan Penyandang Disabilitas Tubuh Pada Panti Sosial, Bina Daksa Wirajaya Makassar. (Skripsi). UIN Alauddin, Makassar, Indonesia.

Heru S. L. (2013). Pelaksanaan Perlindungan Hukum Bagi Pekerja Penyandang Cacat Fisik di Yayasan Penyandang Cacat Mandiri Kabupaten Bantul. (Skripsi). UBAYA, Surabaya, Indonesia.

Maftuhin, A (2016). Mengikat makna diskriminasi: Penyandang cacat, difabel, dan Penyandang disabilitas. *INKLUSI: Journal of Disability Studies*, researchgate.net, hlm.149

Montes A, Massiah E (2002). Disability data: survey and methods issues in Latin America and the Caribbean. Washington, InterAmerican Development Bank.

Ndaumanu, F (2020). Hak penyandang disabilitas: Antara tanggung jawab dan pelaksanaan oleh pemerintah daerah. *Jurnal Ham*, core.ac.uk, hlm.132

Pakpahan, D. D. T. (2020). Perlindungan Hukum Bagi Penyandang Disabilitas Netra Terhadap Pembatasan Akses Bank Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016 Tentang Penyandang Disabilitas dan Peraturan Perlindungan Konsumen oleh Otoritas Jasa Keuangan.

- Quinn G, Degener T. A survey of international, comparative and regional disability law reform. In: Breslin ML, Yee S, eds. Disability rights law and policy - international and national perspectives. Ardsley, Transnational, 2002.
- Salsabela, D. H. (2019). Perlindungan Hukum Bagi Nasabah Depositor Penyandang Disabilitas Dalam Akses Layanan Keuangan Tabungan Digital. *Kumpulan Jurnal Mahasiswa Fakultas Hukum*.
- Sanistasya, P. A., Rahardjo, K., & Iqbal, M. (2019). Pengaruh Literasi Keuangan dan Inklusi Keuangan Terhadap Kinerja Usaha Kecil di Kalimantan Timur. *Jurnal Economia*, 15(1), 48-59.
- Septian A. C. (2013). Implementasi PP Nomor 43 Tahun 1998 Pasal 28 Terhadap Pekerja Penyandang Disabilitas di PT. Madubaru – PG/PS Madukismo. (Skripsi). UAJ, Yogyakarta, Indonesia.
- Sopyan, Y. (2020). Legal protection and the problem of accessibility for diffable: A comparative study between Islamic law and Indonesian law. *Mazahib*, 18(2).
- Thohari, S. (2017). Pandangan disabilitas dan aksesibilitas fasilitas publik bagi penyandang disabilitas di kota Malang. *IJDS: Indonesian Journal of Disability Studies*, 1(1).
- Ulfah, S., & Fatmala Rizky, T. (2021). Persons with Disabilities' Financial Literacy and Access to Financial Services. *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, Volume 24 no.1.
- Sekretariat Jendral DPR RI (2022). Budget Issue Brief: Kesejahteraan Rakyat, Vol. 02,Ed. 10, hlm.1.
- Otoritas Jasa Keuangan. (2015). Siaran Pers: OJK Gelar Edukasi Keuangan Bagi Penyandang Disabilitas Dan Peningkatan Kapasitas Bagi Pelaku Usaha Jasa Keuangan. In Ojk.Go.Id.
- Otoritas Jasa Keuangan. (2018). Petunjuk Teknis Operasional untuk Pelayanan Keuangan kepada Penyandang Disabilitas. In Ojk.Go.Id.
- Website
- <https://www.cnnindonesia.com/ekonomi/20191217135934-78457702/nasabah-difabel-mengaku-dilarang-bni-syariah-punya-atm>
- <https://metrosemarang.com/kesempatan-kerja-bagi-penyandang-disabilitas-semarang-masih-minim>
- Ari, P. (2018). Disabilitas dan Pendidikan Inklusif di Perguruan Tinggi. Malang : UBM.
- Jerome J. Shestack, Jurisprudence of human rights, dalam Theodor Meron, edit, Human Rights in International Law Legal and Policy Issues, (New York: Oxford Univesity Press, 1992), hlm. 76.
- Leksono, S. (2013). Penelitian Kualitatif Ilmu Ekonomi Dari Metodologi ke Metode. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Muhaimin. (2010). Metodologi Penelitian Buku Ajar Untuk Perguruan Tinggi. Yogyakarta: Pustaka Prisma.
- Moleong, L. J. (2010). Metodologi Penelitian Kualitatif. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Soleh, A. (2016). *Aksesibilitas Penyandang Disabilitas terhadap Perguruan Tinggi; Studi Kasus di Empat Perguruan Tinggi Negeri di Yogyakarta*. LKIS Pelangi Aksara.

