

## Penerapan UU No. 8 Tahun 2016 Tentang Disabilitas Pada Pelayanan Perbankan Syariah

MH Ainulyaqin<sup>1)</sup>, AS Rakhmat<sup>2)</sup>, LI Achmad<sup>3)</sup>, Yudianto A<sup>4)</sup>, S Badriyah<sup>5)</sup>  
<sup>1,2,3,4,5</sup> Universitas Pelita Bangsa

\*Email korespondensi: [hamdanainulyaqien@pelitabangsa.ac.id](mailto:hamdanainulyaqien@pelitabangsa.ac.id)

### Abstract

*The purpose of this study was to identify the barriers to the implementation of Law No. 8 of 2016 on Disabilities and the appropriateness of its application for the blind customer service at PT. BSI KCP East Bekasi. This study employed a qualitative methodology in a field setting with a focus on social construction phenomenology. The methods used to collect the data were observation, interviews, and documentation. The Bank Operation Service Manager and many Service Staff of PT. BSI KCP East Bekasi were the study's subjects. The findings of this study showed that providing bank services to blind clients in PT BSI KCP East Bekasi complied with the requirements of Article 9 Point (e) of Law no. 8 of 2016 on Disabilities. This form of service is based on making blind bank customers also as priority customers. To provide assistance and special services when opening accounts and cash withdrawals, as well as allowing blind customers to use accessibility owned by banks in the form of mobile banking and ATM machines with conditions for assistance from the family. Regarding the application of accessibility, Article 18 points (a) and (b) of Law no. 8 of 2016 on Disability, banks have several factors of accessibility barriers specifically for the visually impaired, both internally and externally, however, related to these obstacles, banks continue to provide solutions to provide satisfaction to blind customers.*

**Keywords:** Law No. 8 Of 2016 Concerning Disability, Services, Accessibility, Visual Impairment, Islamic Banks

**Saran sitasi:** Ainulyaqin, M. H., Rakhmat, A. S., Achmad, L. I., Yudianto., & Badriyah, S. (2024). Penerapan UU No. 8 Tahun 2016 Tentang Disabilitas Pada Pelayanan Perbankan Syariah. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, 10(02), 1422-1436. doi: <http://dx.doi.org/10.29040/jiei.v10i2.13314>

**DOI:** <http://dx.doi.org/10.29040/jiei.v10i2.13314>

### 1. PENDAHULUAN

Negara Kesatuan Republik Indonesia menjamin kelangsungan hidup warga negaranya termasuk warga negara yang mengalami keterbatasan fisik seperti penyandang disabilitas. Adanya kaum disabilitas, maka perlu adanya program dan kegiatan yang melibatkan prinsip kesetaraan hak penyandang disabilitas untuk dilaksanakan sepenuhnya dan berkelanjutan melalui sarana dan dukungan infrastruktur bagi disabilitas yang juga memiliki hak yang sama dengan masyarakat secara umum (Ndaumanu, 2020). Disabilitas sendiri mengacu pada interaksi antara individu dengan kondisi kesehatan (misalnya, *celebral palsy*, *sindrom down* dan depresi) dan faktor pribadi dan lingkungan (misalnya, sikap negatif, transportasi yang tidak dapat diakses dan bangunan umum, dan dukungan sosial yang terbatas) (WHO, 2021). Dalam mewujudkan kesamaan hak dan kesempatan bagi disabilitas, diperlukan peraturan

perundang-undangan yang dapat menjamin hak dan kesempatan para disabilitas tersebut. Di Indonesia telah dibuat Undang-Undang Nomor 4 Tahun 1997 tentang Penyandang Cacat, namun undang-undang tersebut dicabut dan digantikan dengan lahirnya Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016 tentang Disabilitas, hal ini dilakukan karena Undang-Undang Nomor 4 Tahun 1997 sudah tidak sesuai dengan perkembangan dan situasi yang ada, dalam undang-undang ini juga membentuk para disabilitas sebagai objek belas kasihan (Mandini, 2020). Karenanya, dibentuklah undang-undang baru yakni Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016 tentang Disabilitas guna mewujudkan jaminan kesamaan hak dan kesempatan disabilitas seperti masyarakat umumnya.

Pada UU No. 8 Tahun 2016 tentang disabilitas, bagian kelima tentang Hak Keadilan dan Perlindungan Hukum Pasal 9 butir (e) disebutkan bahwa hak keadilan dan perlindungan hukum untuk penyandang

disabilitas meliputi hak memperoleh akses terhadap pelayanan jasa perbankan dan nonperbankan. Pada dasarnya pelayanan merupakan kegiatan yang dilakukan seseorang, sekelompok, dan atau organisasi baik secara langsung atau tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan masyarakat (Pasolong, 2021). Pelayanan yang berkualitas dapat dicapai dalam bentuk pengelolaan aset bank, kemampuan manajemen yang terpercaya, pelayanan yang ramah, dan penawaran jenis produk sesuai keinginan dan kebutuhan nasabah (Wijayanto, 2015). Jika pelayanan yang diterima atau dipersepsikan (*perceived service*) sesuai harapan (*expected service*), maka kualitas pelayanan dinilai baik dan memuaskan (Mayarni, Meilani, & Zulkarnaini, 2018). Kemudian pada bagian keempat belas tentang Hak Aksesibilitas Pasal 18 butir (a) dan (b) UU No. 8 Tahun 2016 tentang disabilitas, disebutkan bahwa Hak Aksesibilitas untuk penyandang disabilitas meliputi yang disebutkan pada butir (a) mendapatkan aksesibilitas untuk memanfaatkan fasilitas publik, dan pada butir (b) mendapatkan akomodasi yang layak sebagai bentuk aksesibilitas bagi individu. Aksesibilitas adalah bagian yang sangat penting dari inklusi para disabilitas, lingkungan yang dapat diakses dan mudah menjadi penting bagi disabilitas untuk berpartisipasi dalam hidup bermasyarakat (Braithwaite, Carroll, Mont, & Peffley, 2008).

Keseluruhan penyandang disabilitas memiliki hak yang sama dengan orang lain pada umumnya, yaitu hak pada bidang ekonomi, sosial, dan budaya (Thohari, 2014). Dan Bank menjadi salah satu mobilitas yang wajib didapatkan oleh para penyandang disabilitas dalam segi ekonomi. Adapun bank merupakan tempat penghimpun Dana masyarakat, baik perorangan, badan usaha dan lembaga pemerintahan yang menyimpan dananya kepada pihak kedua, dan akan disalurkan kepada masyarakat, baik berupa kredit maupun lainnya, dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak atau yang disebut dengan *financial intermediary* (Nopriansyah & Unggul, 2019). Pada 27 Januari 2021 diterbitkan surat Keputusan Dewan Komisiner OJK Nomor 4/KDK.02/2021 tentang Perizinan Penggabungan PT. Bank Syariah Mandiri dan PT

Bank BNI Syariah ke dalam PT Bank BRI Syariah Tbk menjadi izin usaha atas nama PT Bank Syariah Indonesia Tbk. Tertanggal 01 Februari 2021 Menteri Hukum dan HAM Republik Indonesia memberikan persetujuan melalui Surat Menteri Hukum dan HAM Republik Indonesia Nomor AHU-0006268.AH.01.02 perihal Persetujuan Perubahan Anggaran Dasar PT Bank Syariah Indonesia Tbk (Bobby, 2021). Pembentukan PT Bank Syariah Indonesia Tbk bertujuan untuk menghadirkan layanan yang lebih lengkap, jangkauan yang lebih luas, serta memiliki kapasitas permodalan yang lebih baik ([www.bankbsi.co.id](http://www.bankbsi.co.id)). Keberadaan Bank Syariah Indonesia (BSI) ini turut menghadirkan PT. BSI KCP Bekasi Timur di Kota Bekasi untuk memberikan kemudahan masyarakat Kota Bekasi dalam menabung, melakukan pembayaran tagihan, dan transaksi lainnya. Namun, selain fungsi atau kemudahan yang diberikan bank, pelayanan perbankan menjadi pilar penting guna terciptanya kepuasan kepada para nasabahnya. Kepuasan nasabah dilihat dari sudut pandang nasabah perorangan ketika mereka bertransaksi ataupun setelah transaksi di bank (Nasfi, Rahmad, & Sabri, 2020).

Kenyataannya, penyandang disabilitas di Indonesia sejauh ini belum terlayani dan tidak memiliki kesempatan yang sama dengan penyandang disabilitas lainnya dalam melakukan aktivitas kehidupan sehari-hari (Setianti, Hafiar, & Subekti, 2020). Pelayanan yang di maksudkan ialah pelayanan disabilitas sebagai nasabah di perbankan khususnya nasabah tunanetra. Tunanetra sendiri merupakan bagian dari disabilitas, di mana tunanetra merupakan individu yang rusak indera penglihatannya serta mengakibatkan terbatasnya penglihatan (Yuwono & Mirnawati, 2021). Melansir dari perolehan data pada Badan Pusat Statistik terkait banyaknya desa menurut keberadaan penyandang cacat di Kabupaten/Kota provinsi Jawa Barat dengan pembaharuan terakhirnya di bulan Juni 2021, didapati bahwa tunanetra merupakan kategori penyandang disabilitas di Kota Bekasi dengan jumlah yang lebih banyak dibandingkan penyandang disabilitas lainnya. Hal ini dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

**Tabel 1 Jumlah Penyandang Disabilitas di Bekasi**

Kab/Kota	Tuna Netra	Tuna Rungu	Tuna Wicara	Tuna Wicara+Rungu	Tuna Daksa	Tuna Grahita	Tuna Laras
Bekasi	157	114	114	106	127	114	67

Sumber: <https://bekasikab.bps.go.id/>

Lebih banyaknya jumlah tunanetra di Kota Bekasi tentu dapat menjadi perhatian khusus dari lembaga jasa keuangan yakni perbankan dalam memberikan pelayanan yang menunjang kepuasan penyandang tunanetra sebagai calon nasabah/nasabah di perbankan. Survei yang telah dilakukan oleh Edwards (2011) mengatakan bahwa sebagian besar tunanetra tampaknya lebih memilih mengendalikan keuangan mereka sendiri dan menyarankan pegawai bank untuk membantu tunanetra dalam hal layanan tersebut. Hal ini menunjukkan bahwa nasabah dengan tunanetra memerlukan aksesibilitas yang mudah dan dapat mereka gunakan dengan aman, namun pelayanan yang *aksesible* tersebut terkendala dengan belum terpenuhinya kebutuhan pelayanan pada nasabah tunanetra. Hal ini dikaitkan dengan belum adanya ATM yang ramah tunanetra sehingga menyebabkan terjadinya pembatasan layanan perbankan khususnya pada transaksi nasabah dengan keadaan tunanetra di mesin ATM (Yolanda, 2019).

Elkas & Ramli (2017) pada penelitiannya mengatakan bahwa Bank tidak melakukan pelayanan yang diskriminasi terhadap nasabah tunanetra namun bank memberikan alternatif pada nasabah untuk dapat membuka rekening bank dengan membuka rekening gabungan (*joint account*) yang memberi jaminan keamanan nasabah tunanetra meski memiliki kekurangan yakni setiap transaksi dilakukan bersama-sama di bank. Supriyanti & Fatimah (2018) pada penelitiannya mengatakan bahwa kurangnya kantor dan fasilitas yang ramah difabel di perbankan syariah menyebabkan kurangnya minat difabel untuk menabung di bank syariah sehingga disimpulkan kualitas pelayanan dan aksesibilitas bank sangat mempengaruhi minat difabel dalam menabung di bank syariah. Penelitian lain dilakukan oleh Yolanda (2019) mengatakan bahwa faktor yang menjadi hambatan pelayanan bank terhadap nasabah tunanetra ialah karena kebijakan *intern* dari bank tersebut, dan belum adanya penyanggahan dari nasabah tunanetra terkait belum tersedianya layanan *talking* ATM yang lebih memudahkan mereka. Setianti, Hafiar, Subekti & Priyatna (2020) pada penelitiannya mengatakan bahwa nasabah tunanetra menilai bahwa hak nya sebagai masyarakat pada pelayanan bank belum terpenuhi, mereka mengharapkan adanya sosialisasi mengenai tata cara dalam menggunakan ATM, dan dibuatkan fasilitas audit tambahan pada layanan ATM. Terakhir, Afkari & Maulana (2021) pada penelitiannya mengatakan bahwa adanya hambatan

*internal* dari para disabilitas di karenakan lemahnya literasi keuangan dan keadaan ekonomi disabilitas di bawah rata-rata. Kemudian, tidak banyak pula bank yang menyediakan aksesibilitas yang memadai untuk para nasabah disabilitas sehingga menjadi hambatan tertentu untuk para nasabah disabilitas. Faktor utama kendala yang terjadi karena bank tidak menerapkan prinsip keuangan inklusif yang ramah disabilitas.

Pada tahun 2020, tepatnya pada 6 Agustus 2020, Suarise (Lembaga nirlaba yang fokus pada pemberdayaan disabilitas khususnya tunanetra) mengajak Somia *Customer Experience/Somia CX* (Inovasi desain di Indonesia) membahas tentang aksesibilitas dan *service design* di industri finansial dan perbankan untuk menghasilkan pelayanan yang lebih ramah disabilitas khususnya tunanetra (Atmoko, 2020). Hasil pembahasan tersebut menghasilkan *Screen Reader* pada aplikasi digital perbankan yang berguna untuk tunanetra dalam membaca layar pada aplikasi digital bank. Namun, harapan kemudahan melalui aplikasi digital yang seharusnya bisa memberikan akses bagi penyandang disabilitas justru menyulitkan. Hal ini karena kemampuan teknis yang ada tidak dapat mencakup semua layanan dengan baik, sehingga tidak sepenuhnya ramah untuk disabilitas, ditambah dengan bermunculannya oknum nakal yang mengelabui sistem yang dibuat (Sugiarti, 2021). Lantas, diperlukan adanya kesesuaian pelayanan perbankan antara kebutuhan nasabah tunanetra dengan kemajuan teknologi yang ditawarkan oleh bank. Dan ini tentu menjadi perhatian penuh keseluruhan bank terkhusus PT. Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Bekasi Timur untuk memberikan pelayanan dan perlindungan pada konsumen dan penjaminan adanya hak mereka didasari dengan asas yang ada didalam UU No. 8 tahun 2016 tentang Disabilitas. Karenanya, penelitian kualitatif diperlukan untuk menyelidiki masalah ketidakjangkauan dalam berbagai aspek layanan perbankan pada nasabah tunanetra (Edwards, 2011).

Berdasarkan latar belakang yang telah disebutkan di atas serta adanya penelitian terdahulu yang relevan, dan mengingat adanya peraturan pada UU No. 8 tahun 2016 tentang Disabilitas kepada perbankan untuk memberikan pelayanan kepada nasabah tunanetra. Karenanya penelitian ini dirasa penting guna melihat dan mendeskripsikan pelayanan bank yakni Bank Syariah Indonesia kepada nasabah tunanetra yang mereka miliki.

## **TINJAUAN PUSTAKA**

### **1.1. UU No. 8 Tahun 2016 Tentang Disabilitas**

UU No. 8 tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas ditetapkan berdasarkan adanya Konvensi Hak Penyandang Disabilitas (*Convention on the Rights of Persons with Disabilities*) yang ditetapkan pada tanggal 13 Desember 2016 oleh Majelis Umum Perserikatan Bangsa-Bangsa. Konvensi tersebut ditandatangani sebelumnya oleh pemerintah Indonesia di New York pada tanggal 30 Maret 2007, dalam konvensi tersebut, salah satu kewajiban negara adalah menjamin dan mendorong terwujudnya hak-hak penyandang disabilitas melalui langkah-langkah legislatif (peraturan), konvensi kemudian disahkan dalam UU No. 19 tahun 2011 tentang Pengesahan *Convention on the Rights of Persons with Disabilities* (Konvensi Hak-Hak Penyandang Disabilitas) (Helmayuni, 2021). Hasil dari konvensi tersebut maka dibuatlah Undang-Undang yang mengatur mengenai hak-hak penyandang disabilitas sebagai bentuk kesungguhan Indonesia dalam mensejahterakan warga negara dengan penyandang disabilitas.

### **1.2. Pasal 9 UU No. 8 Tahun 2016 Tentang Disabilitas**

Dalam Pasal 9 UU No. 08 Tahun 2016 ini berisi tentang Hak Keadilan dan Perlindungan Hukum yang mana hak tersebut tentunya ditujukan untuk kewenangan dan kebijakan untuk para disabilitas. Adapun Hak Keadilan dan Perlindungan Hukum tersebut meliputi hak:

- a. Atas perlakuan yang sama dihadapan hukum
- b. Diakui sebagai subjek hukum
- c. Memiliki dan mewarisi harta bergerak atau tidak bergerak
- d. Mengendalikan masalah keuangan atau menunjuk orang untuk mewakili kepentingannya dalam urusan keuangan
- e. Memperoleh akses terhadap pelayanan jasa perbankan dan nonperbankan
- f. Memperoleh penyediaan aksesibilitas dalam pelayanan peradilan
- g. Atas perlindungan dari segala tekanan, kekerasan, penganiayaan, diskriminasi, dan/atau perampasan atau pengambil alihan hak milik
- h. Memilih dan menunjuk orang untuk mewakili kepentingannya dalam hal keperdataan di dalam dan di luar pengadilan, dan Dilindungi hak kekayaan intelektualnya

### **1.3. Pasal 18 UU No. 8 Thn. 2016 tentang Disabilitas**

Pasal lain yang berkenaan dengan hak disabilitas dalam inklusi keuangan yakni perbankan terdapat pada Pasal 18 UU No. 08 Tahun 2016 tentang Disabilitas. Di mana pasal 18 tersebut berisi tentang Hak Aksesibilitas untuk Penyandang Disabilitas. Isi dari pasal tersebut ialah meliputi hak:

- a. Mendapatkan aksesibilitas untuk memanfaatkan fasilitas publik, dan
- b. Mendapatkan akomodasi yang layak sebagai bentuk aksesibilitas bagi individu.

### **1.4. Pelayanan**

Pelayanan adalah suatu bentuk yang diberikan kepada orang lain oleh suatu sistem, atau prosedur tertentu, dalam hal ini kebutuhan pelanggan dapat terpenuhi dengan caranya sendiri sesuai dengan harapan, keinginan, dan tingkat persepsi pelanggan. Pelayanan mempunyai makna yang sangat luas perihal pekerjaan serta metode bekerja dari para juru layan yang seluruhnya diperuntukan untuk memberikan kepuasan konsumen, pegawai yang terdidik dengan baik serta paham akan pekerjaannya tidak akan menyudahi usahanya untuk memberikan kepuasan kepada konsumen, namun ia akan berupaya terus agar bisa melayani konsumen yang menyatakan keinginannya, di samping itu perilaku ramah dari pegawai tidak kalah berartinya dalam membagikan pelayanannya kepada konsumen (Wahab, 2017). Pelayanan yang diberikan oleh perusahaan merupakan tugas asal manajemen perusahaan agar dapat menyusun strategi serta mengantisipasi evaluasi nasabah hingga perusahaan dapat menarik nasabah baru dan mempertahankan nasabah yang sudah ada, hal ini disebabkan layanan yang ditawarkan perusahaan dapat mempengaruhi pelanggan dalam pilihan mereka (Khaerunnisa, 2013). Pada penelitian ini pelayanan yang di maksud ialah pelayanan Bank terhadap nasabah dengan kebutuhan khusus yakni nasabah Tunanetra, di mana bank sebagai pemberi jasa harus memberikan pelayanan kepada penerima jasa termasuk kepada nasabah tunanetra guna memberikan kepuasan nasabah serta mengantisipasi perpindahan nasabah kepada pihak pemberi jasa lainnya yang sejenis. Adapun tujuan dari pelayanan bank sendiri adalah untuk memuaskan nasabah yang bersangkutan. Pelayanan yang dapat memuaskan nasabah adalah pelayanan jasa yang cepat dan akurat, karena saat ini nasabah mengharapkan kecepatan dan ketepatan dalam pelayanan perbankan sehingga bank

berlomba-lomba berinovasi dalam menyediakan produk jasa (Ismail, 2010).

### **1.5. Aksesibilitas**

Aksesibilitas adalah sesuatu kemudahan yang dapat dicapai dan digunakan dengan baik oleh pelaku kebutuhan aksesibilitas baik berupa transportasi maupun pelayanan dalam rangka mewujudkan taraf kepuasan dan kenyamanan pelaku kebutuhan aksesibilitas tersebut. Aksesibilitas adalah fasilitas yang diberikan untuk semua masyarakat untuk mewujudkan kesamaan kesempatan pada segala bentuk aspek kehidupan. Ada dua macam aksesibilitas, yaitu fisik dan non fisik. Aksesibilitas fisik adalah aksesibilitas terkait dengan infrastruktur bangunan dan lingkungan seperti gedung. Aksesibilitas non fisik terkait dengan lingkungan sosial seperti etika interaksi, penyampaian informasi, dan teknologi. Pencapaian aksesibilitas sebagai hak dasar semua orang telah ditetapkan dengan tujuan menciptakan layanan yang adil bagi semua lapisan masyarakat (Nur, et al., 2021). Adapun pada penelitian ini aksesibilitas yang dimaksud ialah aksesibilitas yang diberikan bank kepada nasabah Tunanetra, aksesibilitas yang diberikan bank tentunya merupakan bentuk keadilan dan kesamaan hak yang ditetapkan bank kepada seluruh nasabahnya termasuk nasabah tunanetra agar dapat sepenuhnya menikmati pelayanan kemudahan bank kepada nasabah baik berupa pelayanan yang diberikan serta tambahan adanya akses-akses yang dapat digunakan oleh nasabah penerima jasa perbankan seperti kartu ATM, mesin ATM, *Mobile Banking*, dan lain sebagainya.

### **1.6. Disabilitas**

Disabilitas adalah seseorang dengan keterbatasan fisik yang dialami mengakibatkan kesulitan mereka dalam menjalankan aktivitas normal layaknya seseorang pada umumnya. Semula kecacatan dicermati sebagai masalah dalam konteks individu lalu bergeser menjadi isu sosial, upaya untuk mengatasi masalah orang dengan kecacatan pun mengalami pergeseran, yang semula berupaya ditujukan untuk menghilangkan atau meminimalisir *malfunction* yg dialami oleh individu, sekarang menjadi upaya untuk menghilangkan atau meminimalisir kendala orang dengan kecacatan dalam kehidupan bermasyarakat (Santoso & Apsari, 2017). Penyandang disabilitas juga tergolong kelompok rentan, kelompok rentan adalah mereka yang sering mengalami diskriminasi dan sering tidak dihormati

haknya. Hal ini bukan tanpa alasan, karena penyandang disabilitas seringkali dipandang sebagai individu yang paling diskriminatif dan masih banyak hak-hak lain yang tidak terpenuhi bagi penyandang disabilitas. Penyandang disabilitas memiliki kedudukan, hak dan kewajiban yang setara dengan rakyat non disabilitas. Sebagai anggota masyarakat Indonesia, telah sepatutnya penyandang disabilitas mendapatkan perlakuan khusus, yang ditujukan untuk melindungi mereka dari kerentanan terhadap berbagai praktik diskriminatif dan khususnya perlindungan terhadap pelanggaran Hak Asasi Manusia (Ndaumanu, 2020). Di Indonesia, penyandang disabilitas dikategorikan dalam beberapa ragam penyandang disabilitas sebagaimana yang disebutkan pada Pasal 4 Tentang Ragam Penyandang Disabilitas UU No. 8 Tahun 2016 Tentang Disabilitas yakni meliputi penyandang disabilitas fisik, penyandang disabilitas intelektual, penyandang disabilitas mental, dan penyandang disabilitas sensorik. Adapun pada penelitian ini, fokus disabilitas yang di maksud ialah pada penyandang disabilitas sensorik yakni Tunanetra.

## **2. METODE PENELITIAN**

Penelitian ini termasuk ke dalam jenis penelitian kualitatif dengan pendekatan fenomenologi konstruksi sosial yaitu usaha memahami individu-individu, memahami dunia tempat mereka hidup dan bekerja. Digunakannya fenomenologi konstruksi sosial karena pada fenomenologi ini dapat menganalisis pengalaman-pengalaman individu yang kemudian dari pengalaman tersebut dapat dijadikan sejumlah ide oleh peneliti, kemudian fenomenologi konstruksi sosial juga bersandar pada pandangan partisipan tentang situasi yang dialami. Teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan observasi, wawancara, dokumentasi). Lokasi penelitian dilakukan di Kantor PT. BSI KCP Bekasi Timur yang beralamat di Ruko Kalimas Blok C-5-6, Jl. Chairil Anwar, Bekasi, Jawa Barat karena merupakan *merger* dari beberapa bank syariah yang baru dibentuk di tahun 2021 menjadi kekuatan sendiri bagi peneliti untuk memastikan bagaimana kesiapan perbankan dan kebijakan yang dimiliki dalam melihat dan menerapkan sistem perbankan untuk nasabah disabilitas seperti tunanetra. Adapun yang menjadi target informan dalam penelitian ini adalah Manager, dan Staff lainnya.

### **3. HASIL DAN PEMBAHASAN**

#### **3.1. Hasil Penelitian**

##### **3.1.1. Penerapan UU No. 8 Tahun 2016 Tentang Disabilitas Pada Pelayanan PT.BSI KCP Bekasi Timur**

UU No. 8 Tahun 2016 Tentang Disabilitas merupakan pilar hukum yang dapat dijadikan pegangan atas dasar pemenuhan hak yang berhak didapatkan oleh seluruh penyandang disabilitas. UU No. 8 Tahun 2016 Tentang Disabilitas ini hadir sebagai penguat terhadap hak asasi setiap penyandang disabilitas dalam kehidupan kewarganegaraan. PT. Bank Syariah Indonesia (BSI) sebagai perusahaan jasa pada lembaga keuangan menjadi bagian penting didalam memenuhi kebutuhan manajemen keuangan setiap individu termasuk individu dengan penyandang disabilitas seperti tunanetra. Tunanetra sebagai calon nasabah/nasabah di perbankan tentunya membutuhkan pelayanan terbaik yang diberikan perbankan sebagaimana hak-hak yang telah tercantum didalam UU No. 8 Tahun 2016 Tentang Disabilitas. Mengingat tunanetra merupakan individu dengan penglihatan yang kurang karenanya diperlukan perhatian khusus pada PT. Bank Syariah Indonesia untuk memberikan pelayanan yang mampu memudahkan setiap kebutuhan yang diperlukan oleh nasabah tunanetra sebagai bentuk penerapan pelayanan perbankan pada UU No. 8 Tahun 2016 Tentang Disabilitas. Peneliti merangkum beberapa faktor yang terjadi di lapangan perihal penerapan UU No. 8 Tahun 2016 Tentang Disabilitas pada pelayanan PT. BSI KCP Bekasi Timur sebagai berikut:

##### **3.1.2. Pengetahuan Karyawan Bank pada UU No. 8 Tahun 2016 Tentang Disabilitas**

Sebelum melaksanakan penerapan pelayanan kepada nasabah tunanetra, tentunya pengetahuan karyawan bank akan adanya UU No. 8 Tahun 2016 Tentang Disabilitas sebagai kebijakan yang mengatur ketentuan yang mewajibkan bank untuk memberikan pelayanan dan aksesibilitas terhadap disabilitas dirasa penting guna menjalankan prosedur penerapan pelayanan yang baik terhadap nasabah. Hasil penelitian yang ditemukan di lapangan mengenai pengetahuan karyawan bank terhadap UU No. 8 Tahun 2016 Tentang Disabilitas didapati bahwa hasilnya adalah bahwa kurangnya pengetahuan dan pemahaman karyawan pada UU No. 8 Tahun 2016 Tentang Disabilitas. Meskipun demikian tidak menjadikan karyawan untuk tidak memberikan

pelayanan terhadap nasabah disabilitas termasuk nasabah tunanetra.

##### **3.1.3. Penerapan UU No. 8 Tahun 2016 Tentang Disabilitas Pasal 9 Tentang Hak Keadilan dan Perlindungan Hukum**

Di dalam UU No. 8 Tahun 2016 Tentang Disabilitas terdapat beberapa pasal yang mengatur hak-hak penyandang disabilitas termasuk hak disabilitas pada perbankan. Pada penelitian ini peneliti mengkhususkan peraturan yang ada pada Pasal 9 butir (e) UU No. 8 Tahun 2016 Tentang Disabilitas. Di mana isi dari Pasal tersebut ialah disabilitas berhak untuk: *(e) Memperoleh akses terhadap pelayanan jasa perbankan dan nonperbankan*". Mengingat adanya kebijakan dari UU No. 8 Tahun 2016 Tentang Disabilitas dan adanya keterbatasan yang dimiliki tunanetra sebagai nasabahnya, karenanya bank memberlakukan pelayanan yang lebih khusus kepada nasabah tunanetra dengan dijadikannya nasabah tunanetra sebagai bagian dari nasabah prioritas mereka yang perlu diberikan pelayanan dengan baik tanpa adanya diskriminasi atau penolakan kepada nasabah tersebut.

##### **3.1.4. Penerapan UU No. 8 Tahun 2016 Tentang Disabilitas Pasal 18 Tentang Hak Aksesibilitas Penyandang Disabilitas**

Di dalam UU No. 8 Tahun 2016 Tentang Disabilitas terdapat pasal yang mengatur perihal hak memperoleh aksesibilitas bagi penyandang disabilitas. Hak aksesibilitas tersebut termasuk aksesibilitas yang diberikan lembaga jasa keuangan seperti perbankan guna memberikan kemudahan dan solusi atas keterbatasan yang dimiliki disabilitas. Pada penelitian ini, peneliti memfokuskan Pasal 18 UU No. 8 Tahun 2016 tersebut pada butir (a) dan (b) yang berisi: *(a) Mendapatkan aksesibilitas untuk memanfaatkan fasilitas publik, dan (b) Mendapatkan akomodasi yang layak sebagai bentuk aksesibilitas bagi individu*".

Berdasarkan hasil temuan di lapangan bahwa faktor hambatan eksternal belum terpenuhinya aksesibilitas yang memadai untuk nasabah tunanetra di PT. BSI KCP Bekasi Timur yakni di antaranya: Pertama, kebutuhan bank terkait bantuan support IT (*Information and Technology*) dari pemerintah. Belum adanya aksesibilitas berupa *Talking ATM* atau *ATM Bicara* dan fitur *Mobile Banking* khusus untuk tunanetra di PT. BSI KCP Bekasi Timur disebabkan oleh kurangnya bantuan teknologi yang terbaik untuk membantu perbankan dalam mengimplementasikan

aksesibilitas yang memadai untuk nasabah tunanetra sebagaimana yang tercakup didalam peraturan perundang-undangan disabilitas. Selain adanya UU yang harus diketahui dan dijalankan oleh bank, dukungan adanya teknologi bantuan dari pemerintah merupakan harapan yang diinginkan oleh bank guna membantu bank dalam membuat dan mencapai aksesibilitas yang kurang dan dibutuhkan oleh nasabah tunanetra. Kedua, Sumber Daya Manusia (SDM) belum memadai. Karyawan yang menjadi staf pelayanan di PT. BSI KCP Bekasi Timur kurang memahami dan mengerti terkait penerapan pelayanan terbaik kepada nasabah disabilitas, bank mengharapkan untuk pemerintah juga lebih memahami pada kondisi tersebut dan membantu bank dalam memberikan pengetahuan serta sosialisasi lebih terhadap karyawan bank dalam menerapkan peraturan perundangan yang ada disertai dengan pengetahuan SDM yang memadai. Ketiga, *Support Knowledge* Pemerintah. Kebutuhan pelatihan-pelatihan kepada calon karyawan maupun karyawan bank mengenai bagaimana perilaku karyawan kepada nasabah disabilitas dari pemerintah belum didapatkan. Hal ini juga berhubungan dengan faktor eksternal yang kedua yakni SDM yang kurang memadai untuk pelayanan disabilitas. Selama ini, bank hanya mendapatkan pelatihan-pelatihan mengenai bisnis atau bagaimana bank mendapatkan keuntungan dari sebuah bisnis dan belum mendapatkan pelatihan terkait penerapan pelayanan kepada nasabah dengan keadaan disabilitas, karenanya bank melakukan pelayanan serta aksesibilitas saat ini mengikuti pada pelayanan pada umumnya yang diberikan bank terhadap nasabah biasa atau bukan disabilitas.

### **3.2. Pembahasan**

Peraturan perundang-undangan merupakan Norma hukum yang ditetapkan oleh lembaga negara melalui sebuah kebijakan. Pembentukan peraturan perundang-undangan memiliki sebuah tujuan, tujuan dibentuknya perundang-undangan harus jelas dan sesuai dengan keinginan masyarakat banyak untuk menciptakan kepastian serta mendistribusikan manfaat secara adil untuk seluruh rakyat Indonesia (Febriansyah, 2016). Dalam menciptakan masyarakat yang adil yakni menunjukkan bahwa seluruh lapisan masyarakat baik dari segi agama, ras, suku, budaya, kaya atau miskin, normal maupun disabilitas berhak mendapatkan manfaat peraturan perundang-undangan guna memenuhi keinginan serta kebutuhan yang

terbaik didalam kehidupan kewarganegaraan. UU No. 8 Tahun 2016 Tentang Disabilitas dibuat dengan landasan karena adanya masyarakat di Indonesia pada keadaan khusus yang juga membutuhkan peraturan yang dapat mengatur keadilan bagi disabilitas selayaknya masyarakat dengan keadaan normal dalam kehidupan kewarganegaraan. Adil yang di maksud tentu bukan dengan menyamakan segala bentuk peraturan masyarakat normal dengan masyarakat disabilitas, namun peraturan bagaimana masyarakat pada keadaan disabilitas dapat merasakan manfaat yang setara meskipun terdapat beberapa cara yang berbeda serta tanpa adanya pendiskriminasian oleh negara. Adapun analisa yang didapatkan peneliti dari hasil penelitian pada wawancara yang telah di lakukan terbagi menjadi beberapa indikator pembahasan yakni Pengetahuan Karyawan Bank Pada UU No. 8 Tahun 2016 Tentang Disabilitas, Penerapan UU No. 8 Tahun 2016 Tentang Disabilitas Pasal 9 Tentang Hak Keadilan dan Perlindungan Hukum, dan Penerapan UU No. 8 Tahun 2016 Tentang Disabilitas Pasal 18 Tentang Hak Aksesibilitas Penyandang Disabilitas.

#### **3.2.1. Pengetahuan Karyawan Bank Pada UU No. 8 Tahun 2016 Tentang Disabilitas**

Sebelum perbankan dapat menerapkan peraturan-peraturan yang tercantum pada UU No. 8 Tahun 2016 Tentang Disabilitas, pengetahuan karyawan bank terkait UU tersebut menjadi dasar penting guna memudahkan jalannya prosedur penerapan UU No. 8 Tahun 2016 Tentang Disabilitas. Namun, dari hasil penelitian yang diperoleh peneliti, tidak semua karyawan di PT. BSI KCP Bekasi Timur memiliki pengetahuan terkait adanya peraturan pada UU No. 8 Tahun 2016 Tentang Disabilitas, hal ini dianalisis peneliti karena disebabkan oleh kurangnya Sumber Daya Manusia (SDM) yang memadai dan mengerti perihal kebutuhan-kebutuhan penyandang disabilitas termasuk tunanetra pada saat awal pemilihan karyawan PT. BSI KCP Bekasi Timur, tidak adanya pekerja pada kategori disabilitas yang menjadi karyawan di bank tersebut di analisa peneliti sebagai salah satu yang menjadi faktor penyebab kurangnya pemahaman karyawan pada UU penyandang disabilitas. Kemudian, kurangnya sosialisasi atau arahan yang diberikan dari pihak bank sendiri pada awal penerimaan karyawan bank di PT. BSI KCP Bekasi Timur. Sosialisasi yang dimaksud ialah sosialisasi mengenai adanya kemungkinan calon nasabah pada keadaan disabilitas, dan mengenai

adanya UU No. 8 Tahun 2016 Tentang Disabilitas sebagai aturan hukum yang wajib diterapkan oleh perbankan. Terakhir, tidak adanya pelatihan-pelatihan penerapan pelayanan kepada nasabah disabilitas dari pemerintah kepada bank juga dianalisis peneliti sebagai penyebab kurangnya pengetahuan karyawan yang bekerja di bank sehingga bank hanya menjalankan peraturan yang dibuat sendiri untuk nasabah pada umumnya tanpa mengkhhususkan adanya nasabah dengan keadaan disabilitas seperti tunanetra.

Kurangnya pengetahuan pada pemahaman karyawan terkait peraturan pada UU No. 8 Tahun 2016 Tentang Disabilitas dinilai oleh peneliti karena bank belum mengacu pada Peraturan Pasal 53 UU No. 8 Tahun 2016 Tentang Disabilitas yang berbunyi: *“Pemerintah, Pemerintah Daerah, Badan Usaha Milik Negara, dan Badan Usaha Milik Daerah wajib mempekerjakan paling sedikit 2 persen penyandang disabilitas dari jumlah pegawai atau pekerja”*. Namun, terkait hal tersebut peneliti menganalisa bahwa faktor tidak adanya karyawan disabilitas di bank karena sesuai dengan tidak adanya ketentuan regulasi dari UU Penyandang Disabilitas mengenai sanksi terhadap bank yang tidak mematuhi peraturan pasal 53 UU No. 8 Tahun 2016 Tentang Disabilitas. Kemudian, tidak adanya karyawan disabilitas di PT. BSI KCP Bekasi Timur dianalisis peneliti juga dikarenakan pendidikan disabilitas yang masih rendah. Hal ini juga sesuai dengan riset kasus di Indonesia yang dilakukan oleh Halimatussadiyah, Agriva, & Nuryakin (2015) yang menunjukkan bahwa pencapaian pendidikan yang rendah adalah hambatan utama untuk masuk ke dunia kerja bagi penyandang disabilitas, dan salah satu faktor penyebab pendidikan yang rendah karena sedikitnya jumlah sekolah dan infrastruktur untuk mengakses sekolah bagi disabilitas.

### **3.2.2. Penerapan UU No. 8 Tahun 2016 Tentang Disabilitas Pasal 9 Tentang Hak Keadilan dan Perlindungan Hukum**

Pada Pasal 9 UU No. 8 Tahun 2016 Tentang Disabilitas, tercantum aturan memperoleh disabilitas atas hak akses pelayanan dari jasa perbankan maupun nonperbankan. Adapun penerapan pelayanan yang telah dijalankan oleh PT. BSI KCP Bekasi Timur terhadap nasabah tunanetra dimulai dari dasar pelayanan dan bentuk pelayanan karyawan di PT. BSI KCP Bekasi Timur. Berdasarkan hasil temuan di lapangan dengan wawancara pada petugas pelayanan

didapatkan bahwa penampilan yang rapih menggunakan pakaian sesuai standar yang telah ditentukan bank syariah serta pengetahuan karyawan terkait produk-produk dari bank syariah menjadi dasar pelayanan yang diterapkan di BSI Cabang Bekasi Timur. Hal ini dianalisis peneliti sesuai dengan teori Henslowe (2003) yang mengatakan bahwa citra sebagai kesan yang tumbuh berdasarkan tingkat pengetahuan dan pemahaman seseorang mengenai fakta suatu produk, tentang seseorang atau mengenai suatu perusahaan. Penampilan yang rapih dari staf pelayanan memberikan awal kesan yang baik dari nasabah kepada perbankan sehingga nasabah dapat mempercayai bahwa staf pelayanan yang ada merupakan staf pelayanan yang dapat melayani dan memenuhi kebutuhan nasabah. Kemudian, pengetahuan karyawan pada produk-produk yang ada di bank menjadi penting untuk nasabah karena nasabah dapat menanyakan perihal produk-produk bank dengan kebutuhan yang diperlukan oleh nasabah sehingga menambah kepercayaan nasabah kepada karyawan yang melayaninya. Adapun terkait bentuk pelayanan bank yang didapatkan peneliti pada wawancara, bentuk pelayanan yang dijalankan bank kepada nasabah pada kondisi tunanetra dilakukan dengan tiga bentuk yakni dari bentuk pelayanan lisan, tulisan, dan perbuatan sebagaimana teori dari Moenir (1995) mengenai bentuk-bentuk pelayanan:

#### **a. Pelayanan Lisan**

Pelayanan dengan lisan diberikan oleh petugas-petugas di bidang hubungan masyarakat, pelayanan informasi dan bidang lain yang tugasnya memberikan penjelasan atau informasi kepada siapa saja yang membutuhkan. Bentuk pelayanan lisan yang diberikan oleh PT. BSI KCP Bekasi Timur yakni dengan penjelasan informasi kepada nasabah tunanetra perihal produk-produk bank, serta arahan petugas pelayanan mengenai kesulitan nasabah dengan tutur kata yang sopan, baik, dan lembut dalam melayani nasabah tunanetra.

#### **b. Pelayanan Melalui Tulisan**

Merupakan layanan yang memberikan penjelasan secara tertulis dalam pengelolaan permasalahan masyarakat. Ada dua bentuk pelayanan dalam bentuk tertulis, yang pertama memberikan pelayanan berupa instruksi informasi, dan lainnya, ditujukan untuk memudahkan mereka yang berkepentingan dalam berhubungan dengan institusi atau lembaga, dan

yang kedua pelayanan dalam bentuk tanggapan tertulis atas reaksi permintaan, laporan, keluhan, pengajuan, dan lain sebagainya. Bentuk pelayanan tulisan yang dilakukan PT. BSI KCP Bekasi Timur kepada nasabah tunanetra dilakukan dengan kemudahan instruksi informasi terkait dokumen yang perlu ditulis oleh nasabah, untuk nasabah tunanetra sendiri pihak petugas pelayanan atau *Customer Service* membantu langsung dalam penulisan-penulisan dokumen sehingga nasabah tunanetra hanya perlu memberi tahu apa saja yang perlu dijawab nasabah untuk mengisi dokumen. Kemudian, bentuk pelayanan tulisan juga dilakukan atas reaksi permintaan nasabah tunanetra pada kemudahan yang diperlukan. Misal, pada keperluan tanda-tangan nasabah tunanetra yang mengharuskan nasabah untuk menulis tanda-tangan dan tidak diwakilkan oleh orang lain termasuk petugas pelayanan. Di BSI Cabang Bekasi Timur ini, petugas pelayanan memandu langsung penulisan tanda-tangan nasabah tunanetra dengan melihat tanda-tangan di Kartu Tanda Penduduk (KTP) nasabah karena untuk nasabah tunanetra sendiri tanda-tangan yang mereka miliki terbilang cukup mudah seperti garis lurus, bahkan hanya satu titik saja.

c. Pelayanan berbentuk Perbuatan

Dalam kenyataan sehari-hari, layanan semacam ini tidak dapat dihindari untuk layanan lisan, sehingga layanan perbuatan dan layanan lisan sering digunakan secara bersamaan. Hal ini di karenakan pada umumnya hubungan lisan lebih banyak dilakukan dalam hubungan pelayanan. Intinya adalah respon yang ditunggu oleh orang yang bersangkutan. Oleh karena itu, tujuan utama orang yang bersangkutan adalah untuk memperoleh pelayanan melalui tindakan, bukan sekedar penjelasan dan kemampuan secara lisan. Faktor kecepatan dalam pelayanan merupakan dambaan setiap orang, disertai dengan adanya kualitas hasil yang memadai. Bentuk pelayanan perbuatan oleh PT. BSI KCP Bekasi Timur dilakukan dengan perbuatan sabar dari petugas pelayanan dalam melayani nasabah tunanetra, petugas pelayanan bersikap sabar untuk mencapai hasil yang memadai atau kepuasan dari nasabah tersebut karena mengingat nasabah tunanetra memiliki kekurangan fisik pada sensoriknya sehingga tidak dapat melihat apa yang berwujud seperti brosur, bahkan buku rekening mereka

sendiri. Sehingga pelayanan dilakukan dengan sabar sampai nasabah dapat mengerti terkait penjelasan informasi diiringi dengan bentuk pelayanan lisan dengan tutur kata yang sopan petugas pelayanan kepada nasabah.

Pada hasil penelitian yang didapatkan di lapangan, landasan perbankan memberikan dasar dan bentuk pelayanan kepada nasabah tunanetra karena nasabah tunanetra merupakan bagian dari nasabah prioritas bank dan sebagai tujuan asas tolong-menolong yang dilakukan bank. Hal ini dianalisis peneliti sesuai dengan teori Arifin (2009) mengenai tujuan sistem bank syariah di mana perbankan dipandang masyarakat untuk membawa masyarakat pada ajaran dari Al-Qur'an dan salah satunya yaitu prinsip tolong-menolong terhadap nasabahnya sebagaimana yang tercantum di dalam Al-Qur'an Surat Al-Maidah ayat 2:

وَتَعَاوَنُوا عَلَى الْبِرِّ وَالتَّقْوَىٰ وَلَا تَعَاوَنُوا عَلَى الْإِثْمِ  
وَالْعُدْوَانِ وَاتَّقُوا اللَّهَ إِنَّ اللَّهَ شَدِيدُ الْعِقَابِ

Artinya: "...Dan tolong menolonglah kamu dalam (mengerjakan) kebajikan dan ketakwaan, dan jangan tolong menolong dalam berbuat dosa dan pelanggaran..." (Quran, 5:2).

Kemudian, mengenai penerapan pelayanan yang telah diberikan PT. BSI KCP Bekasi Timur kepada nasabah tunanetra sebagaimana penerapan peraturan yang ada pada pasal 9 UU No. 8 Tahun 2016 Tentang Disabilitas didapatkan dari hasil wawancara peneliti di lapangan yang menyatakan bahwa pelayanan yang didapatkan nasabah tunanetra dimulai pada kebolehan pembukaan rekening bagi tunanetra tanpa adanya diskriminasi atau pengesampingan nasabah pada kondisi fisik yang berbeda dan pelayanan pendampingan bank pada proses penarikan tunai nasabah di bank. Sederhananya, penerapan pelayanan yang diberikan bank untuk nasabah tunanetra sama halnya dengan nasabah pada umumnya hanya saja untuk nasabah tunanetra mereka mendapatkan pendampingan pada setiap kebutuhan pelayanan dan solusi kemudahan atas kesulitan yang dialami nasabah. Seperti, mengingat bahwa nasabah tunanetra memiliki kekurangan pada sensoriknya maka bank memperbolehkan nasabah untuk membuka rekening langsung di bank supaya pengisian dokumen, kesulitan tanda-tangan nasabah, serta penjelasan informasi dapat

didampingi langsung oleh petugas pelayanan bank, berbeda dengan calon nasabah dengan keadaan normal di mana saat ini dalam pembukaan rekening wajib dilakukan secara online tanpa datang langsung ke petugas pelayanan di bank. Selanjutnya, mengingat pada keadaan nasabah tunanetra yang dimiliki, bank juga memberikan kemudahan pada proses penarikan tunai di ATM bank untuk nasabah tunanetra. Apabila nasabah yang bersangkutan ingin melakukan penarikan tunai dan tidak bisa mengoperasikan mesin ATM yang ada karena kondisi fisik yang dimilikinya, maka bank memberikan solusi penarikan tunai tanpa kartu dengan penanganan langsung oleh petugas bank sehingga nasabah tunanetra tetap dapat mengambil uang dengan mudah dan aman tanpa mengoperasikan mesin ATM.

Terkait penerapan pelayanan tersebut, peneliti menganalisa bahwa pelayanan kemudahan-kemudahan yang diberikan bank terhadap nasabah tunanetra sesuai dengan teori pelayanan yang dikemukakan oleh Rangkuti (2016) yang menyatakan bahwa "*Pelayanan pelanggan dapat diartikan sebagai kemudahan yang diberikan sehubungan dengan soal jual-beli barang atau jasa. Pelayanan dapat pula diartikan sebagai tindakan atau perbuatan seseorang atau organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan atau nasabah*". Kemudian, selain kesesuaian dengan teori yang ada, peneliti menganalisa bahwa pelayanan khusus yang diberikan bank guna memudahkan nasabah tunanetra sesuai dengan peraturan Ketentuan Umum Pasal 1 UU No. 8 Tahun 2016 Tentang Disabilitas ayat 4 mengenai Penghormatan yang berbunyi "*Penghormatan adalah sikap menghargai atau menerima keberadaan penyandang disabilitas dengan segala hak yang melekat tanpa berkurang*", dan ayat 6 mengenai Pemenuhan yang berbunyi "*Pemenuhan adalah upaya yang dilakukan untuk memenuhi, melaksanakan, dan mewujudkan hak penyandang disabilitas*".

Selanjutnya, dalam proses pemenuhan pelayanan-pelayanan khusus yang dapat diberikan bank untuk nasabah tunanetra yang dimiliki nyatanya tidak terlepas dengan adanya hambatan pelayanan yang dialami oleh bank. Hal ini dibuktikan pada perolehan hasil penelitian peneliti

di lapangan dengan wawancara pada salah satu informan PT. BSI KCP Bekasi Timur yang menyatakan bahwa di bank tersebut tidak memiliki jumlah staf pelayanan (*Customer Service*) yang banyak, bahkan hanya memiliki satu orang *customer service* dan tidak memiliki petugas *helper* sehingga menyulitkan pihak bank dalam menangani setiap nasabahnya apabila nasabah datang dalam kondisi banyak dan terdapat nasabah tunanetra yang mengantri. Terkait hal ini, peneliti menganalisa bahwa setiap bank seyogyanya memiliki hambatan pada penerapan pelayanan yang diberikan dan kurangnya jumlah karyawan di PT. BSI KCP Bekasi Timur ini menjadi hambatan pada pelayanan di bank. Karenanya, dibutuhkan manajemen penanganan atas hambatan tersebut.

Pada penelitian ini dari hasil wawancara yang didapat dihasilkan bahwa nasabah tunanetra khususnya tidak diberlakukan antrian sebagaimana nasabah pada umumnya karena mereka merupakan nasabah prioritas bank, dan nasabah tunanetra yang bersangkutan dapat ditangani bukan hanya dengan *customer service* saja, namun pihak marketing bahkan manajer turut langsung membantu kebutuhan nasabah tunanetra tersebut. Hal ini dianalisis peneliti dengan membuktikan bahwa solusi atas hambatan yang dialami bank selaras dengan dasar pelayanan yang harus dijalankan di mana sesuai atas teori Kasmir (2004) mengenai dasar pelayanan pada point ke-9 dasar pelayanan berisi: "*Jika tidak sanggup menangani permasalahan yang ada, maka minta bantuan*." Artinya, bila ada pertanyaan ataupun permasalahan yang sekiranya tidak bisa terselesaikan oleh petugas pelayanan, maka petugas pelayanan harus meminta bantuan pada petugas lain yang benar-benar mampu menyelesaikannya. Dan hal ini menjadi dasar pelayanan yang diterapkan PT. BSI KCP Bekasi Timur.

Berdasarkan keseluruhan penerapan pelayanan untuk nasabah tunanetra yang telah diberikan bank, maka keterkaitan antara pelayanan dengan kepuasan dari nasabah tunanetra yang bersangkutan dihubungkan oleh peneliti dalam penelitian ini. Kepuasan nasabah sendiri merupakan tingkat dari perasaan nasabah setelah mendapatkan pelayanan atau produk dari perusahaan yang bersangkutan dalam hal ini yakni

pada perbankan, di mana perasaan nasabah tersebut timbul karena harapan mengenai jasa atau produk yang diinginkan dengan kenyataan yang dialami. Adapun berdasarkan hasil wawancara yang didapatkan peneliti di lapangan menunjukkan bahwa nasabah tunanetra di PT. BSI KCP Bekasi Timur ini telah merasa puas pada pelayanan yang diberikan oleh petugas pelayanan bank. Hal ini dianalisis peneliti bahwa selaras dengan teori pelayanan yang dikemukakan oleh Pamekas (2021) yang mengatakan bahwa “*Pada dasarnya pelayanan adalah sesuatu yang tidak berwujud tetapi dapat memenuhi kebutuhan pelanggan atau Masyarakat*”. Dan juga sesuai dengan tujuan pelayanan bank yang dikemukakan oleh Mahmoeddin (1996) yang mengatakan “Tujuan pelayanan bank adalah untuk memberikan kepuasan bagi pelanggan atau nasabah. Sasaran ini diharapkan akan memberikan nilai tambah bagi bank”. Karena dalam dunia perbankan, nasabah merupakan asset terpenting perusahaan dan perusahaan melakukan segala upaya untuk memuaskan nasabahnya.

### **3.2.3. Penerapan UU No. 8 Tahun 2016 Tentang Disabilitas Pasal 18 Tentang Hak Aksesibilitas Penyandang Disabilitas**

Pada Pasal 18 UU No. 8 Tahun 2016 Tentang Disabilitas tercantum aturan memperoleh disabilitas atas hak aksesibilitas bagi penyandang disabilitas. Adapun penerapan aksesibilitas sebagai bentuk penerapan UU tersebut yang telah dijalankan oleh PT. BSI KCP Bekasi Timur terhadap nasabah tunanetra meliputi memperoleh pada *Mobile Banking* dan Anjungan Tunai Mandiri (ATM). Tidak dapat dipungkiri, saat ini *digital banking* menjadi bagian yang tidak terpisahkan dari kebutuhan nasabah pada pelayanan perbankan. Keberadaan tunanetra sebagai nasabah bank menjadi perhatian penuh bank terkait kesesuaian disabilitas dengan pembaharuan teknologi yang dijalankan bank. Mengingat tunanetra sendiri memiliki dua kategori yakni kategori buta total atau sama sekali tidak dapat melihat dan menerima rangsangan cahaya, serta kategori *low vision* di mana seseorang dikatakan tunanetra namun masih dapat menerima rangsangan cahaya dari luar walaupun hanya mampu dengan ketajaman lebih dari 6/21. Karenanya, penerapan aksesibilitas perbankan perlu diperhatikan untuk nasabah dengan keadaan tunanetra ini. Di PT. BSI KCP Bekasi Timur sendiri, perbankan memperbolehkan nasabah tunanetranya untuk

menggunakan aplikasi *m-Banking* sebagaimana diperoleh nasabah pada umumnya sebagai bentuk kesamaan kesempatan untuk disabilitas namun dengan syarat adanya pendampingan dari keluarga yang dipercayai dalam membantu nasabah saat mereka kesulitan dalam mengoperasikan *m-Banking*.

Dari keterangan wawancara yang diperoleh peneliti di lapangan, bank belum memiliki *m-Banking* khusus untuk tunanetra yang lebih memudahkan tunanetra dalam mengoperasikannya, seperti kekhususan adanya huruf *braille* pada *m-Banking*, atau adanya fitur *voice note* sehingga nasabah tunanetra dapat mendengarkan perintah-perintah yang ada pada *m-Banking*. Pada hasil wawancara peneliti dengan pihak nasabah tunanetra yang bersangkutan, mereka dalam mengoperasikan aplikasi *m-Banking* ini dibantu dengan keluarga yang dipercayai dan juga bantuan alat pembaca layar atau *screen reader* pada *handphone* yang mereka miliki, di mana alat pembaca layar ini membantu mereka untuk membaca fitur-fitur yang ada pada *m-Banking*.

Kemudian, mengenai aksesibilitas lain yang diberikan bank kepada nasabahnya yaitu berupa kartu ATM yang dimiliki masing-masing nasabah termasuk tunanetra dan aksesibilitas mesin ATM untuk pengoperasian kartu ATM tersebut yang berada diberbagai tempat yang telah disediakan. Dari hasil penelitian yang didapatkan, pihak BSI KCP Bekasi Timur memberikan aksesibilitas kartu ATM dan mesin ATM yang sama dengan nasabah pada umumnya, hal ini dikarenakan belum adanya mesin ATM khusus nasabah tunanetra seperti *Talking ATM/ATM Bicara* yang lebih memudahkan nasabah dalam menggunakan mesin ATM. Pada pengertian aksesibilitas menurut UU No. 8 Tahun 2016 Tentang Disabilitas, “*Aksesibilitas adalah kemudahan yang disediakan untuk penyandang disabilitas guna mewujudkan kesamaan kesempatan*”. Dari aksesibilitas yang diberikan bank kepada nasabah tunanetra, peneliti menganalisa bahwa bank belum memiliki aksesibilitas yang memadai untuk nasabah tunanetra sebagai bentuk kemudahan pada kesamaan kesempatan untuk nasabah tunanetra karena belum adanya *m-Banking* dan mesin ATM khusus untuk tunanetra. Peneliti juga menganalisa bahwa bank belum menerapkan Peraturan Teknis Operasional (PTO) untuk Pelayanan Keuangan kepada Penyandang Disabilitas sebagai regulasi dari adanya UU No. 8 Tahun 2016 Tentang Disabilitas yang dibuat pada tahun 2019, dimana pada PTO ini terdapat

standar pelayanan bank yang ramah untuk disabilitas seperti akses *m-Banking* tanpa *mouse* dan dapat dibaca dengan pembaca layar, kartu ATM yang dilengkapi *leading edge* atau fitur taktil untuk tunanetra, bahkan penyediaan mesin ATM bicara yang dilengkapi *audio jack* dan mesin ATM yang berukuran rendah.

Namun, belum adanya aksesibilitas bank yang memadai sebagai penerapan peraturan yang dibuat pemerintah disebabkan karena berbagai faktor dari bank yang juga didapatkan peneliti di lapangan yang meliputi faktor internal berupa karena jumlah nasabah tunanetra yang masih sedikit di bank tersebut serta belum adanya keluhan langsung dari nasabah terkait aksesibilitas yang telah diberikan dan penilaian bank bahwa aksesibilitas yang diberikan masih aman untuk nasabah tunanetra selama mengikuti arahan dari bank untuk adanya pendampingan yang dimiliki, kemudian karena BSI merupakan bank baru dari hasil *merger* tiga bank sehingga masih pada tahap berproses, dan terakhir karena faktor biaya yang dimiliki bank belum mencukupi. Adapun faktor eksternal yang dihubungkan peneliti dengan adanya harapan bank kepada pemerintah terkait aksesibilitas untuk nasabah tunanetra yakni di antaranya kebutuhan *support IT* dari pemerintah kepada bank, Sumber Daya Manusia (SDM) yang belum memadai atau kurangnya pengetahuan karyawan mengenai peraturan penerapan pelayanan untuk tunanetra, dan *support knowledge* berupa pelatihan-pelatihan yang seharusnya diberikan oleh pemerintah kepada bank tentang bagaimana bank seharusnya memberikan pelayanan kepada tunanetra, dan penjelasan pemerintah dari peraturan teknis yang telah dibuat sebagai landasan adanya UU No. 8 Tahun 2016.

Berdasarkan keseluruhan penerapan peraturan UU No. 8 Tahun 2016 Tentang Disabilitas pada pelayanan dan aksesibilitas untuk nasabah tunanetra yang telah diberikan bank, peneliti menyimpulkan bahwa pelayanan yang diberikan PT. BSI KCP Bekasi Timur telah dijalankan dengan baik sesuai ketentuan dari pelayanan dan dapat memberikan kepuasan kepada nasabah tunanetra yang dimiliki namun, untuk aksesibilitas dari pelayanan perbankan sendiri yang belum sempurna karena berbagai faktor-faktor hambatan yang ada sehingga butuh diperhatikan lebih dalam lagi oleh pihak perbankan. Peneliti juga menganalisa bahwa kesenjangan yang terjadi antara pengalaman nasabah tunanetra dengan kebutuhan yang diinginkan terhadap bank merupakan sebuah fenomenologi konstruksi sosial dengan landasan teori

menurut Creswell (2013) yang berpendapat bahwa “*Paradigma konstruksi sosial adalah usaha memahami individu-individu, memahami dunia tempat mereka hidup dan bekerja. Mereka memiliki makna tersendiri tentang kehidupan berdasarkan pengalaman masing-masing*”. Artinya, teori konstruksi sosial ini berusaha untuk menemukan makna dari pandangan partisipan tentang situasi yang dialaminya yang mana pada penelitian ini partisipan yang di maksud ialah bank dengan nasabah tunanetra. Petter L. Berger dan Thomas Luckman sebagai pencetus konstruksi sosial menganggap bahwa realitas sosial diciptakan oleh manusia. Konsep utamanya ialah melihat proses pemaknaan individu terhadap lingkungannya dan aspek yang terdiri dari eksternalisasi, internalisasi, dan objektivasi (Hamzah, 2020).

Peneliti menganalisa dari teori yang dikemukakan Berger dan Luckman bahwa pokok daripada fenomenologi konstruksi sosial ialah adanya faktor pengetahuan dan realitas sosial yang saling berhubungan. Pengetahuan sendiri bermakna *stream of experience* atau pengalaman individu yang telah dipilih dan di abstraksi sebagai penyedia referensi (petunjuk) dalam seluruh tindakan sosial, pada penelitian ini yang menjadi *steam of experience* ialah pernyataan pengalaman-pengalaman nasabah tunanetra terkait kebutuhan dan kesulitan yang mereka alami terkait pelayanan dan akses yang diberikan perbankan sehingga diperlukan suatu tindakan sosial untuk menanganinya. Kemudian realita sosial ialah seluruh kejadian yang dialami dan tidak bisa ditolak oleh keinginan-keinginan, kejadian ini adalah bentuk tindakan-tindakan sosial yang berdampak terhadap subjek individu dan lingkungan. Pada penelitian ini realita sosial yang dimaksud ialah tindakan-tindakan yang dapat diberikan bank kepada nasabah tunanetra guna memberikan kesamaan kesempatan disabilitas sebagaimana nasabah normal lainnya dengan keadaan yang dimiliki oleh bank, yang mana tindakan tersebut seperti menyamakan *internet banking* dan mesin ATM sebagaimana nasabah pada umumnya dan tidak dapat ditolak atas keinginan-keinginan nasabah karena berbagai faktor hambatan yang ada di bank.

#### **4. KESIMPULAN**

Berdasarkan pembahasan yang telah peneliti lakukan terkait penerapan peraturan UU No. 8 Tahun 2016 Tentang Disabilitas pada pelayanan perbankan syariah di PT. BSI KCP Bekasi Timur dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

- a. Faktor penghambat penerapan UU No. 8 Tahun 2016 Tentang Disabilitas terkhusus pada tunanetra di PT. BSI KCP Bekasi Timur terjadi karena adanya faktor internal dan faktor eksternal bank. Faktor internal berupa belum adanya petugas *helper* bank sehingga menyulitkan pelayanan saat antrian nasabah dengan jumlah yang banyak dan terdapat nasabah tunanetra yang ikut mengantri, jumlah nasabah tunanetra yang masih sedikit dan belum adanya *complain* nasabah disertai pemberian akses yang dirasa bank masih aman untuk nasabah tunanetra, kemudian karena faktor *merger* bank atau merupakan bank baru, dan terakhir faktor biaya yang dimiliki bank belum mumpuni untuk membuat aksesibilitas yang ramah disabilitas. Terkait faktor eksternal bank yakni berupa kebutuhan support IT dari pemerintah untuk membantu bank pada pengadaan *internet banking* khusus untuk tunanetra, kebutuhan Sumber Daya Manusia (SDM) yang benar-benar mengerti perihal disabilitas yang berkaitan dengan kebutuhan *support knowledge* bank dari pemerintah terkait pelatihan-pelatihan karyawan mengenai penerapan pelayanan perbankan untuk nasabah disabilitas khususnya tunanetra.
- b. Penerapan pelayanan yang diberikan bank untuk memberikan kepuasan kepada nasabah tunanetra sudah sesuai dengan ketentuan UU No. 8 Tahun 2016 Tentang Disabilitas namun, untuk aksesibilitas yang telah diberikan bank belum sempurna dan memadai untuk nasabah tunanetra karena berbagai faktor-faktor yang dialami oleh bank tersebut.

## 5. REFERENSI

- Afkari, F., & Maulana, D. F. (2021). *Urgensi Aksesibilitas bagi Penyandang Disabilitas Fisik dan Sensorik pada Perbankan Berbasis Inklusi Keuangan*. *Jurnal PKS*, 20(3), 217-231.
- Anggito, A., & Setiawan, J. (2018). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Sukabumi: CV Jejak.
- Arifin, Z. (2009). *Dasar-Dasar Manajemen Bank Syariah*. Tangerang: Azkia Publisher.
- Atmoko, B. D. (2020, 9 13). *Suarise Dorong Perangkat dan Layanan Digital yang Ramah Disabilitas*. Retrieved 3 30, 2022, from Gizmologi.id (The Gizmo & Technology Universe): <https://gizmologi.id/news/suarise-dorong-perangkat-layanan-digital-ramah-disabilitas/>
- Barata, A. A. (n.d.). *Dasar-Dasar Pelayanan Prima Persiapan Membangun Budaya Pelayanan Prima Untuk Meningkatkan Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- Brahim, M. N. (2021). *Produk Kreatif dan Kewirausahaan Akuntansi dan Keuangan Lembaga*. Yogyakarta: Penerbit ANDI (Anggota IKAPI).
- Braithwaite, J., Carroll, R., Mont, D., & Peffley, K. (2008). *Disability & Development in the World Bank: FY2000-2007*.
- BSI. (2022, 4 17). *Informasi Lengkap Tentang Bank Syariah Indonesia*. Retrieved from bankbsi.co.id: <https://www.bankbsi.co.id/company-information/tentang-kami>
- Bobby. (2021). *Laporan Pelaksanaan GCG Periode Tahun 2020*. PT Bank Syariah Indonesia Tbk. Retrieved 4 17, 2022, from <https://www.bankbsi.co.id/storage/uploads/documents/RjXoKzMW8tnE14b6VZUU2MLJKOykzPsXHITbJuLA.pdf>
- Buana, I. S., & Rudy, D. G. (2018). Aksesibilitas Sebagai Bentuk Kemandirian Bagi Difabel dalam Menggunakan Fasilitas Pelayanan Publik Pada Perbankan. *Journal Ilmu Hukum*, 7(1), 1-14.
- Camalia, F., Susanto, H., & Susilo. (2016). Pengembangan Audiobook Dilengkapi Alat Peraga Materi Getaran dan Gelombang untuk Tunanetra Kelas. *Unnes Physics Education Journal*, 5(2), 66-79.
- Cresswell, J. (2013). *Penelitian Kualitatif & Desain Riset Memilih di antara Lima Pendekatan*. Yogyakarta: Pustaka Belajar.
- Edwards, A. (2011). *Barriers to financial inclusion: Factors affecting the independent use of banking services for blind and partially sighted people*. RNIB report.
- Elkas, I. P., & Ramli, T. A. (2017). Hak Penyandang Tunanetra dalam Pembukaan Rekening Bank dihubungkan dengan Asas Non Diskriminasi menurut UU Nomor 8 Tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas Jo. Peraturan OJK Nomor: 1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan. *Ilmu Hukum*, 3(1), 158-163.
- Fadhallah. (2020). *Wawancara*. Jakarta: UNJ PRESS.
- Fariani, E., Riyaldi, M. H., & Furda, Y. P. (2021). Analisis Faktor Yang Mempengaruhi Minat Masyarakat Menabung di Bank Syariah Indonesia. *Jurnal Syari'ah dan Peradilan Islam*, 1(2), 1-17.
- Febriansyah, F. I. (2016). Konsep Pembentukan Peraturan Perundang-Undangan di Indonesia. *Perspektif*, XXI(3), 220-229.
- Firdaus, & Zamzam, F. (2018). *Aplikasi Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: CV BUDI UTAMA.

- Gainau, M. B. (2016). *Pengantar Metode Penelitian*. Yogyakarta: PT Kanisius.
- Hafiar, H., Setianti, Y., & Subekti, P. (2019). Dissemination of Banking Services Information and People with Visual Impairment. *Library Philosophy and Practice (e-journal)*. Retrieved from <https://digitalcommons.unl.edu/libphilprac/3568>
- Halimatussadiyah, A., Agriva, M., & Nuryakin, C. (2015). Persons with Disabilities (PWD) and Labor Force in Indonesia: A Preliminary Study. *A Preliminary Study*, 1-14.
- Hamzah, A. (2020). *Metode Penelitian Fenomenologi Kajian Filsafat dan Ilmu Pengetahuan*. Malang: CV. Literasi Nusantara Abadi.
- Haryati, D., & Feranika, A. (2021). *Sistem Informasi Perbankan*. Kabupaten Solok, Sumatera Barat: Insan Cendekia Mandiri.
- Helaluddin, & Wijaya, H. (2019). *Analisis Data Kualitatif: Sebuah Tinjauan Teori & Praktik*. Sekolah Tinggi Theologia Jaffray.
- Helmayuni. (2021, 1 16). *Perbedaan UU No 4 Tahun 1997 dan UU No 8 Tahun 2016*. Retrieved 4 6, 2022, from [soeharso.kemensos.go.id](https://soeharso.kemensos.go.id): <https://soeharso.kemensos.go.id/news/topic/1998>
- Henslowe, P. (2003). *Public Relations A practical guide to the basics*. London: Kogan Page.
- Ismail. (2010). *Manajemen Perbankan: Dari Teori Menuju Aplikasi*. Jakarta: PRENADAMEDIA GROUP.
- Junaedi, D. (2019, 1 14). *Anjungan Tunai (Tidak Mandiri)*. Retrieved 6 21, 2022, from [mitranetra.or.id](https://mitranetra.or.id): <https://mitranetra.or.id/anjungan-tunai-tidak-mandiri/>
- Kasmir. (2004). *Pemasaran Bank*. Jakarta: KENCANA.
- Keputusan MENPAN No. 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik
- Khaerunnisa, H. (2013). Pengaruh Pelayanan Prima Terhadap Kepuasan Nasabah. *Jurnal Studia Akuntansi dan Bisnis*, 1(1), 47-60.
- Kristanto, V. H. (2018). *Metodologi Penelitian Pedoman Penulisan Karya Tulis Ilmiah (KTI)*. Yogyakarta: DEEPUBLISH.
- Kurniawan, H., Ikaputra, & Forestyana, S. (2017). *Perancangan Aksesibilitas Untuk Fasilitas Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Lisinus, R., & Sembiring, P. (2020). *Sebuah Perspektif Bimbingan dan Konseling Pembinaan Anak Berkebutuhan Khusus*. Yayasan Kita Menulis.
- Machali, I., & Hidayat, A. (2016). *The Handbook of Education Management Teori dan Praktis Pengelolaan Sekolah/Madrasah di Indonesia*. Jakarta: Kencana.
- Mahmoeddin, A. (1996). *Etiket Pelayanan Bank Petunjuk Praktis Menjaring Nasabah*. Jakarta: PT Toko Gunung Agung.
- Majid, A. (2017). *Analisis Data Penelitian Kualitatif*. Makassar: Aksara Timur.
- Mandini, D. D. (2020). Pro dan Kontra Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016 Tentang Penyandang Disabilitas. *Jurnal Caraka Prabhu*, 4(2), 164-174.
- Mamik. (2015). *Metodologi Kualitatif*. Sidoarjo: Zifatama Publisher.
- Mayarni, Meilani, N. L., & Zulkarnaini. (2018). Kualitas Pelayanan Publik Bagi Kaum Difabel. *Jurnal Kebijakan Publik*, 9(1), 11-18.
- Metts, R. L. (2000). *Disability Issues, Trends and Recommendations for The World Bank (Full Text and Annex)*. Washington: Word Bank.
- Moenir, A. (1995). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Nainggolan, Y., Widodo, R., Felani, M., Sari, E., Abdillah, B., & Iqbal, D. M. (2016). *Rekam Jejak Kontribusi Komnas HAM dalam Pembentukan Undang-Undang No. 8 Tahun 2016 Tentang Penyandang Disabilitas*. Jakarta: Komnas HAM.
- Nakata, H. (2003). *Educational Cooperation Bases System Construction Project Implementation Report*. University of Tsukuba Japan: Center for Research on International Cooperation in Educational Development (CRICED).
- Nasfi, Rahmad, & Sabri. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Perbankan Syariah. *Journal of Economic Studies*, 4(1), 19-38.
- Ni'matuzahroh, & Prasetyaningrum, S. (2018). *Observasi: Teori dan Aplikasi dalam Psikologi*. Malang: UMM Press.
- Nopriansyah, W., & Unggul, M. (2019). *Aspek Hukum Perbankan Syariah Di Indonesia Dilengkapi Perlindungan Nasabah Terhadap Kejahatan Cybercrime*. Jakarta: PRENADAMEDIA GROUP (Divisi Kencana).
- Nurhayati, T., & Darwansyah, A. (2013). Peran Struktur Organisasi Dan Sistem Remunerasi Dalam Meningkatkan Kinerja. *EKOBIS*, 14(2), 1-16.
- Pamekas, M. (2021). *Pelayanan Prima*. Klaten: Penerbit Lakeisha.
- Pasolong, H. (2021). *Etika Profesi*. PT. Nas Media Indonesia.
- Penjelasan UU No. 43 Tahun 1998 Tentang Upaya Peningkatan Kesejahteraan Sosial Penyandang Cacat

- Peraturan OJK No.1/POJK.07/2013 Tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan
- Putra, A. A. (2014). Implementasi Peraturan Pemerintah No. 43 Tahun 1998 Tentang Upaya Peningkatan Kesejahteraan Sosial Penyandang Cacat di Kota Samarinda. *eJournal Ilmu Pengetahuan*, 2595-2604.
- Ramadhan, F., & Riyadi, M. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Bank PT. XYZ Terhadap Kepuasan Nasabah. 83-103.
- Rangkuti, F. (2016). *Customer Care Excellence*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Rout, S. K. (2019). *Educreation Publishing*. Dwarka, New Delhi: Educreation Publishing.
- Rukajat, A. (2018). *Pendekatan Penelitian Kualitatif (Qualitative Research Approach)*. Yogyakarta: DEEPUBLISH.
- Sakum, & Iftia, H. (2020). Pengaruh Persepsi Nasabah Tentang Promosi Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Menabung Nasabah (Studi Kasus Pada Bank BJB syariah Kantor Cabang Pembantu Cikarang, Bekasi). *Jurnal Ekonomi Syariah Pelita Bangsa*, 5(1), 120-148.
- Santoso, M. B., & Apsari, N. C. (2017). Pergesran Pradigma Dalam Disabilitas. *Journal of International Studies*, 1(2), 166-176.
- Setianti, Y., Hafiar, H., & Subekti, P. (2020). Customer satisfaction in the banking sector: a study on the sustainability of services for consumers with visual impairments. *In Proceeding 1st International Conference of Innovation on Science and Technology for Sustainable development (ICISTSD)*, 1(1), 85-92.
- Sugiarti, R. (2021, 2 17). *Kekurangan Aplikasi Digital Screen Reader yang Diklaim Memudahkan Disabilitas*. Retrieved 3 31, 2022, from <https://www.liputan6.com/disabilitas/read/4481203/kekurangan-aplikasi-digital-screen-reader-yang-diklaim-memudahkan-disabilitas>
- Sugiyono. (2021). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: ALFABETA CV.
- Sugiono, Ilhamuddin, & Rahmawan, A. (2014). Klasterisasi Mahasiswa Difabel Indonesia Berdasarkan Background Histories dan Studying Performance. *Indonesian Journal of Disability Studies*, 1(1), 20-26.
- Supriyanti, T., & Fatimah, S. (2018). Pengaruh Aksesibilitas dan Persepsi Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Menabung di Bank Syariah: Studi Pada Anggota Komunitas Difabel Blora Mustika. *Jurnal Membangun Profesionalisme Manajemen Dakwah*, 4(2), 232-249.
- Syafi'ie, M. (2018, 11 12). *Peraturan Daerah Disabilitas Perlu Diamandemen*. Retrieved 4 8, 2022, from [law.uui.ac.id: https://law.uui.ac.id/en/peraturan-daerah-disabilitas-perlu-diamandemen-oleh-m-syafiie-s-h-m-h/](https://law.uui.ac.id/en/peraturan-daerah-disabilitas-perlu-diamandemen-oleh-m-syafiie-s-h-m-h/)
- Syafril. (2020). *Bank & Lembaga Keuangan Modern Lainnya*. Jakarta: KENCANA.
- Thohari, S. (2014). Pandangan Disabilitas dan Aksesibilitas Fasilitas Publik bagi Penyandang Disabilitas di Kota Malang. *Indonesian Journal of Disability Studies*, 1(1), 27-37.
- Trimaya, A. (2016). Upaya Mewujudkan Penghormatan, Perlindungan, dan Pemenuhan Hak Penyandang Disabilitas Melalui UU No 8 Tahun 2016 Tentang Penyandang Disabilitas. *Jurnal Legislasi Indonesia*, 13(4), 401-410.
- Umrati, & Wijaya, H. (2020). *Analisis Data Kualitatif Teori Konsep Dalam Penelitian Pendidikan*. Makassar: Sekolah Tinggi Theologia Jaffray.
- Usman, H., & Akbar, P. S. (2017). *Metodologi Penelitian Sosial, Edisi Ketiga*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- UU No. 4 Tahun 1997 Tentang Penyandang Cacat
- UU No. 8 Tahun 2016 Tentang Disabilitas
- Wahab, W. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Industri Perbankan Syariah Di Kota Pekanbaru. *Jurnal Kajian Ekonomi Islam*, 2(1), 52-66.
- Waldi Nopriansyah, M. U. (2019). *Aspek Hukum Perbankan Syariah di Indonesia Dilengkapi Perlindungan Nasabah Terhadap Kejahatan Cybercrime*. Kencana: Prenadamedia Group.
- WHO. (2021, 11 24). *Disability and Health*. Retrieved 12 25, 2021, from [who.int: https://www.who.int/news-room/factsheets/detail/disability-and-health](https://www.who.int/news-room/factsheets/detail/disability-and-health)
- Widodo, B. (2019, 10). *Upaya Memenuhi Hak Penyandang Disabilitas*. Retrieved 4 9, 2022, from [ham.go.id: https://ham.go.id/2020/03/06/upaya-memenuhi-hak-penyandang-disabilitas/](https://ham.go.id/2020/03/06/upaya-memenuhi-hak-penyandang-disabilitas/)
- Wijayanto, K. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank. *Jurnal Ekonomi Manajemen Sumber Daya*, 17(1), 38-45.
- Yolanda, S. Y. (2019). Perlindungan Konsumen Terhadap Penyandang Tunanetra Sebagai Pengguna Jasa Perbankan Di Kota Pekanbaru (Studi Di Bank Rakyat Indonesia Unit Bukit Barisan). *JOM Fakultas Hukum*, VI(2), 1-15.
- Yusuf, M. (2014). *Metode Penelitian: Kuantitatif, Kualitatif, dan Penelitian Gabungan*. Jakarta: KENCANA.
- Yuwono, I., & Mirnawati. (2021). *Aksesibilitas Bagi Penyandang Tunanetra Di Lingkungan Lahan Basah*. Yogyakarta: DEEPUBLISH.