

Urgensi Aksesibilitas bagi Penyandang Disabilitas Fisik dan Sensorik pada Perbankan Berbasis Inklusi Keuangan

The Urgency of Accessibility of People with Physical and Sensory Disabilities in Financial Inclusion-Based Banking

Fahmi Afkari dan Diky Faqih Maulana

Fakultas Syari'ah dan Hukum, UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

Email: fahmiafkari@gmail.com, dikyfm@gmail.com

HP: 08985604819, 085229084845

Diterima tanggal 2 Agustus 2021, diperbaiki tanggal 15 Agustus 2021, disetujui tanggal 10 November 2021

Abstract

People with disabilities are legal subjects. They have rights to receive all public services such as financial services. However, in reality, financial institutions, especially banks, have not friendly access for the disabilities. There are many obstacles and barriers experienced by persons with disabilities, especially in access for customers and non-customers of persons with disabilities. This study will discuss the urgency of accessibility of persons with disabilities in financial services. Type of the research is a literature review with a sociological judicial approach. It is a descriptive and analytical in nature and strengthened by interviews. The results of the study indicate that there are internal constraints cause persons with disabilities have less knowledge about financial literacy. Most of them are also in below average of the economic conditions. However, the basic principle of financial inclusion lies in how banks provide financial services for their customers. Some banks have provided accessibility for persons with disabilities, but many banks have not provided special access for the disabilities. To follow up the policy of inclusive financial system, at least banks are required to provide accessibility such as access for wheelchairs, ramp design, handrails, disabled-friendly doors, disabled-friendly toilets, disabled-friendly parking, guide blocks as access to directions (guiding block) and braille letters or numbers. The disables also need soft accessibility. There are software in the form of JAWS, Dolphin Supernova, System Access, Zoom text, Spoken-Web, Readspeaker, Browse Aloud, Amazon Transcribe and Dragon Speech Recognition Solutions. Banks need to provide the accessibility as the minimum standards of their services. So that, people with disabilities can easily go the banks and access the financial inclusion programs.

Keywords: *financial inclusion; disabilities; accessibility*

Abstrak

Penyandang disabilitas merupakan subjek hukum dan memiliki hak mendapatkan pelayanan pada instansi jasa keuangan. Namun pada praktiknya, lembaga keuangan khususnya perbankan masih belum terbuka bagi penyandang disabilitas. Banyak kendala dan hambatan yang dialami penyandang disabilitas terutama pada akses baik bagi nasabah maupun nonnasabah dari penyandang disabilitas. Penelitian ini akan membahas mengenai urgensi aksesibilitas pada perbankan bagi penyandang disabilitas berbasis inklusi keuangan. Jenis penelitian merupakan penelitian pustaka dengan pendekatan sosiologis yuridis dan bersifat deksriptif analitis serta diperkuat dengan wawancara. Hasil penelitian 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. Adapula 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.

Kata Kunci: *inklusi keuangan; penyandang disabilitas; aksesibilitas*

Pendahuluan

Kemampuan ekonomi suatu negara tergantung pada kemampuan sumber daya manusianya dalam hal produksi dan konsumsi, tetapi regulasi negara sering dirasa kurang mampu untuk mengayomi rakyatnya secara menyeluruh. Akibat dari kurangnya kemampuan tersebut, pengelolaan berbagai sumber daya ikut menjadi lemah sehingga kurang memenuhi kebutuhan penduduknya. Untuk bertahan, masyarakat terpaksa harus mengandalkan bantuan dari berbagai pihak agar dapat melangsungkan hidup. Baik itu secara mandiri ataupun berharap bantuan dari pemerintah maupun penduduk lainnya. Dalam mengembangkan kesejahteraan masyarakat, melakukan pinjaman atau kredit dari institusi lembaga keuangan merupakan salah satu cara terakhir agar mereka tidak jatuh dalam kemiskinan (Rivero, 2008: 188).

Mengutip pendapat Miriam Budiarjo dalam bukunya yang berjudul *Dasar-dasar Ilmu Politik*, dia mengatakan bahwa kesejahteraan sosial merupakan tujuan bersama atas berdirinya sebuah negara dan menjadi filosofi dasar atas keberadaannya. Dapat dikatakan tujuan akhir sebuah negara ialah menciptakan kebahagiaan rakyatnya. Pada saat ini kita lihat bahwa di Indonesia masyarakatnya masih sangat jauh dari apa yang dikatakan sejahtera karena masyarakat yang menikmati dan merasakan kesejahteraan hanya segelintir orang tertentu saja (Budiarjo, 2006: 45).

Langkah awal untuk mengatasi kemiskinan ini tentu saja dengan melakukan peningkatan pertumbuhan ekonomi yang berkelanjutan. Perkembangan industri keuangan yang sangat pesat tersebut belum tentu disertai dengan kemudahan akses bagi masyarakat. Bank Indonesia menerangkan bahwa kemudahan akses layanan jasa keuangan adalah syarat penting agar melibatkan masyarakat luas dalam sistem perekonomian. Dengan adanya lembaga keuangan diharapkan roda perekonomian dan pemerataan pertumbuhan ekonomi dapat

berjalan dengan baik. Hal ini senada dengan apa yang telah diprogramkan oleh pemerintah untuk pemerataan pertumbuhan ekonomi yang disebut dengan program inklusi keuangan.

Inklusi keuangan merupakan suatu program keuangan yang mengutamakan kesejahteraan masyarakat. Melalui pemerataan pendapatan yang tujuannya pengentasan kemiskinan, serta stabilitas sistem keuangan (Indonesia, 2014: 6). Inklusi keuangan juga suatu kegiatan menyeluruh yang bertujuan untuk meniadakan segala bentuk hambatan terhadap akses masyarakat dalam memanfaatkan layanan jasa dari lembaga keuangan, baik bank maupun nonbank dengan didukung oleh berbagai infrastruktur yang memadai (Suyono, 2012: 4).

Selain itu, inklusi keuangan bertujuan untuk mengoptimalkan kontribusi sektor lembaga keuangan dengan membuka akses pelayanan seluas mungkin kepada masyarakat dan pelaku usaha mikro. Namun, tidak semua masyarakat dapat mengakses pelayanan di lembaga keuangan karena beberapa masyarakat Indonesia ada yang memiliki keterbatasan dengan istilah penyandang disabilitas. *The International Classification of Functioning, Disability and Health (ICF)* menyatakan bahwa penyandang disabilitas meliputi *impairment*, keterbatasan aktivitas (*activity limitations*), dan hambatan partisipasi (*participation restriction*). Dijelaskan bahwa *impairment* mengenai masalah pada fungsi atau struktur tubuh, keterbatasan aktivitas ditunjukkan pada kesulitan dalam melaksanakan tugas atau melakukan aksi, dan hambatan partisipasi, yaitu bahwa penyandang disabilitas mengalami masalah dalam keterlibatan di masyarakat atau situasi kehidupannya (Organization, 2011).

Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas, didefinisikan bahwa Penyandang Disabilitas adalah 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. Penyandang disabilitas dimaknai sebagai orang yang memiliki hambatan untuk berinteraksi dengan lingkungan baik secara fisik maupun sosial. Bukan sebagai kecacatan yang merujuk pada kurang sempurnanya fisik dan atau mental seseorang (Riyadi, 2020).

Segala proses pelaksanaan kegiatan di perbankan belum terbuka dan dapat dinikmati oleh penyandang disabilitas. Hambatan bagi disabilitas di lembaga keuangan masih tetap ada dan sampai saat ini dunia perbankan merupakan sesuatu yang asing bagi penyandang disabilitas. Apalagi bagi beberapa orang yang belum berpenghasilan tetap atau tidak adanya jaminan untuk melakukan pembiayaan (Fathonah, 2020). Permasalahan yang dihadapi penyandang disabilitas untuk beraktivitas di perbankan, yakni aksesibilitas. Sedangkan ekonomi berbasis inklusi merupakan suatu lingkungan perbankan yang ramah terhadap nasabah penyandang disabilitas. Hal ini dalam rangka pemenuhan hak-hak penyandang disabilitas dalam rangka memutar roda ekonomi. Dibutuhkan komitmen yang kuat dari berbagai pihak untuk mewujudkan inklusi keuangan di Indonesia.

Salah satu penyebab hambatan bagi penyandang disabilitas adalah infrastruktur perbankan yang belum ramah difabel. Seperti tempat parkir, toilet, pintu, bahkan pelayanan kurang ramah difabel. Karena hal itu, penyandang disabilitas yang hendak mengakses atau menggunakan produk di lembaga keuangan akan merasa kesulitan. Beberapa artikel membahas mengenai inklusi keuangan seperti “Perempuan dan Perbankan: Sebuah Tinjauan tentang Inklusi Keuangan terhadap Pengusaha UMKM di Indonesia” dengan hasil penelitian agar program inklusi keuangan dapat dijalankan secara menyeluruh di Indonesia. Selain itu, dapat berdampak secara signifikan terhadap pengusaha UMKM khususnya para pengusaha perempuan (Kusnandar, 2018: 351).

Sejauh tinjauan pustaka mengenai aksesibilitas, penyandang disabilitas fisik dan perbankan belum ada secara spesifik penelitian yang membahas mengenai urgensi aksesibilitas bagi penyandang disabilitas kategori fisik dan sensorik pada perbankan berbasis inklusi keuangan. Penelitian ini bertujuan untuk memaparkan betapa pentingnya penerapan inklusi keuangan bagi penyandang disabilitas fisik dan sensorik sehingga mereka bisa menikmati haknya sebagai nasabah. Maka dirasa perlu dilakukan penelitian lebih dalam agar ditemukan solusi atas permasalahan nasabah penyandang disabilitas khususnya dalam hambatan fisik dan sensorik yang hendak melakukan aktivitas pada perbankan.

Metode Penelitian

Secara keseluruhan, jenis penelitian ini menggunakan *mixed methods*, yakni mengintegrasikan antara penelitian kualitatif (*library research*) dengan penguatan data di lapangan melalui metode wawancara (*field research*). Penelitian kualitatif karena kajian mengenai penyandang disabilitas dapat ditemukan melalui artikel, buku atau jurnal (Zed, 2008: hlm. 4) sehingga untuk melakukan penelitian lebih dalam diperlukan telaah khusus untuk mengkaji berbagai teks yang memuat sebuah konsep aksesibilitas, inklusi keuangan ataupun Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas yang tersimpan pada tatanan buku serta artikel. Pendekatan penelitian yang digunakan, yakni pendekatan yuridis. Pendekatan yuridis dipakai untuk memahami dan menelaah mengenai kandungan regulasi yang berkenaan dengan permasalahan penyandang disabilitas pada perbankan. Penelitian ini bersifat deskriptif analisis, yakni dengan mendeskripsikan terlebih dahulu permasalahan mengenai penyandang disabilitas dalam dunia perbankan. Kemudian meninjau dari segi inklusi keuangan, yakni peraturan dan konsep yang ada. Selain itu juga mengkonfirmasi seberapa pentingnya

aksesibilitas melalui wawancara di lapangan dengan beberapa penyandang disabilitas (nasabah maupun nonnasabah) terkait konsep yang ada kemudian ditarik kesimpulan.

Hasil dan Pembahasan

Isu Inklusi Keuangan dan Perkembangannya di Indonesia

Inklusi keuangan adalah segala upaya yang dilakukan untuk menghilangkan segala bentuk hambatan yang dihadapi masyarakat dalam menggunakan jasa-jasa keuangan (Anwar dkk., 2017: 273). Menurut Peraturan Otoritas Jasa Keuangan dalam Bab 3 Pasal 11 tujuan dari inklusi keuangan adalah untuk meningkatkan akses dan penggunaan lembaga keuangan, produk, dan layanan kepada masyarakat sesuai dengan kebutuhan dan kemampuan masyarakat (Keuangan, 2016). Pada pasal 1 ayat 8 dijelaskan bahwa jangkauan layanan keuangan adalah penyediaan jasa/layanan keuangan untuk seluruh lapisan masyarakat, terutama yang belum dapat mengakses layanan keuangan formal melalui penyediaan titik akses layanan keuangan, inovasi layanan keuangan, maupun infrastruktur pendukung sehingga masyarakat dapat mengakses layanan keuangan formal sesuai dengan kebutuhannya (Indonesia, 2020).

Isu inklusi keuangan telah ada sejak sebelum terjadinya krisis finansial Amerika pada tahun 2008, dan menjadi gencar sesudah terjadinya krisis tersebut. Program ini ditujukan pada dasarnya untuk melayani masyarakat yang berada pada piramida terbawah susunan penduduk dengan pendapatan terendah, yang tinggal di daerah terpencil, orang kebutuhan khusus, tenaga kerja yang tidak memiliki dokumen resmi, dan penduduk pedesaan. Pada tahun 2010, G20 Summit mengukuhkan dukungan kepada program inklusi keuangan sebagai salah satu sarana untuk mengurangi kemiskinan dunia. *Association of South East Asian Nations* (ASEAN) juga telah mengintegrasikan program ini pada tahun 2015 *Economic Community Blue Print* (Marthasari, 2019: 23).

Keuangan inklusif merupakan konsep yang multi disiplin dan terdiri atas beberapa komponen, yang semuanya relevan dengan agenda pembangunan di sebuah negara. Bank Indonesia memandang bahwa untuk mengetahui sejauh mana perkembangan proses keuangan inklusif merupakan suatu ukuran kinerja. *Alliance for Financial Inclusion* pada tahun 2010 secara umum mendefinisikan kompleksitas keuangan inklusif ke dalam 4 (empat) komponen, yakni *access* (aksesibilitas), *quality* (kualitas), *usage* (pemakaian) dan *welfare* (kesejahteraan) (Associates, 2010).

Selain itu, setidaknya dalam *Boklet Keuangan Inklusif* (Indonesia, 2014: 7) dijabarkan bahwa inklusi keuangan memiliki beberapa tujuan sebagai berikut; tujuan pertama, menjadikan strategi keuangan inklusif sebagai bagian dari strategi besar pembangunan ekonomi, penanggulangan kemiskinan, pemerataan pendapatan dan stabilitas sistem keuangan. Keuangan inklusif adalah strategi untuk mencapai tujuan pembangunan ekonomi yang lebih luas, yaitu penanggulangan kemiskinan dan peningkatan kesejahteraan masyarakat, serta bagian dari strategi untuk mencapai stabilitas sistem keuangan. Kelompok miskin dan marjinal merupakan kelompok yang memiliki keterbatasan akses ke layanan keuangan. Tujuan keuangan inklusif adalah memberikan akses ke jasa keuangan yang lebih luas bagi setiap penduduk, tetapi terdapat kebutuhan untuk memberikan fokus lebih besar kepada penduduk miskin.

Tujuan kedua, menyediakan jasa dan produk keuangan yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Konsep keuangan inklusif harus dapat memenuhi semua kebutuhan yang berbeda dari segmen penduduk yang berbeda melalui serangkaian layanan holistik yang menyeluruh. Tujuan ketiga, meningkatkan pengetahuan masyarakat mengenai layanan keuangan. Hambatan utama dalam keuangan inklusif adalah tingkat pengetahuan keuangan yang rendah. Pengetahuan ini penting agar

masyarakat merasa lebih aman berinteraksi dengan lembaga keuangan.

Tujuan keempat, meningkatkan akses masyarakat ke layanan keuangan. Hambatan bagi orang miskin untuk mengakses layanan keuangan umumnya berupa masalah geografis dan kendala administrasi. Menyelesaikan permasalahan tersebut akan menjadi terobosan mendasar dalam menyederhanakan akses ke jasa keuangan. Tujuan kelima, memperkuat sinergi antara bank, lembaga keuangan mikro, dan lembaga keuangan nonbank. Pemerintah harus menjamin tidak hanya pemberdayaan kantor cabang, tetapi juga peraturan yang memungkinkan perluasan layanan keuangan formal. Oleh karena itu, sinergi antara Bank, Lembaga Keuangan Mikro (LKM), dan Lembaga Keuangan Bukan Bank menjadi penting khususnya dalam mendukung pencapaian stabilitas sistem keuangan. Tujuan keenam, mengoptimalkan peran teknologi informasi dan komunikasi (TIK) untuk memperluas cakupan layanan keuangan.

Selain lembaga keuangan konvensional, ada juga konsep inklusi keuangan syariah. Dimana penggunaan indeks inklusi keuangan syariah (ISFI) sebagai indikator untuk mengukur bagaimana tingkat inklusi keuangan, khususnya sektor perbankan syariah meliputi Bank Umum Syariah (BUS), Unit Usaha Syariah (UUS) dan Bank Pengkreditan Rakyat Syariah (BPRS) setiap provinsi di Indonesia sangat efektif untuk digunakan. Hal ini mendorong berbagai *stakeholder* khususnya pihak perbankan syariah atau regulator untuk tepat strategi dalam menciptakan keuangan syariah yang inklusif, berupa ketersediaan akses pada berbagai lembaga, produk dan layanan jasa keuangan disesuaikan dengan kebutuhan dan kemampuan masyarakat dalam rangka meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Idealnya masyarakat akan senantiasa memiliki pengetahuan serta pengelolaan keuangan yang baik (Puspitasari, Mahri, dan Utami, 2020: 19).

Strategi Nasional Keuangan Inklusif, yang selanjutnya disingkat SNKI adalah strategi nasional yang memuat tujuan, cara mencapai tujuan, sasaran, dan target keuangan inklusif dalam rangka mendorong pertumbuhan ekonomi, percepatan penanggulangan kemiskinan, dan pengurangan kesenjangan antarindividu dan antardaerah dalam rangka mewujudkan kesejahteraan masyarakat Indonesia (Indonesia, 2020). Strategi keuangan inklusif terbagi menjadi lima pilar (RI, 2016). Pertama, edukasi keuangan, bertujuan untuk meningkatkan kesadaran dan pemahaman masyarakat tentang produk dan jasa keuangan di pasar keuangan formal. Edukasi keuangan di bidang ini meliputi pengetahuan, kesadaran tentang berbagai layanan, produk keuangan, pengetahuan, kesadaran risiko produk keuangan, perlindungan dan keterampilan manajemen keuangan.

Pilar kedua, hak properti masyarakat. Banyak masyarakat yang tidak dapat melakukan pinjaman di lembaga keuangan formal karena pinjaman formal biasanya membutuhkan bentuk-bentuk, seperti aset yang dimiliki. Hak properti masyarakat dirancang untuk meningkatkan akses publik (kredit) terhadap lembaga keuangan formal. Pilar ketiga, intermediasi dan saluran distribusi keuangan. Sarana intermediasi dan jalur distribusi keuangan, serta infrastruktur yang belum merata di Indonesia seringkali menjadi kendala masyarakat untuk memasuki lembaga keuangan formal. Intermediasi dan saluran distribusi keuangan bertujuan untuk memperluas cakupan layanan keuangan guna memenuhi kebutuhan di semua sektor masyarakat.

Pilar keempat, layanan keuangan pada sektor pemerintah. Pada layanan ini bertujuan untuk meningkatkan tata kelola dan transparansi pelayanan publik dalam penyaluran dana pemerintah secara nontunai. Distribusi nontunai adalah salah satu cara untuk mempercepat upaya pengentasan kemiskinan melalui pengelolaan keuangan dan keterkaitan antara

masyarakat dengan perbankan. Pilar yang terakhir perlindungan konsumen. Perlindungan konsumen bertujuan untuk memberikan rasa aman kepada masyarakat dalam berinteraksi dengan lembaga keuangan, dengan transparansi, perlakuan yang adil, kehandalan, kerahasiaan dan keamanan data atau informasi konsumen, penanganan pengaduan dan penyelesaian prinsip sengketa konsumen, dengan biaya sederhana, cepat dan terjangkau.

Urgensi Aksesibilitas pada Inklusi Keuangan

Alliance for Financial Inclusion (Foundation, 2010) secara umum mendefinisikan kompleksitas keuangan inklusif ke dalam empat komponen, yakni akses, kualitas, pemakaian dan kesejahteraan. Aksesibilitas atau akses merupakan komponen utama dalam menekankan kemampuan untuk menggunakan layanan jasa keuangan dan produk-produk yang disediakan lembaga keuangan formal. Untuk memahami tingkat akses atas jasa keuangan dibutuhkan analisa, pengetahuan dan potensi mengenai hambatan-hambatan yang terjadi ketika membuka dan menggunakan rekening bank untuk segala urusan, serta biaya dan lokasi pelayanan bank.

Menurut Sarma, dimensi aksesibilitas merupakan dimensi paling utama dalam indikator keuangan inklusif. Dimensi ini digunakan untuk mengukur penetrasi keuangan syariah pada masyarakat. Sistem keuangan yang inklusif harus memiliki pengguna sebanyak mungkin. Oleh karena itu, sistem keuangan harus menjangkau secara luas di antara penggunanya (Sarma, 2012). Aksesibilitas adalah kemudahan yang disediakan bagi difabel dalam mewujudkan kesamaan kesempatan dalam segala aspek kehidupan dan penghidupan, sebagai suatu kemudahan bergerak melalui dan menggunakan bangunan gedung dan lingkungan dengan memperhatikan kelancaran dan kelayakan, yang berkaitan dengan masalah sirkulasi, visual dan komponen setting (Lubis, 2008).

Adapun syarat aksesibilitas di Indonesia menurut Peraturan Menteri Pekerjaan Umum Perumahan Rakyat No. 30/PRT/M/2006 harus memenuhi 4 unsur sebagai berikut: (a) kemudahan, yakni semua orang dapat menjangkau semua tempat dengan mandiri; (b) kegunaan, yakni setiap orang dapat mempergunakan semua tempat; (c) keselamatan, yakni setiap bangunan dan lingkungan harus memperhatikan keselamatan bagi semua orang; (d) kemandirian, yakni setiap orang harus dapat mencapai, masuk dan mempergunakan tempat tanpa bantuan orang lain (PUPR, 2006).

Adapula beberapa prinsip utama yang digunakan dalam perencanaan aksesibilitas di lingkungan masyarakat (Peraturan Menteri Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat, 2017); (a) Dapat digunakan semua jenis pengguna (fasilitas). Yakni desain dapat digunakan dan dimanfaatkan oleh semua pengguna fasilitas, serta dapat dimanfaatkan secara berkala. Implikasi dalam perencanaan dapat berupa mempertimbangkan aturan kesamaan kesempatan dalam memfasilitasi aksesibilitas semua masyarakat. Selanjutnya mengembangkan pendekatan strategis dalam membuat kebijakan transportasi yang memprioritaskan transportasi nonkendaraan bermotor. Terakhir bagaimana agar jalan dapat diakses semua pengguna dengan mandiri tanpa ada batasan fisik. (b) Fleksibel dalam penggunaannya, artinya desain dapat mengakomodasi semua jenis pengguna dan tidak dibedakan berdasarkan dengan kemampuan. Implikasi dalam perencanaan dapat mengadaptasi proposal pengembangan sebagai aturan detail untuk perencanaan fasilitas. Sebisa mungkin perencanaan aksesibilitas harus dapat memfasilitasi semua pengguna tanpa batasan fisik.

Prinsip selanjutnya, yakni: (c) Sederhana dan mudah digunakan, artinya pengguna fasilitas mudah dimengerti ditinjau dari segi kemampuan dan pengalaman pengguna. (d) Informasi yang memadai, yakni desain

dilengkapi informasi pendukung yang penting untuk pengguna, artinya informasi yang diberikan disesuaikan dengan kemampuan pengguna. (e) Toleransi kesalahan, yakni meminimalkan risiko kecelakaan akibat dari kejadian yang tidak terduga/tidak diinginkan. (f) Mengurangi usaha fisik, yakni desain fasilitas fisik dapat digunakan secara efisien dan aman dengan mengurangi risiko cedera. (g) Ukuran ruang untuk penggunaan yang tepat, yakni penggunaan ukuran ruang dalam desain, yaitu dengan melakukan pendekatan melalui postur, ukuran dan pergerakan pengguna (yang membutuhkan alat bantu dalam berpindah tempat). (h) Memasukkan unsur kesenangan, yakni adanya penambahan unsur kesenangan dalam perencanaan maka lingkungan yang dihasilkan akan memberikan pengalaman yang menyenangkan serta menciptakan kesan tersendiri bagi pengguna.

Aksesibilitas dalam konteks lembaga keuangan khususnya di perbankan harus memperhatikan hal-hal yang mempermudah nasabah. Mempermudah dalam hal ini terkait dengan mobilitas dan pelayanan. Apabila dimensi paling utama dalam inklusi keuangan yang berupa aksesibilitas dapat diberikan secara maksimal dengan harapan nasabah dapat nyaman mungkin beraktivitas di perbankan. Ketika nasabah merasa nyaman dengan aksesibilitas di perbankan maka aktivitas perbankan semakin padat sehingga perputaran roda ekonomi dapat menyentuh ke segala lapisan masyarakat.

Konsep Penyandang Disabilitas

Pada tahun 2000-an, di Indonesia ada penyebutan khusus bagi orang yang memiliki hambatan dalam beraktivitas dengan istilah difabel. Istilah ini merupakan kependekan dari *'differently abled'* sebagai *counter* terhadap penggunaan istilah penyandang cacat yang dinilai dan dirasa stigmatis yang muncul di Indonesia (Suharto, 2011: 25). Istilah difabel digunakan dengan tujuan pembeda argumen dengan

maksud bahwa mereka bukan *disability* atau orang-orang yang tidak memiliki kemampuan, tetapi mereka merupakan orang-orang yang berbeda dalam menjalankan kemampuannya. Dicontohkan dengan pnyandang disabilitas fisik yang tidak memiliki kaki atau kaki yang layuh atau lumpuh individu menjadikan seseorang tidak dapat melakukan aktivitas dari satu tempat ke tempat lain dengan cara berjalan menggunakan kedua kaki secara normal, tetapi individu tersebut tetap mampu mobilitas seperti berjalan dengan cara yang berbeda, yaitu dengan menggunakan kursi roda (Maftuhin, 2016: 139).

Kata penyandang menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) diartikan sebagai seseorang yang menderita sesuatu. Sedangkan istilah disabilitas merupakan bahasa Indonesia didapat dari kata serapan bahasa Inggris *disability* yang memiliki makna suatu cacat atau ketidakmampuan (Nasional, 1994). Penggunaan kata penyandang disabilitas sebelumnya lebih banyak dikenal dengan istilah penyandang cacat (Indonesia, 1997). Sejak berdirinya Indonesia hingga sekarang, setidaknya ada sekitar sepuluh istilah resmi yang telah digunakan untuk menyebut orang dengan kondisi difabel dalam interaksi sehari-hari, ataupun untuk dokumen resmi seperti regulasi baik di pemerintahan pusat maupun daerah (Adioetomo, 2014: 21).

Istilah yang digunakan sekarang, yakni penyandang disabilitas. Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas menyatakan bahwa Penyandang Disabilitas adalah setiap orang yang mengalami hambatan pada fisik, sensorik, mental, dan/atau intelektual dengan jangka waktu sementara dan lama yang dalam berinteraksi dengan lingkungan dapat mengalami kesulitan untuk berpartisipasi secara maksimal dan efektif dengan sesama manusia lainnya berdasarkan kesamaan hak. Eko Riyadi menyebutkan bahwa penyandang disabilitas hanya sebagai orang yang memiliki hambatan dengan berbagai kategori, di antaranya; hambatan sarana prasarana fisik

dan mobilitas, hambatan perilaku, hambatan hukum dan prosedurnya, hambatan teknologi, informasi, komunikasi (TIK), dan hambatan sumber daya (Riyadi, 2020).

Seiring banyaknya perhatian dunia terhadap isu disabilitas maka muncul berbagai komitmen yang diusung oleh berbagai lembaga internasional yang memperjuangkan hak asasi manusia bagi penyandang disabilitas. Beberapa komitmen yang lahir didasarkan untuk menciptakan perubahan paradigma di ranah internasional terkait penyandang disabilitas. Salah satunya dengan secara formal yang disebutkan oleh Komite Hak Ekonomi, Sosial dan Budaya (ECOSOC) pada tahun 1994 dan International Covenant on Economic, Social and Cultural Rights (ICESCR) (Santoso & Apsari, 2017).

Sekitar 39 negara di dunia juga telah mengeluarkan komitmen-komitmen dari berbagai lembaga dan mengeluarkan ketetapan bersama bahwa tidak ada diskriminasi serta menerapkan asas kesamaan dan kesetaraan bagi penyandang disabilitas (Degener & Quinn, 2002). Adapun berbagai gerakan tingkat internasional yang memiliki cita-cita besar, yakni mewujudkan lingkungan yang inklusif dan ramah bagi penyandang disabilitas, seperti *World Programme of Action Concerning Disabled Persons* pada tahun 1982, *The UN Standard Rules on the Equalization of Opportunities for Persons with Disabilities* pada tahun 1994, *Resolutions of the United Nations Commission on Human Rights; Regional Agreements and Declarations; Disabled Persons International (DPI) Sapporo Declaration* pada tahun 2002 dan *International Norms and Standards Relating to Disability* (Rioux & Carbert, 2013).

Indonesia sendiri juga telah memberikan payung hukum bagi penyandang disabilitas dengan menerbitkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas yang menyatakan bahwa Penyandang Disabilitas adalah 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. Peraturan tersebut membuktikan keseriusan pemerintah untuk mengayomi penyandang disabilitas agar bisa menikmati hak-haknya.

Kendala Penyandang Disabilitas untuk Beraktivitas di Perbankan

Permasalahan yang dihadapi penyandang disabilitas untuk menjalankan transaksi atau bisnisnya salah satunya adalah mengakses di lembaga keuangan baik itu terkait permodalan ataupun hanya menabung. Faktor internal dari nasabah dan faktor eksternal dari perbankan atau penyedia jasa keuangan sangat berpengaruh terhadap keputusan keuangan nasabah. Sehingga dua faktor tersebut tentu akan mempengaruhi tingkat inklusi keuangan bagi nasabah terkhusus penyandang disabilitas. Beberapa faktor internal nasabah yang menjadi kendala bagi penyandang disabilitas berdasarkan hasil wawancara adalah sebagai berikut.

Pertama, kurangnya literasi keuangan. Tidak sedikit para nasabah yang kurang memahami produk lembaga keuangan, bagi beberapa penyandang disabilitas masih rendah pemahaman akan produk dan fitur produk, tetapi hanya mengetahui secara global. Dalam hal ini penyandang disabilitas tentunya tidak akan mengakses produk jasa keuangan yang kurang familiar dan akan mengakses sesuai apa yang dimengerti. Melimpahnya produk-produk lembaga keuangan masih belum tersosialisasikan dengan baik di kalangan penyandang disabilitas. Seperti apa yang dituturkan salah satu member NPCI (*National Paralympic Commitee of Indonesia*) Kabupaten Pekalongan. “Kalau soal produk-produk perbankan saya kurang tau mas, hanya pinjam uang saja minjem atau nabung, kalau seperti obligasi dan lain sebagainya sayang kurang tau”.

Kedua, finansial yang di bawah rata-rata. Beberapa penyandang disabilitas memiliki perekonomian yang masih di bawah rata-rata. Menurut WHO dan World Bank, kondisi di Indonesia ini sejalan dengan hasil dari kebanyakan studi yang menemukan bahwa penyandang disabilitas memiliki tingkat pengangguran yang lebih rendah dibandingkan bukan penyandang disabilitas (Dewi, 2020). Sebagian dari penyandang disabilitas merasa belum membutuhkan produk-produk keuangan yang tidak pas dengan kebutuhannya. Mereka lebih memilih untuk memenuhi kebutuhan sehari-hari tanpa memerlukan jasa keuangan atau perbankan sehingga hanya berinvestasi sesuai dengan kondisi finansial yang ada. Namun di luar hal itu, ada banyak nasabah dari penyandang disabilitas yang telah memiliki rekening di beberapa bank hingga memiliki ATM.

Faktor eksternal (dari lembaga keuangan) penghambat bagi penyandang disabilitas yang paling utama ialah aksesibilitas untuk beraktivitas diperbankan. Masih adanya stigma negatif penyandang disabilitas sehingga membuat posisi penyandang disabilitas semakin termarginalkan. Namun, penulis telah mengategorikan beberapa faktor eksternal yang menjadi kendala penyandang disabilitas untuk beraktivitas diperbankan. Pertama, persyaratan yang kurang pas. Pendaftaran untuk membuat rekening tabungan seringkali dikeluhkan karena cukup menyulitkan. Penyandang disabilitas dipermasalahakan dengan tanda tangan yang kurang cocok. Beberapa bank memberikan kelonggaran untuk menggantikan cap jempol dan meminta agar ada yang mewakilinya untuk menandatangani. Padahal pembuatan rekening adalah salah satu langkah awal untuk mengakses berbagai produk perbankan, sedangkan jika langkah awal tidak bisa, tentu yang lain ikut serta tidak dapat diakses sehingga inklusi keuangan tidak meningkat drastis.

Kasus semacam ini membuat data responden tidak aman karena diketahui oleh orang lain,

dan sangat bertentangan dengan surat edaran OJK tentang kerahasiaan dan keamanan data dan informasi pribadi nasabah atau konsumen. Kasus seperti ini sangat bertentangan dengan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016 Pasal 8, mengenai hak privasi penyandang disabilitas yang dilindungi data pribadinya agar tidak diketahui oleh orang lain.

Kendala yang kedua, ialah infrastuktur yang kurang aksibel. Salah satu kendala penyandang disabilitas saat mengakses jasa keuangan adalah fitur layar pada mesin ATM yang tidak seragam dan belum sepenuhnya inklusi. Mesin ATM antara bank yang satu dengan yang lain berbeda-beda, seperti fitur penarikan uang yang berbeda-beda yang hanya terlihat kasat mata tanpa adanya layanan suara. Banyak ATM dengan layar sentuh tanpa adanya bantuan audio tombol yang dapat diraba, membuat penyandang disabilitas netra sangat sulit untuk mengaksesnya. Desain ruangan perbankan yang masih kurang ramah penyandang disabilitas, untuk masuk ke ruangan masih sangat sulit, rata-rata tidak ada jalan khusus bagi penyandang disabilitas karena untuk menuju masuk ke ruangan harus melewati anak tangga dan ini yang biasa penyandang disabilitas tuna daksa sulit untuk mengakses ke perbankan. *“malas mau ke bank karena jalan menuju ke banknya aja sulit, harus lewat anak tangga dulu, dan tidak ada jalan khusus atau fasilitas untuk kursi roda”*.

Kendala yang ketiga, petugas yang kurang ramah. Hal mendasar yang paling dibutuhkan oleh penyandang disabilitas adalah pelayanan yang baik dari lembaga keuangan, seperti halnya masih memandang fisik bukan tujuan yang mereka inginkan. Salah satu nasabah penyandang disabilitas menyatakan bahwa *“dunia perbankan masih mengutamakan penampilan, jangan sampai seperti saya (penyandang disabilitas daksa), teman saya penampilan kurang rapih saja pasti dipersulit untuk urusan pelayanan”*.

Pasal 5 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016 dijelaskan penyandang disabilitas mempunyai kesempatan yang sama dalam hal pemenuhan kebutuhan, penghormatan, aksesibilitas, perlindungan, termasuk pelayanan publik untuk memberdayakan tanpa adanya diskriminasi. Dalam hal privasi, penyandang disabilitas dijamin haknya untuk memperoleh perlakuan yang sama serta dilindungi data-data pribadinya, termasuk memperoleh akses terhadap pelayanan jasa perbankan dan nonperbankan. Dalam hal aksesibilitas dan pelayanan publik, penyandang disabilitas diberikan jaminan untuk mendapatkan akses dalam memanfaatkan fasilitas publik dan juga pendampingan, penerjemah, dan penyediaan fasilitas di tempat layanan publik tanpa adanya tambahan biaya apapun, termasuk mendapatkan informasi dan berkomunikasi melalui media yang mudah diakses.

Pemerintah telah mengeluarkan Perpres Nomor 82 Tahun 2016 tentang Strategi Nasional Keuangan Inklusi (SNKI) untuk meningkatkan dan memperluas inklusi keuangan masyarakat Indonesia agar semakin tersentuh oleh jasa keuangan modern, dalam rangka memperluas akses terhadap layanan keuangan. Bank Indonesia yang mengatur dan mengawasi perbankan regulasi perbankan, dan Otoritas Jasa Keuangan (OJK) yang mempunyai wewenang dalam pengawasan lembaga keuangan baik bank maupun nonbank, kedua lembaga ini yang bertanggung jawab untuk meningkatkan inklusi keuangan.

Penyandang disabilitas sebagai salah satu sasaran SNKI atas dasar kesamaan hak serta kebutuhan inklusi keuangan masyarakat di Indonesia, visi misi SNKI ada tiga program strategis yang diperhatikan yaitu; cakap keuangan, sikap dan perilaku bijak, serta akses keuangan. Dalam bidang cakap keuangan, pemerintah harus menyoal penyandang disabilitas dengan meningkatkan pengetahuan, keterampilan, dan mengembangkan infrastruktur yang ada agar akses penyandang disabilitas semakin meningkat. Dalam bidang sikap dan

perilaku bijak, perlu adanya pendampingan keterampilan yang sesuai agar penyandang disabilitas dapat menjalankan usahanya sesuai dengan keterampilan masing-masing, dan pendampingan pengelolaan keuangan sehingga dalam tahap berikutnya penyandang disabilitas dapat mandiri dan memperbesar usaha yang dijalankan. Perihal akses keuangan, pemerintah harus menjamin dan mempermudah penyandang disabilitas dalam mengakses di lembaga keuangan baik bank maupun nonbank.

Urgensi Aksesibilitas bagi Penyandang Disabilitas di Perbankan

Hambatan bagi penyandang disabilitas di lembaga keuangan masih tetap ada dan sampai saat ini dunia perbankan merupakan sesuatu yang asing bagi disabilitas. Apalagi bagi beberapa orang yang belum berpenghasilan tetap atau tidak adanya jaminan untuk melakukan pembiayaan. Walaupun ada beberapa penyandang disabilitas yang merasa tidak terlalu kesulitan (bagi disabilitas fisik dan sensorik). Namun, memang belum ditemukan penyandang disabilitas mental dan intelektual yang beraktivitas di perbankan kecuali ada dampingan dari keluarga atau bahkan pihak keluarga yang mewakilkan. Hanya saja memang perlu ada aksesibilitas bagi penyandang disabilitas fisik dan sensorik.

Seperti beberapa kasus di lembaga keuangan, penyandang disabilitas yang hendak membuat rekening atau berurusan dengan perbankan, mereka diperintahkan untuk membuat surat kuasa terlebih dahulu. Seperti yang dijelaskan oleh salah satu nasabah penyandang disabilitas, "*beberapa bank mengharuskan penyandang disabilitas untuk membuat surat kuasa, baru penyandang disabilitas dapat bertransaksi melalui m-banking dan pemakaian kartu ATM*". Hal itu membuat nasabah penyandang disabilitas netra tidak dapat menikmati layanan m-banking atau ATM hingga sekarang.

Menurut nasabah tersebut, hal itu disebabkan ketidakpahaman pihak bank atau *Customer Service* akan pelayanan inklusi di sektor jasa keuangan. Pasalnya, di beberapa bank sudah

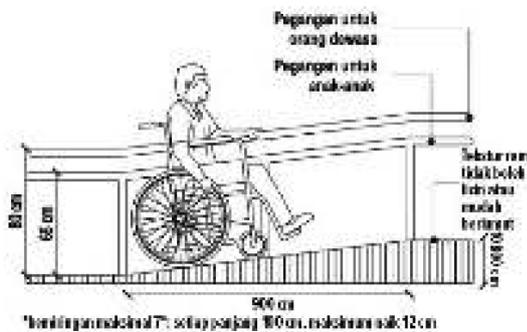
menerapkan teknologi khusus penyandang disabilitas netra seperti *screen reader* atau pembaca layar. *Screen reader* bagi penyandang disabilitas netra memiliki output suara sehingga seluruh tulisan dari komputer ataupun gawai dapat didengarkan oleh nasabah penyandang disabilitas netra. Apabila teknologi *screen reader* diterapkan di berbagai sektor jasa keuangan maka tidak ada hambatan bagi penyandang disabilitas netra sehingga tidak memerlukan surat kuasa resmi yang dikeluarkan pengadilan. Dalam hal ini, penulis mengategorikan bentuk pelayanan *screen reader* bagi penyandang disabilitas netra ke dalam aksesibilitas.

Bagi penyandang disabilitas fisik, yakni tuna daksa tangan atau kaki dapat difasilitasi berbagai aksesibilitas seperti akses untuk kursi roda.



Gambar 1.1
Akses untuk Kursi Roda

Selain akses untuk kursi roda yang harusnya ada di setiap tanjakan lantai juga diperlukan desain lantai yang landai (*ramp*).



Gambar 1.2
Desain Lantai yang Landai (*Ramp*)

Selain itu, pastinya diperlukan pegangan tangan (*handrail*) yang disediakan di sepanjang

perjalanan seseorang dalam melaksanakan aktivitas.



Gambar 1.3
Pegangan Tangan (*Handrail*)

Selain ketiga komponen di atas, tentunya diperlukan fasilitas-fasilitas dalam suatu lembaga keuangan seperti toilet yang ramah difabel, pintu yang ramah difabel serta tempat parkir yang ramah difabel. Berikut berbagai contoh gambar untuk aksesibilitas penyandang disabilitas fisik seperti toilet, pintu dan tempat parkir yang ramah difabel.



Gambar 1.4
Pintu Ramah Difabel



Gambar 1.5
Toilet Ramah Difabel



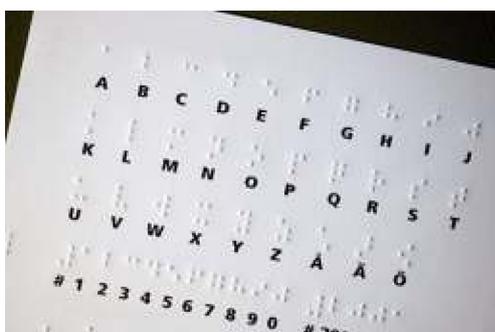
Gambar 1.6
Tempat Parkir Ramah Difabel

Selain penyandang disabilitas fisik, penyandang disabilitas sensorik juga membutuhkan aksesibilitas untuk dapat melangsungkan transaksinya dalam suatu lembaga keuangan. Aksesibilitas pertama bagi kategori penyandang disabilitas netra yakni *guiding block* atau blok petunjuk sebagai akses penentu arah.



Gambar 1.7
Guiding Block

Selain *guiding block*, penyandang disabilitas sensorik netra juga memerlukan fasilitas huruf dan angka *braille* untuk mendapatkan informasi dari sebuah tulisan.



Gambar 1.8
Huruf dan angka *Braille*

Seiring dengan perkembangan teknologi ada beberapa lembaga keuangan yang telah menggunakan fasilitas *screen reader* bagi penyandang disabilitas netra, seperti yang telah dijelaskan sebelumnya. Telah banyak berbagai teknologi yang dapat mengubah suatu tulisan menjadi suatu suara bagi mereka yang memiliki hambatan dalam penglihatan. Seperti dijelaskan oleh Ronald Wan bahwa sebenarnya telah banyak teknologi yang mengubah tulisan menjadi suara seperti *Microsoft Windows* telah mengeluarkan *Microsoft Narrator* sejak Windows 2000. Perusahaan Apple juga menciptakan *Voice Over*. Berbasis gawai lainnya seperti Android juga terdapat fasilitas *Google Text to Speech*.

Adapun apabila memakai *software* (perangkat lunak) *screen reader* yang telah populer dan dapat diakses secara gratis seperti Orca bagi pengguna *Unix* dan *Nonvisual Desktop Access* bagi pengguna *Windows*. Sedangkan perangkat lunak yang berlangganan atau berbayar seperti *JAWS*, *Dolphin Supernova*, *System Access* dan *Zoom text*. Seluruh perangkat lunak ini harus diinstall ke komputer yang dapat diakses secara gratis ataupun berbayar. Namun, ada juga beberapa web yang secara langsung dapat difungsikan sebagai *screen reader* secara online seperti *Spoken-Web*, *Readspeaker* dan *Browse Aloud* (Wan, 2017). Berbagai fasilitas tersebut harusnya dapat dimaksimalkan atau difungsikan sebagaimana mestinya agar dapat menjadi aksesibilitas bagi penyandang disabilitas sensorik netra saat beraktivitas di perbankan.

Bagi penyandang disabilitas sensorik rungu dan wicara, harusnya dari lembaga keuangan dapat dimaksimalkan dalam pendampingannya sebagai suatu layanan yang inklusi. Hal ini dapat diatasi dengan adanya aksesibilitas berbasis aplikasi dengan nama *Transcription Converter* (TransCo) yang menjadi alternatif baru untuk mempermudah aksesibilitas informasi bagi penyandang disabilitas sensorik rungu. Menurut Nuriyatul Hidayah, aplikasi dapat mengubah data yang berbentuk audio

atau video menjadi suatu tulisan. Uniknya program aplikasi ini juga dapat mengubah data tersebut ke bentuk animasi dalam bahasa isyarat. Aplikasi ini mampu mentranskrip data baik itu audio maupun video dari televisi, radio ataupun media sosial lainnya dengan berbasis gawai atau *gadget* semata sehingga terbilang canggih dan praktis (Hidayah, 2019).

Adapula berbagai perangkat lunak yang dapat mengubah audio ke suatu tulisan atau dalam bentuk teks. Menurut Ananda Ganesha M, ada banyak fitur seperti *windows speech recognition* atau sebenarnya jika dilihat dari penggunaan dan fungsinya dapat disamakan dengan *speech to text* yang ada pada windows. Ada juga *Amazon Transcribe* sebuah perangkat lunak yang berbasis *cloud* memiliki fungsi untuk menambahkan tanda baca secara tepat, menyelipkan *timestamp* yang dapat dipraktikkan saat membuat subtitle film secara otomatis yang dapat menyaring semua kalimat dan dipastikan kata tertentu untuk tidak ikut dimasukkan ke dalam teks jika tidak disesuaikan. Tentunya perangkat lunak ini dapat digunakan sebagai aksesibilitas bagi penyandang disabilitas berbasis teknologi untuk memenuhi hak-haknya dalam melaksanakan aktivitas yang berkaitan dengan pendidikan, keuangan atau fasilitas umum lainnya. Unik lagi, *Amazon Transcribe* dapat mengenali beberapa pembicara sekaligus sehingga penyandang disabilitas sensorik netra lebih mudah dalam menangkap suara yang keluar secara bersamaan. Selain itu, masih banyak lagi perangkat lunak atau fitur bawaan dari Apple seperti *voice assistant* bernama Siri yang dapat mengubah suara menjadi teks, *Dragon Speech Recognition Solutions* yang menggunakan teknologi *deep learning* sehingga teks yang dikeluarkan sangat akurat, *Vebit, Speech Texter*, ataupun *Google Docs Voice Typing* (Maaruf, 2021).

Tantangan-tantangan di atas harus dapat diatasi dengan baik oleh sektor publik dan sektor privat dengan perhatian, niat, dan konsistensi yang tinggi untuk bekerja sama

dalam menerapkan sistem tersebut sehingga dapat berjalan dengan baik. Tantangan yang akan diperoleh apabila menerapkan pelayanan dengan teknologi terbaru di Indonesia adalah permasalahan *trust* dan legitimasi. Hal ini dikarenakan orang Indonesia lebih mempercayai sistem manual daripada elektronik. Di samping itu, masyarakat harus berevolusi menuju masyarakat digital atau *digital society* (Sholikah & Harsono, 2020).

Apabila beberapa aplikasi dan perangkat lunak dapat difungsikan sebagaimana mestinya dan dijadikan aksesibilitas bagi penyandang disabilitas maka hambatan-hambatan yang dialami penyandang disabilitas tidak dirasakan lagi. Sehingga tidak ada alasan bagi penyandang disabilitas untuk merasa kesulitan ketika hendak beraktivitas di perbankan sebagai nasabah. Hal ini sejalan dengan amanat Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas. Pada Pasal 18, dijabarkan bahwa hak aksesibilitas untuk penyandang disabilitas berupa hak untuk mendapatkan aksesibilitas berupa fasilitas publik pada umumnya dan hak mendapatkan akomodasi yang layak sebagai bentuk aksesibilitas bagi individu. Selain itu, pada Pasal 19, dijelaskan bahwa hak pelayanan publik untuk penyandang disabilitas berupa hak untuk memperoleh akomodasi yang layak dalam pelayanan publik secara optimal, wajar, bermartabat, proporsional tanpa diskriminasi. Serta memperoleh hak pendampingan, penerjemahan, dan penyediaan fasilitas umum yang mudah diakses di tempat layanan publik tanpa tambahan biaya apapun.

Penutup Kesimpulan

Penyandang disabilitas menurut undang-undang merupakan subjek hukum dan memiliki hak untuk mendapatkan jasa layanan keuangan oleh lembaga keuangan khususnya perbankan. Telah terdapat berbagai kebijakan terkait konsep inklusi keuangan, namun belum mengarah spesifik bagi penyandang disabilitas.

Pada praktiknya masih banyak lembaga keuangan yang belum ramah dan terbuka bagi nasabah penyandang disabilitas. Kesulitan dan hambatan masih banyak dirasakan penyandang disabilitas yang hendak beraktivitas di perbankan. Banyak faktor dan kendala di antaranya faktor internal dari nasabah sendiri seperti rendahnya literasi keuangan dan ekonomi yang di bawah rata-rata. Namun faktor utama, yakni dari lembaga menyediakan jasa keuangan yang tidak menerapkan prinsip dasar keuangan inklusif yang ramah terhadap nasabah. Yakni aksesibilitas yang belum memadai sehingga menimbulkan kemacetan aktivitas perbankan bagi nasabah penyandang disabilitas.

Aksesibilitas bagi penyandang disabilitas di perbankan sangat berdampak untuk mewujudkan program inklusi keuangan di Indonesia. Aksesibilitas sangat penting bagi penyandang disabilitas fisik dan sensorik. Adapun beberapa aksesibilitas yang perlu dipenuhi oleh lembaga penyedia jasa keuangan 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* bagi penyandang disabilitas fisik dan sensorik. Adapun beberapa perangkat lunak seperti *JAWS*, *Dolphin Supernova*, *System Access*, *Zoom text*, *Spoken-Web*, *Readspeaker*, *Browse Aloud*, *Amazon Transcribe* dan *Dragon Speech Recognition Solutions* spesifik bagi penyandang disabilitas sensorik. Apabila aksesibilitas tersebut dapat diterapkan maka perbankan telah mematuhi amanat Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas, khususnya pada Pasal 18 mengenai hak aksesibilitas dan Pasal 19 mengenai hak pelayanan publik.

Rekomendasi

Demi tercapainya program inklusi keuangan yang sedang digaungkan oleh pemerintah, hendaknya tetap memperhatikan aksesibilitas

pada perbankan khususnya bagi penyandang disabilitas fisik dan sensorik. Aksesibilitas bagi penyandang disabilitas diadakan demi terciptanya perputaran ekonomi yang merata. Setidaknya ada beberapa hal yang perlu dilakukan oleh berbagai pihak, pertama sosialisasi bagi penyandang disabilitas, baik kepada instansi maupun nasabah yang berisi penguatan literasi keuangan serta prosedur ataupun tata cara nasabah beraktivitas di perbankan. Kedua, infrastruktur gedung dan layanan perbankan yang ramah difabel dengan tujuan tidak ada hambatan bagi nasabah penyandang disabilitas fisik dan sensorik.

Ucapan Terima Kasih

Penulis mengucapkan terima kasih kepada NPCI (*National Paralympic Commitee of Indonesia*) Kabupaten Pekalongan dan GPAD (Gerakan Peduli Anak Difabel) Kabupaten Pekalongan yang telah bersedia memberikan data pada penelitian ini.

Pustaka Acuan

- Adioetomo, dkk. (2014). *Persons with Disabilities in Indonesia: Empirical Facts and Implications for Social Protection Policies*. Demographic Institute, Faculty of Economics, University of Indonesia in collaboration with Tim Nasional Percepatan Penanggulangan Kemiskinan.
- Anwar, M., Purwanto, E., Suwadi, R. A., & Anienda, M. (2017). Keuangan Inklusif Dan Literasi Keuangan (Studi Pada Sentra Industri Kecil Di Jawa Timur). *Jurnal Riset Ekonomi Dan Manajemen (JREM)*, 17(2), 273–281.
- Associates, B. F. (2010). Financial inclusion measurement for regulators: Survey design and implementation. *Alliance for Financial Inclusion (AFI) Policy Paper*.
- Budiarjo, M. (2006). *Dasar-dasar Ilmu Politik*. PT Gramedia Pustaka Utama.
- Degener, T., & Quinn, G. (2002). *Human Rights and Disability: The Current Use and Future Potential of United Nations Human Rights Instruments in The Context of Disability*. United Nations Press.
- Dewi, F. W. R. (2020). Pemuda Penyandang Disabilitas: The Ones Left Behind? *Jurnal Penelitian Kesejahteraan Sosial*, 19(1).

- Fathonah, K. (2020). Menilik Berdirinya KSP Bank Difabel Ngaglik. *Soldier: Beranda Inklusi & Informasi Difabel*.
- Foundation, the B. and M. G. (2010). *The 2010 AFI survey report on financial inclusion policy in developing countries*.
- Hidayah, N. (2019). *Aksesibilitas Informasi Bagi Penyandang Disabilitas (Tunarungu) Melalui Transcription Converter (Transco) Menuju Sustainable Development Goals (Sdgs) 2030*. https://www.researchgate.net/publication/336250701_aksesibilitas_informasi_bagi_penyandang_disabilitas_tunarungu_melalui_transcription_converter_transco_menuju_sustainable_development_goals_sdgs_2030.
- Indonesia, B. (2014). *Booklet Keuangan Inklusif*. Departemen Pengembangan Akses Keuangan dan UMKM Bank Indonesia.
- Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 114 Tahun 2020 tentang Strategi Nasional Keuangan Inklusif, (2020).
- Undang-undang Nomor 4 Tahun 1997 tentang Penyandang Cacat., (1997).
- POJK Nomor 76/POJK.07/2016 tentang Peningkatan Literasi dan Inklusi Keuangan di Sektor Jasa Keuangan Bagi Konsumen dan/atau masyarakat, (2016).
- Kusnandar, D. L. (2018). Perempuan dan Perbankan: Sebuah Tinjauan Tentang Peran Inklusi Keuangan Terhadap Pengusaha UMKM Perempuan di Indonesia. *Monex: Journal of Accounting Research-Politeknik Harapan Bersama Tegal*, 7(1), 351–357.
- Lubis, H. A. K. (2008). *Kajian Aksesibilitas Difabel Pada Ruang Publik Kota Studi Kasus: Lapangan Merdeka*. Universitas Sumatera Utara.
- Maaruf, A. G. (2021). *10 Software Terbaik untuk Transkrip Audio ke dalam Teks*. <https://carisinyal.com/software-transkrip-audio-ke-teks/>.
- Maftuhin, A. (2016). Mengikat Makna Diskriminasi: Penyandang Cacat, Difabel, dan Penyandang Disabilitas. *Inklusi: Journal of Disability Studies*, 3(2).
- Marthasari, E. Y. K. (2019). *Implementasi Program Inklusi Keuangan Dalam Meningkatkan Kesejahteraan Pengusaha Kecil Pada KSPPS BMT Amanah Ummah Surabaya*. Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya.
- Nasional, D. P. (1994). *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Gramedia.
- Organization, W. H. (2011). *World Report on Disability*. WHO Press.
- Peraturan Menteri PRT/M/No. 14 Tahun 2017, (2017).
- Peraturan Menteri Pekerjaan Umum Perumahan Rakyat No. 30/PRT/M/2006, (2006).
- Puspitasari, S., Mahri, A. J. W., & Utami, S. A. (2020). Indeks Inklusi Keuangan Syariah Di Indonesia Tahun 2015-2018. *Amwaluna: Jurnal Ekonomi dan Keuangan Syariah*, 4(1).
- RI, K. K. (2016). *Ini 5 pilar Strategi Nasional Keuangan Inklusif*. <https://www.kemenkeu.go.id/publikasi/berita/ini-5-pilar-strategi-nasional-keuangan-inklusif/>.
- Rioux, M., & Carbert, A. (2013). Human Rights and Disability: The International Context. *Journal on Developmental Disabilities*, 10(2).
- Rivero, O. de. (2008). *Mitos Perkembangan Negara, Terj. M. Sya'roni Rofii*. Pustaka Pelajar.
- Riyadi, E. (2020). *Akomodasi yang Layak Bagi Penyandang Disabilitas pada Proses Pemasaran*. PUSHAM UII: Training Bagi Staf Unit Layanan Disabilitas di Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta, Yogyakarta.
- Santoso, M. B., & Apsari, N. C. (2017). Pergeseran Paradigma dalam Disabilitas. *Intermestic: Journal of International Studies*, 1(2).
- Sarma, M. (2012). Index of Financial Inclusion-A Measure of Financial Sector Inclusiveness. *Berlin Working Papers*. <http://finance-and-trade.htw-berlin.de>.
- Sholikah, M., & Harsono, D. (2020). Tantangan Kualitas Layanan Berbasis Smart City pada Sektor Publik dan Privat. *Jurnal Penelitian Kesejahteraan Sosial*, 19(2), 181–195.
- Suharto. (2011). *Difability and community-based empowerment. Lessons from the translation of the Right to work of People with impairments in Indonesia*. VDM Verlag Dr. Muller GmbH & Co.KG.
- Suyono, H. (2012). *The 1st International Islamic Financial Inclusion Summit*.
- Wan, R. (2017). Screen Reader, Teknologi Pembantu Tunanetra untuk Membaca Layar Gawai. *Kompasiana*. <https://www.kompasiana.com/ronaldwan/595d93b693513530d600b532/screen-reader-teknologi-pembantu-tunanetra-untuk-membaca-layar-gawai?page=1>.
- Zed, M. (2008). *Metode Penelitian Kepustakaan*. Yayasan Obor Indonesia.

