

Pemenuhan Hak Aksesibilitas Nasabah Penyandang Disabilitas Dalam Pelayanan Perbankan



Daffa Alkafi ¹, Selamat Widodo ²

Fakultas Hukum, Universitas Muhammadiyah Purwokerto
Jl. KH. Ahmad Dahlan, Dusun III, Dukuhwaluh, Kec. Kembaran, Kab. Banyumas, Jawa Tengah 53182

Email Korespondensi: daffa.alkafi@gmail.com

ARTIKEL INFO

Riwayat Artikel

Artikel masuk : 2024-03-28

Artikel direview : 2024-04-27

Artikel diperbaiki: 2024-04-27

Artikel diterima : 2024-04-27

Kata Kunci

pemenuhan hak, disabilitas,
perbankan

ABSTRAK

Persons with disabilities or who can be said to be disabled have difficulties in accessing public services such as health, education, and finance, due to the lack of supporting accessibility for people with disabilities at these public service places. Departing from this, in this study the author aims to find out the accessibility needed by people with disabilities in carrying out banking activities and to find out the obstacles in fulfilling accessibility rights when getting banking services. The type of research used in this research is empirical juridical research. In this research, researchers collect empirical data or facts from Bank BRI KC Purwokerto to test, observe, or analyze certain legal aspects. The results of this study indicate that based on Law Number 8 of 2016 and concerning Persons with Disabilities and the Financial Services Authority Regulation (POJK No. 6 /POJK 07/2022 concerning Consumer and Community Protection in the Financial Services Sector. Fulfillment of accessibility rights for customers with disabilities as a form of protection in services at Bank BRI KC Purwokerto has been running properly. The bank can ensure that their rights have been fulfilled by providing special training to bank employees and the bank integrates well with regulations issued by the state and OJK. Communication and digital technology facilities are still an obstacle in fulfilling accessibility rights for customers with disabilities.

Keywords: fulfillment of rights, disabilities, banking

Penyandang disabilitas atau yang bisa dikatakan difabel memiliki kesulitan dalam hal mengakses pelayanan publik seperti bidang kesehatan, pendidikan, dan keuangan, karena minimnya aksesibilitas pendukung bagi kaum penyandang disabilitas pada tempat-tempat pelayanan publik tersebut. Berangkat dari hal tersebut, maka dalam penelitian ini penulis bertujuan untuk mengetahui aksesibilitas yang diperlukan oleh penyandang disabilitas dalam melakukan kegiatan diperbankan dan untuk mengetahui hambatan-hambatan dalam pemenuhan hak aksesibilitas saat mendapatkan pelayanan diperbankan. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian yuridis empiris. Dalam penelitian ini, peneliti mengumpulkan data empiris atau fakta-fakta dari Bank BRI KC Purwokerto untuk menguji, mengamati, atau menganalisis aspek-aspek hukum tertentu. Hasil penelitian ini menunjukkan berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016 dan Tentang Penyandang Disabilitas dan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (POJK No. 6 /POJK 07/2022 Tentang Perlindungan Konsumen Dan Masyarakat Di Sektor Jasa Keuangan. Pemenuhan hak aksesibilitas bagi nasabah penyandang disabilitas sebagai bentuk perlindungan dalam pelayanan di Bank BRI KC Purwokerto sudah berjalan dengan semestinya. Pihak bank dapat memastikan hak-haknya sudah terpenuhi dengan cara memberikan pelatihan khusus kepada pegawai bank dan pihak bank mengintegrasikan dengan baik peraturan yang dikeluarkan negara dan OJK. Komunikasi dan fasilitas yang berteknologi digital masih menjadi hambatan dalam pemenuhan hak aksesibilitas bagi nasabah penyandang disabilitas.

Kata kunci: pemenuhan hak, disabilitas, perbankan



This is an open-access article under the [CC-BY 4.0](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/) license.



I. Pendahuluan

Pelayanan publik merujuk pada kegiatan yang dilakukan oleh individu atau kelompok untuk memberikan bantuan serta fasilitas kepada masyarakat demi mencapai tujuan tertentu. Instansi publik memiliki kewajiban memberikan pelayanan yang optimal kepada masyarakat. Optimalitas pelayanan ini merupakan tujuan untuk mencapai kepuasan masyarakat. Kepuasan ini dapat terlaksana apabila layanan yang disediakan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Dalam perkembangannya, masyarakat yang menerima manfaat dari layanan publik tidak hanya terbatas pada masyarakat umum saja, namun juga termasuk kelompok-kelompok khusus, khususnya kelompok penyandang disabilitas yang membutuhkan perhatian khusus dari pemerintah.¹ Keadilan sosial bagi semua penduduk merupakan tujuan negara di mana setiap penduduk negara diberi perlakuan yang adil dan sama, tanpa memandang kelemahan atau keterbatasan yang mereka miliki. Ini ditafsirkan oleh penyandang disabilitas sebagai hak mereka untuk mendapatkan berbagai akses, terutama dalam layanan publik yang merupakan sarana untuk pertumbuhan ekonomi dan kesejahteraan. Penyandang disabilitas atau orang dengan kebutuhan khusus mempunyai persamaan hak dan kewajiban seperti layaknya orang non disabilitas. Penyandang disabilitas merupakan bagian dari kehidupan berbangsa dan bernegara yang perlu mendapatkan perlakuan khusus.²

Penyandang disabilitas adalah kelompok masyarakat yang beragam, diantaranya penyandang disabilitas yang mengalami disabilitas mental, disabilitas fisik maupun gabungan dari disabilitas mental dan fisik.³ Penyandang disabilitas atau yang bisa dikatakan difabel memiliki kesulitan dalam hal mengakses pelayanan publik seperti bidang kesehatan, pendidikan, dan keuangan, karena minimnya aksesibilitas pendukung bagi kaum penyandang disabilitas pada tempat-tempat pelayanan publik tersebut. Kedudukan dan hak terhadap penyandang disabilitas terjamin dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016 tentang penyandang disabilitas dan dipertegas oleh Pasal 28 A UUD NRI Tahun 1945 mengenai kedudukan, hak dan kewajiban peranan yang sama sebagai bagian dari masyarakat Indonesia.⁴

Penyandang disabilitas dalam melakukan interaksi dengan lingkungan sosial atau masyarakat disekitarnya, para penyandang disabilitas terkendala dalam hal berpartisipasi secara penuh dalam kegiatan bersosialisasi di masyarakat karena terbatasnya kemampuan dan aksesibilitas pendukung bagi para penyandang disabilitas. Berdasarkan data Survei Sosial Ekonomi Nasional (Susenas) pada tahun 2018 sampai 2020 terlihat bahwasanya adanya penurunan penyandang yang tidak pernah sekolah dari 13,20% ke 12,91% diiringi dengan peningkatan cukup tinggi dari penyandang disabilitas yang memiliki pendidikan terakhir setara SD dari 28,2% ke 29,60%.⁵ Dalam bidang fasilitas sosial dan fasilitas umum, pentingnya ketersediaan aksesibilitas sangatlah dibutuhkan untuk menciptakan lingkungan yang mendukung bagi penyandang disabilitas sehingga mereka dapat terlibat sepenuhnya dalam kehidupan sosial. Kebebasan harus ada di setiap fasilitas publik bagi penyandang disabilitas. Sampai saat ini, penyandang disabilitas masih banyak menghadapi banyak rintangan dalam hal pengaksesan di dalam bangunan-bangunan dan fasilitas umum yang disediakan untuk kepentingan masyarakat umum. Hal ini sering kali sulit

¹ Sheila Kusuma Wardani Amnesti, 2021, Implementasi Pemenuhan Hak-Hak Penyandang Disabilitas Menuju Purworejo Ramah Difabel, *Borobudur Law Review*, 3(1) hal 55-56.

² Dyah Putri Purnama Sari, 2021, *Efektifitas Pemenuhan Hak Aksesibilitas Konsumen Disabilitas Pada Layanan Pembiayaan Bank Syariah (Perbandingan Bank BRI Syariah dan Bank Muamalat Kota Malang)*, Skripsi, Malang: Fakultas Syari'ah Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim.

³ G Gede Kusnawan et al., 2017, Penerapan Peraturan Daerah Provinsi Bali Nomor 9 Tahun 2015 Tentang Perlindungan Dan Pemenuhan Hak Penyandang Disabilitas Dalam Penerimaan Tenaga Kerja, 5(2), hal 4-7.

⁴ Edgar Caesar Lukito, 2021, *Perlindungan Hukum Bagi Pemenuhan Aksesibilitas Penyandang Disabilitas Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sleman*, Skripsi, Yogyakarta: Fakultas Hukum Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

⁵ Muhammad Nur Ramadhan, Fajri Nursyamsi, 2021, *Kajian Disabilitas, Tinjauan Peningkatan Akses dan Taraf Hidup Penyandang Disabilitas Indonesia : Aspek Sosioekonomi dan Yuridis*, Jakarta: Staf Ahli Menteri Bidang Sosial dan Penanggulangan Kemiskinan, Kementerian PPN/Bappenas, hal 4.

atau bahkan tidak memungkinkan bagi penyandang disabilitas untuk berpartisipasi secara penuh dalam situasi normal, baik dalam hal pendidikan, pekerjaan maupun dalam kegiatan rekreasi.⁶

Masih terdapat penyandang menghadapi kesulitan untuk menjadi nasabah di sejumlah bank. Negara mempunyai kewajiban untuk merealisasikan hak-hak para penyandang disabilitas karena negara menjamin bahwa penyandang disabilitas dapat berpartisipasi diseluruh aspek kehidupan guna mewujudkan dan menjunjung hak asasi manusia dan keadilan bagi seluruh rakyat Indonesia. Berdasarkan uraian diatas, maka perumusan masalah dalam penelitian ini adalah pertama, bagaimana pemenuhan hak aksesibilitas diberlakukan terhadap penyandang disabilitas sebagai bentuk perlindungan dalam pelayanan diperbankan?. Kedua, bagaimana hambatan pemenuhan hak aksesibilitas terhadap penyandang disabilitas dalam pelayanan diperbankan?. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui aksesibilitas yang diperlukan oleh penyandang disabilitas dalam melakukan kegiatan diperbankan dan untuk mengetahui hambatan-hambatan dalam pemenuhan hak aksesibilitas saat mendapatkan pelayanan diperbankan.

II. Metode Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian yuridis empiris. Dalam penelitian ini, peneliti mengumpulkan data empiris atau fakta-fakta dari Bank BRI KC Purwokerto untuk menguji, mengamati, atau menganalisis aspek-aspek hukum tertentu. Penelitian empiris juga digunakan untuk mengamati hasil dari perilaku manusia yang berupa peninggalan fisik maupun arsip.⁷ Berdasarkan uraian tersebut disimpulkan bahwa pengertian penelitian hukum yuridis empiris adalah salah satu metode penelitian hukum yang dilakukan dengan cara mengkaji keadaan sebenarnya yang terjadi di masyarakat.

III. Pembahasan

1. Pemenuhan Hak Aksesibilitas Terhadap Penyandang Disabilitas Dalam Pelayanan Perbankan

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas menjelaskan definisi penyandang disabilitas pada Bab I Ketentuan Umum Pasal 1 angka 1 dengan menyebutkan bahwa penyandang disabilitas merujuk pada individu yang memiliki keterbatasan fisik, intelektual, mental, atau sensorik yang berlangsung dalam periode yang panjang. Keterbatasan tersebut membuat interaksi dengan lingkungan menjadi sulit atau terhambat, sehingga menghambat kemampuan untuk berpartisipasi secara penuh dan efektif dalam masyarakat dengan orang lain yang memiliki hak yang sama.⁸

Individu dengan disabilitas merupakan komunitas yang bervariasi, termasuk di dalamnya orang-orang dengan disabilitas fisik, mental, dan kombinasi dari keduanya. Ada berbagai istilah yang digunakan untuk merujuk pada kelompok ini. Kementerian Sosial menggunakan frasa "penyandang cacat", Kementerian Pendidikan Nasional menggunakan istilah "berkebutuhan khusus", sementara Kementerian Kesehatan menggunakan istilah "penderita cacat".⁹

Dijelaskan dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016 Tentang Penyandang Disabilitas pasal 1 ayat (1) bahwa:

⁶ Sali Susiana, 2014, *Pemenuhan Dan Pelindungan Hak-Hak Penyandang Disabilitas* (P3DI Setjen DPR RI dan Azza Grafika, hal 1-3.

⁷ F.C. Susila Adiyanta, 2019, "Hukum Dan Studi Penelitian Empiris: Penggunaan Metode Survey Sebagai Instrumen Penelitian Hukum Empiris," *Administrative Law and Governance Journal*, 2(4), hal 698-700.

⁸ Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas.

⁹ R R Putri and A Priamsari, 2019, Hukum Yang Berkeadilan Bagi Penyandang Disabilitas, *Masalah-Masalah Hukum*, 48(2), hal 215-216.

“Penyandang Disabilitas adalah setiap orang yang mengalami keterbatasan fisik, intelektual, mental, dan/atau sensorik dalam jangka waktu yang lama yang dalam berinteraksi dengan lingkungan dapat mengalami hambatan dan kesulitan untuk berpartisipasi secara penuh dan efektif dengan warga negara lainnya berdasarkan kesamaan hak.”

Berdasarkan Pasal 5 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas, hak penyandang disabilitas meliputi: bebas dari stigma, privasi, keadilan dan perlindungan hukum, hidup, pendidikan, pekerjaan, kewirausahaan, koperasi, kesehatan, politik, keagamaan, keolahragaan, kebudayaan dan pariwisata, kesejahteraan sosial, aksesibilitas, pelayanan publik, perlindungan dari bencana, habilitasi dan rehabilitasi, konsesi, pendataan, hidup secara mandiri dan dilibatkan dalam masyarakat, berekspresi, berkomunikasi, serta memperoleh informasi, berpindah tempat dan kewarganegaraan, dan bebas dari Tindakan diskriminasi, penelantaran, penyiksaan, dan eksploitasi. Aksesibilitas dan pelayanan publik menjadi salah satu hak yang dimiliki oleh penyandang disabilitas saat berkontribusi dalam kegiatan perbankan.

Penyandang disabilitas memiliki posisi, hak, dan tanggung jawab yang setara dengan individu non disabilitas dalam masyarakat. Mereka memiliki hak yang sama untuk menjalani kehidupan dan mempertahankan eksistensi mereka. Ketika berbicara tentang hak asasi manusia, kita menemukan bahwa semua manusia, termasuk mereka yang merupakan bagian dari warga negara, memiliki hak-hak sipil dan politik yang sama, selain hak-hak ekonomi, sosial, dan budaya.¹⁰

Penyandang Disabilitas saat berkontribusi dalam kegiatan perbankan mempunyai hak keadilan dan perlindungan hukum, hal tersebut tertera dalam Pasal 9 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016 Tentang Penyandang Disabilitas yang berbunyi:

“Hak keadilan dan perlindungan hukum untuk Penyandang Disabilitas meliputi hak: e. memperoleh akses terhadap pelayanan jasa perbankan dan nonperbankan.”

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. 6 /POJK 07/2022 Tentang Perlindungan Konsumen Dan Masyarakat Di Sektor Jasa Keuangan, lalu dijelaskan dalam pasal 35 ayat (2) bahwa:¹¹

“PUJK mempunyai tanggung jawab untuk mendukung penyediaan layanan khusus kepada Konsumen penyandang disabilitas dan lanjut usia.”

OJK sebelumnya juga telah menyusun Petunjuk Teknis Operasional (PTO) dalam memberikan standarisasi pelayanan keuangan kepada Penyandang Disabilitas yang dapat diadopsi oleh perbankan yang sebenarnya sudah diatur lebih detail dari undang-undang yang ada. Namun, karena PTO 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.

Sasaran dari Petunjuk Teknis Operasional (PTO) adalah untuk memperluas jangkauan akses keuangan bagi individu dengan disabilitas yang merupakan konsumen atau calon konsumen khususnya kepada perbankan. Hal ini mempunyai tujuan untuk memastikan bahwa layanan keuangan yang diberikan kepada mereka sesuai dengan standar yang telah ditetapkan di bawah pengawasan langsung dari OJK. Dalam PTO juga diulaskan bahwa jika konsumen atau calon konsumen yang memiliki disabilitas tidak mampu melakukan tanda tangan secara konsisten untuk

¹⁰ Tiwi Pramesty, 2020, *Implementasi Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016 Tentang Penyandang Disabilitas Perspektif Hukum Islam (Studi Di Bank Amarta Kantor Cabang Kalianda Lampung Selatan)*, Skripsi, Lampung: Fakultas Syari'ah Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung.

¹¹ Putri, A.A.R.H & Halim, A., 2019. Kebijakan Hukum Terhadap Hak-Hak Dalam Layanan Jasa Keuangan Di Indonesia, *Al-Mashlahah Jurnal Hukum Islam dan Pranata Sosial*. Hal 263.

dokumen persyaratan administratif, maka ada opsi pengganti tanda tangan yang dapat diberikan sebagai alternatif yaitu:

- 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 jarinya;
- d. *Fingerprint recognition*;
- e. *Iris scan*;
- f. *Face recognition*; dan/ atau
- g. *Voice recognition*.

Kantor-kantor dari perbankan baik kantor pusat maupun cabang-cabangnya harus menyajikan infrastruktur standar untuk layanan fisik, non-fisik dan dokumen yang mendukung kebutuhan individu yang merupakan konsumen atau calon konsumen dengan disabilitas, seperti:

1) Pelayanan Dan Peralatan Fisik Yang Ramah Disabilitas

- 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*)
- d. Menyediakan meja pelayanan yang rendah untuk mengakomodasi pengguna kursi roda dan orang bertubuh kecil/kerdil (*stunting*)
- e. Menyediakan layar khusus antrian dan layar informasi di lokasi yang mudah dilihat
- f. Tersedia alat bantu untuk konsumen/calon konsumen dengan disabilitas, seperti kursi roda.
- 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 penyandang disabilitas.

2) Standar layanan ATM Bersama untuk perbankan yang ramah disabilitas

- a. Menyediakan mesin ATM bicara dengan instruksi yang spesifik dan dilengkapi dengan audio jack, serta menyediakan mesin ATM berukuran rendah.
- b. Menyediakan mesin ATM untuk memperhatikan kebutuhan konsumen yang memiliki disabilitas yang meliputi fitur-fitur seperti adanya rampa yang aman dan dapat digunakan secara mandiri oleh konsumen dengan disabilitas pintu yang lebih lebar dan mudah dibuka serta ruangan yang cukup luas untuk memfasilitasi mobilitas penggunaan kursi roda. Ini bertujuan untuk memberikan akses yang lebih mudah dan aman bagi individu dengan disabilitas saat menggunakan layanan mesin ATM di kantor PUJK.¹²

Secara umum, nasabah penyandang disabilitas itu merupakan orang yang ingin bertransaksi di perbankan sama halnya seperti orang yang non disabilitas. Seperti apa yang dituturkan oleh Supervisor Layanan Operasional di bank BRI KC Purwokerto.

“Terkait pelayanan nasabah penyandang disabilitas, ini mencakup jenis disabilitas, baik sensorik maupun fisik. Secara umum di Bank BRI KC Purwokerto, tidak ada perbedaan kategori nasabah antara nasabah umum dan nasabah khusus. Oleh karena itu, nasabah disini termasuk dalam kategori nasabah umum, yakni orang yang ingin melakukan transaksi di bank.”

¹² OJK, 2018, Petunjuk Teknis Operasional (PTO) Untuk Pelayanan Keuangan Kepada Penyandang Disabilitas, Hal 10-13.

Bank BRI KC Purwokerto selaku perusahaan yang bergerak dibidang jasa dapat memastikan bahwa layanan dapat diakses bagi nasabah penyandang disabilitas. Hal tersebut dilaksanakan melalui panduan-panduan terkait layanan baik itu nasabah umum maupun nasabah yang memiliki kebutuhan khusus seperti penyandang disabilitas. Panduan terkait pelayanan nasabah-nasabah yang dalam kategori berkebutuhan khusus atau penyandang disabilitas sudah tercantum dengan jelas dalam BPO (Buku Pedoman Operasional) yang dibuat oleh direksi perusahaan dibagian kebijakan.

Langkah konkrit yang diambil oleh bank BRI KC Purwokerto untuk memastikan penyandang disabilitas sudah dipenuhi hak-haknya adalah pihak bank wajib melayaninya. Ada beberapa jenis nasabah penyandang disabilitas yang ingin berkontribusi dalam kegiatan perbankan yaitu ada nasabah yang datang sendiri atau tanpa pendamping dan ada juga nasabah yang datang dengan pendamping. Nasabah tunanetra yang datang ke bank sendiri tanpa pendamping, pihak bank wajib melayaninya dengan cara mengkomunikasikan ketentuan, saran, hak-hak, dan kewajiban dari nasabah ketika ingin berkontribusi dalam kegiatan di perbankan. Ada pula nasabah penyandang disabilitas yang datang dengan pendamping yang dimana fungsi pendamping ini adalah untuk menghubungkan komunikasi antara pihak bank dengan nasabah penyandang disabilitas, seperti yang diucapkan oleh Supervisor Layanan Operasional di bank BRI KC Purwokerto.

“Jika seorang nasabah ingin membuka rekening, kami telah menyediakan panduan tentang cara melayani nasabah dengan disabilitas. Contohnya, jika seorang nasabah tunanetra datang sendiri, kami dapat berkomunikasi dengannya, meskipun ada keterbatasan seperti tidak dapat melihat formulir atau apa yang dibacakan. Alternatifnya, nasabah dapat datang dengan pendamping bersertifikat atau keluarganya. Pendamping ini membantu dalam membacakan ketentuan, saran, hak-hak, atau kewajiban kepada nasabah. Jika nasabah datang sendiri, kami tetap dapat menyampaikan informasi tersebut dan melanjutkan proses jika nasabah menyetujuinya.”

Adanya pelatihan khusus untuk pegawai perbankan dalam melayani nasabah penyandang disabilitas merupakan salah satu pemenuhan hak aksesibilitas penyandang disabilitas sebagai bentuk perlindungan dalam pelayanan perbankan. Pelatihan ini diterapkan ke pegawai baru ataupun pegawai lama yang diadakan setiap tahunnya. Pelatihan ini meliputi ketentuan atau standar-standar pelayanan yang artinya tidak membedakan nasabah mulai dari nasabah penyandang disabilitas ataupun nasabah non disabilitas jadi semua sudah terjadwal untuk sistem pelatihannya. Fungsi dari pelatihan ini adalah supaya pegawai tau akan tugasnya apa, ketentuannya seperti apa, dan panduannya seperti apa jadi tidak ada bentuk diskriminasi yang meliputi perlindungan hukum dan kepastian hukum terhadap nasabah penyandang disabilitas.

Bank BRI KC Purwokerto mengintegrasikan dengan baik peraturan yang dikeluarkan oleh negara dan OJK (Otoritas Jasa Keuangan) terkait pemenuhan hak aksesibilitas penyandang disabilitas seperti yang diucapkan oleh Ari Rosmeiyanti.

“Peraturan yang dikeluarkan oleh negara dan OJK telah sejajar dengan kebijakan perbankan, yang berarti bahwa kebutuhan-kebutuhan tersebut diakomodasi oleh perbankan. Secara umum, perbankan tidak akan pilih-pilih nasabah, karena sudah diatur oleh negara dan OJK bahwa setiap orang berhak atas segala kegiatan di perbankan tanpa diskriminasi.”

Teori perlindungan hukum digunakan sebagai analisis dalam pembahasan ini, karena dalam suatu negara pasti terjadi hubungan antara negara dan warga negaranya. Hubungan inilah yang melahirkan hak dan kewajiban.¹³ Hak dan kewajiban negara dalam memberikan pemenuhan

¹³ Wahyu Simon Tampubolon, 2016, Upaya Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Ditinjau Dari Undang-Undang Perlindungan Konsumen, *Jurnal Ilmiah Advokasi*, 4(1), hal 55.

hak aksesibilitas bagi nasabah penyandang disabilitas dalam kegiatan diperbankan ialah penerbitan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016 Tentang Penyandang Disabilitas. Kemudian hak dan kewajiban yang diberikan oleh Bank BRI KC Purwokerto kepada nasabah penyandang disabilitas itu berupa segala layanan sudah dapat diakses bagi nasabah penyandang disabilitas, langkah-langkah untuk memastikan penyandang disabilitas sudah terpenuhi atas hak-haknya, dan diadakannya pelatihan khusus bagi pegawai perbankan dalam melayani nasabah penyandang disabilitas.

Berdasarkan teori keadilan¹⁴, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016 Tentang Penyandang Disabilitas harus bisa memberikan keadilan yang seimbang antara penyandang disabilitas dan non disabilitas, jadi dalam kasus pemenuhan hak aksesibilitas nasabah penyandang disabilitas di perbankan itu harus pada posisi yang seimbang, dan keduanya harus memiliki perlindungan hukum. Nasabah penyandang disabilitas dalam mengikuti kegiatan diperbankan harus di lindungi posisinya, dan sebaliknya perbankan sebagai penyedia layanan kepada nasabah harus dilindungi oleh hukum. Sehingga Undang-Undang yang dikeluarkan oleh negara dan Otoritas Jasa Keuangan (OJK) serta perbankan sebagai instansi yang menaungi aturan tersebut memiliki kekuatan aturan yang adil dalam menerapkan kepada nasabah penyandang disabilitas.

2. Hambatan pemenuhan hak aksesibilitas terhadap penyandang disabilitas.

Hambatan yang dihadapi bank BRI KC Purwokerto dalam melayani nasabah penyandang disabilitas itu meliputi komunikasi dan perkembangan zaman di era digital. Untuk hambatan dalam komunikasi biasanya bank BRI KC Purwokerto itu mendapatkan nasabah penyandang disabilitas fisik yang dimana pihak bank BRI KC Purwokerto masih kesulitan berkomunikasi dengan nasabah tersebut. Jika ada nasabah penyandang disabilitas fisik yang ingin membuka rekening, nasabah penyandang disabilitas fisik masih memiliki kesulitan dalam mengikuti prosedur perbankan. Hambatan dalam perkembangan zaman di era digital ini yaitu dalam memberikan fasilitas yang modern seperti *mobile banking* karena untuk mengakses *mobile banking* tersebut harus memiliki handphone dan terkadang nasabah penyandang disabilitas fisik masih sulit menggunakan handphone. Kalau untuk akses konvensional perbankan yang melakukan transaksi langsung ke *teller* para nasabah penyandang disabilitas fisik ataupun sensorik bisa dimudahkan dengan adanya uang ramah disabilitas yang sudah diakomodir oleh Bank Indonesia yang dimana dimata uang sekarang penyandang disabilitas dapat mengetahui nominal uang tersebut karena alat utama bertransaksi di perbankan itu adalah uang. Penyandang disabilitas fisik masih mempunyai hambatan yang mana masih mendapat kesulitan diberikan fasilitas-fasilitas yang sifatnya digital karena juga masih belum didukung oleh teknologi yang dapat memudahkan penyandang disabilitas fisik dapat mengikuti kegiatan di perbankan. Sebagai contoh, fasilitas fisik yang memudahkan penyandang disabilitas sensorik namun belum tersedia yaitu seperti, mesin ATM bersuara dan ATM brailee.

Terkait hambatan-hambatan tersebut mungkin sudah dipertimbangkan, yang dimana fasilitas yang kebutuhannya justru menghambat penyandang disabilitas fisik seperti harus datang ke mesin ATM. Kalau penyandang disabilitas sensorik mungkin sudah paham akan fasilitas tersebut. Namun, ada juga yang mungkin masih kesulitan menggunakan fasilitas tersebut hal itu disebabkan belum di akomodir oleh teknologi yang ada. Seperti yang dituturkan oleh Ari Rosmeiyanti.

¹⁴ Izzy Al Kautsar and Danang Wahyu Muhammad, 2020, Urgensi Pembaharuan Asas-Asas Hukum Pada Undang-Undang No 37 Tahun 2004 Berdasarkan Teori Keadilan Distributif, *Jurnal Panorama Hukum*, 5(2), hal 186.

“Hambatan biasanya terletak pada komunikasi dengan jenis-jenis penyandang disabilitas tertentu, terutama bagi mereka membutuhkan pendamping, contohnya mereka yang memiliki keterbelakangan. Misalnya, dalam era digital perbankan saat ini, proses pembukaan rekening dan transaksi telah berubah menjadi lebih modern, tidak lagi menggunakan buku rekening seperti pada era konvensional. Bank Indonesia telah mengeluarkan uang yang ramah bagi penyandang disabilitas, membuatnya lebih mudah bagi mereka untuk mengenali nilai uang. Namun, bagi penyandang disabilitas fisik, hambatannya terletak pada kurangnya fasilitas digital, seperti layanan ATM suara dan ATM dengan braille. Meskipun demikian, kemungkinan fasilitas lainnya di luar yang menjadi prioritas juga telah di kaji. Namun, masih ada kebutuhan akan fasilitas yang dapat mengakomodasi penyandang disabilitas fisik, seperti akses ke mesin ATM. Penyandang disabilitas sensorik mungkin memahami fasilitas yang ada, tetapi masih ada beberapa yang belum diakomodasi sepenuhnya oleh teknologi saat ini.”

IV. Penutup

Berdasarkan hasil pembahasan, maka disimpulkan bahwa pemenuhan hak aksesibilitas bagi nasabah penyandang disabilitas sebagai bentuk perlindungan dalam pelayanan di Bank BRI KC Purwokerto sudah berjalan dengan semestinya dan para nasabah penyandang disabilitas sudah tepenuhi hak-haknya. Hal ini dibuktikan bahwa Bank BRI KC Purwokerto sudah mengintegrasikan dengan baik antara Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016 Tentang Penyandang Disabilitas dan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (POJK No. 6 /POJK 07/2022 Tentang Perlindungan Konsumen Dan Masyarakat Di Sektor Jasa Keuangan. Komunikasi dan fasilitas yang berteknologi digital masih menjadi hambatan dalam pemenuhan hak aksesibilitas bagi penyandang disabilitas yang menyebabkan terhambatnya akses dalam memanfaatkan layanan keuangan sesuai dengan kebutuhan mereka.

Diharapkan untuk memenuhi hak aksesibilitas bagi nasabah penyandang disabilitas dalam pelayanan perbankan, diperlukan upaya menyeluruh dalam meningkatkan fasilitas untuk mempermudah penyandang disabilitas untuk berkontribusi dalam kegiatan di perbankan. Pertama, lembaga keuangan perlu secara aktif meningkatkan kesadaran dan pelatihan karyawan tentang kebutuhan serta cara terbaik untuk melayani nasabah dengan beragam jenis disabilitas. Kedua, negara dan lembaga keuangan harus mengkaji lebih lanjut mengenai fasilitas yang mempermudah nasabah penyandang disabilitas dalam melakukan kegiatan diperbankan seperti yang sudah tercantuk dalam Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (POJK No. 6 /POJK 07/2022 Tentang Perlindungan Konsumen Dan Masyarakat Di Sektor Jasa Keuangan.

Daftar Pustaka

- Adiyanta, F.C. Susila. 2019, “Hukum Dan Studi Penelitian Empiris: Penggunaan Metode Survey Sebagai Instrumen Penelitian Hukum Empiris,” *Administrative Law and Governance Journal*, 2(4), hal 698–700.
- Amnesti, Sheila Kusuma Wardani. 2021, Implementasi Pemenuhan Hak-Hak Penyandang Disabilitas Menuju Purworejo Ramah Difabel, *Borobudur Law Review*, 3(1) hal 55-56.
- Kautsar, Izzy Al, and Danang Wahyu Muhammad, 2020, Urgensi Pembaharuan Asas-Asas Hukum Pada Undang-Undang No 37 Tahun 2004 Berdasarkan Teori Keadilan Distributif, *Jurnal Panorama Hukum*, 5(2), hal 186.
- Kusnawan, Gede, Gusti Ngurah, Wairocana Ni, Gusti Ayu, and Dyah Satyawati. 2017, Penerapan Peraturan Daerah Provinsi Bali Nomor 9 Tahun 2015 Tentang Perlindungan Dan Pemenuhan Hak Penyandang Disabilitas Dalam Penerimaan Tenaga Kerja, 5(2), hal 4-7.
- OJK, 2018, Petunjuk Teknis Operasional (PTO) Untuk Pelayanan Keuangan Kepada Penyandang Disabilitas, Hal 10-13.
- Putri, A.A.R.H & Halim, A,. 2019. Kebijakan Hukum Terhadap Hak-Hak Dalam Layanan Jasa Keuangan Di Indonesia, *Al-Mashlahah Jurnal Hukum Islam dan Pranata Sosial*. Hal 263

- Putri, R R, and A Priamsari. 2019, Hukum Yang Berkeadilan Bagi Penyandang Disabilitas, *Masalah-Masalah Hukum*, 48(2), hal 215-216.
- Wahyu Simon Tampubolon, 2016, Upaya Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Ditinjau Dari Undang-Undang Perlindungan Konsumen, *Jurnal Ilmiah Advokasi*, 4(1), hal 55.
- Dyah Putri Purnama Sari, 2021, *Efektifitas Pemenuhan Hak Aksesibilitas Konsumen Disabilitas Pada Layanan Pembiayaan Bank Syariah (Perbandingan Bank BRI Syariah dan Bank Muamalat Kota Malang)*, Skripsi, Malang: Fakultas Syari'ah Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim.
- Edgar Caesar Lukito, 2021, *Perlindungan Hukum Bagi Pemenuhan Aksesibilitas Penyandang Disabilitas Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sleman*, Skripsi, Yogyakarta: Fakultas Hukum Universitas Atma Jaya Yogyakarta.
- Muhammad Nur Ramadhan, Fajri Nursyamsi, 2021, *Kajian Disabilitas, Tinjauan Peningkatan Akses dan Taraf Hidup Penyandang Disabilitas Indonesia : Aspek Sosioekonomi dan Yuridis*, Jakarta: Staf Ahli Menteri Bidang Sosial dan Penanggulangan Kemiskinan, Kementerian PPN/Bappenas, hal 4.
- Sali Susiana, 2014, *Pemenuhan Dan Pelindungan Hak-Hak Penyandang Disabilitas (P3DI Setjen DPR RI dan Azza Grafika*, hal 1-3.
- Tiwi Pramesty, 2020, *Implementasi Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016 Tentang Penyandang Disabilitas Perspektif Hukum Islam (Studi Di Bank Amaritha Kantor Cabang Kalianda Lampung Selatan)*, Skripsi, Lampung: Fakultas Syari'ah Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung.
- Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016 Tentang Penyandang Disabilitas
- Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (POJK No. 6/POJK 07/2022 Tentang Perlindungan Konsumen Dan Masyarakat Di Sektor