

**PEMENUHAN HAK KONSUMEN DISABILITAS
PADA LAYANAN PERBANKAN
(STUDI KASUS PADA BRI UNIT LAMASI)**

Skripsi

*Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna Memperoleh Gelar Sarjana
Hukum (S.H) pada Program Studi Hukum Ekonomi Syariah Fakultas Syariah
Institut Agama Islam Negeri Palopo*



IAIN PALOPO

Diajukan oleh

AHWAN GANDA

2103030005

**PROGRAM STUDI HUKUM EKONOMI SYARIAH
FAKULTAS SYARIAH
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PALOPO
2025**

**PEMENUHAN HAK KONSUMEN DISABILITAS
PADA LAYANAN PERBANKAN
(STUDI KASUS PADA BRI UNIT LAMASI)**

Skripsi

*Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna Memperoleh Gelar Sarjana
Hukum (S.H) pada Program Studi Hukum Ekonomi Syariah Fakultas Syariah
Institut Agama Islam Negeri Palopo*



IAIN PALOPO

Diajukan oleh

AHWAN GANDA
2103030005

Pembimbing:

- 1. Dr.H. Muammar Arafat Yusmad, S.H., M.H**
- 2. Fitriani Jamaluddin, S.H., M.H**

**PROGRAM STUDI HUKUM EKONOMI SYARIAH
FAKULTAS SYARIAH
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PALOPO
2025**

HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Ahwan Ganda

Nim : 2103030005

Fakultas : Syariah

Program Studi : Hukum Ekonomi Syariah

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa:

1. Skripsi ini merupakan hasil karya saya sendiri, bukan plagiasi atau duplikasi dari tulisan/karya orang lain yang saya akui sebagai tulisan atau pikiran saya sendiri.
2. Seluruh bagian dari skripsi ini adalah karya saya sendiri selain kutipan yang ditunjukkan sumbernya. Segala kekeliruan dan atau kesalahan yang ada di dalamnya adalah tanggungjawab saya.

Bilamana di kemudian hari pernyataan ini tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi administratif atas perbuatan tersebut dan gelar akademik yang saya peroleh karenanya dibatalkan.

Demikian pernyataan ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Palopo, 25 Januari 2025

Yang membuat pernyataan,



Ganda

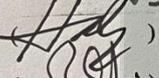
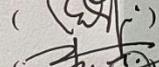
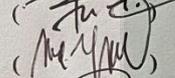
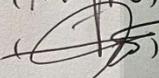
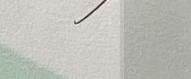
NIM: 21 0303 0005

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi berjudul Pemenuhan Hak Konsumen Penyandang Disabilitas Pada Layanan Perbankan (Studi Kasus Pada Bank BRI Unit Lamasi) yang ditulis oleh Ahwan Ganda Nomor Induk Mahasiswa (2103030005), mahasiswa Program Studi Hukum Ekonomi Syariah Institut Agama Islam Negeri Palopo, yang dimunaqasyahkan pada hari Jumat, 21 Februari 2025 bertepatan dengan 22 Syaban 1446 H. Telah diperbaiki sesuai catatan dan permintaan Tim Penguji, dan diterima sebagai syarat meraih gelar Sarjana Hukum (S.H).

Palopo, 25 Februari 2025

TIM PENGUJI

1. Dr. Muhammad Tahmid Nur, M.Ag.	Ketua Sidang	()
2. Dr. H. Haris Kulle, Lc., M.Ag.	Sekretaris Sidang	()
3. Dr. Rahmawati, M. Ag	Penguji I	()
4. Agustan, S.Pd., M.Pd	Penguji II	()
5. Dr. H. Muammar Arafat Yusmad, S.H., M. H.	Pembimbing I	()
6. Fitriani Jamaluddin, S.H., M.H	Pembimbing II	()

Mengetahui:


Rektor IAIN Palopo
Dekan Fakultas Syariah
Dr. Muhammad Tahmid Nur, M.Ag.
NIP. 1967063020005011004


Ketua Program Studi
Hukum Ekonomi Syariah
Fitriani Jamaluddin, S.H., M.H
NIP. 199204162018012003

**TIM VERIFIKASI NASKAH SKRIPSI
FAKULTAS SYARIAH IAIN PALOPO**

NOTA DINAS

Lamp : 1 (satu) Skripsi
Hal : Skripsi Ahwan Ganda
Yth. Dekan Fakultas Syariah
Di
Palopo

Assalamu 'alaikum wr. wb.

Tim verifikasi Naskah Skripsi Fakultas Syariah IAIN Palopo setelah menelaah naskah skripsi sebagai berikut:

Nama : Ahwan Ganda
NIM : 2103030005
Program Studi : Hukum Ekonomi Syariah
Judul Skripsi : Pemenuhan Hak Konsumen Penyandang Disabilitas Pada Layanan Perbankan (studi kasus Pada Bank BRI Unit Lamasi).

menyatakan bahwa penulisan naskah skripsi tersebut.

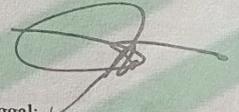
1. Telah memenuhi ketentuan sebagaimana dalam *Buku Pedoman Penulisan Skripsi, Tesis, dan Artikel Ilmiah* yang berlaku pada Fakultas Syariah IAIN Palopo.
2. Telah sesuai dengan kaidah tata bahasa sebagaimana diatur dalam Pedoman Umum Ejaan Bahasa Indonesia.

Demikian disampaikan untuk proses selanjutnya.

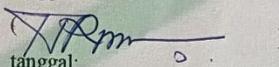
wassalamu 'alaikum wr. wb.

Tim Verifikasi

1. Fitriani Jamaluddin, S.H, M.H

()
tanggal:

2. Hardianto, S.H., M.H

()
tanggal:

PRAKATA

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

الْحَمْدُ لِلَّهِ رَبِّ الْعَالَمِينَ وَالصَّلَاةُ وَالسَّلَامُ عَلَى أَشْرَفِ الْأَنْبِيَاءِ وَالْمُرْسَلِينَ
سَيِّدِنَا وَمَوْلَانَا مُحَمَّدٍ وَعَلَى آلِهِ وَصَحْبِهِ أَجْمَعِينَ، أَمَّا بَعْدُ

Alhamdulillah, puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT., yang senantiasa menganugerahkan rahmat dan kasih sayang-Nya, sehingga dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini dengan judul **“Pemenuhan Hak Konsumen Disabilitas Pada Layanan Perbankan (Studi Kasus Pada BRI Unit Lamasi)”** setelah melalui proses yang sangat panjang.

Sholawat dan salam kepada Nabi Muhammad SAW. Kepada para keluarga, sahabat, dan pengikut-pengikutnya yang menyebarkan dan memperjuangkan ajaran agama Islam sehingga membawa peradaban seperti saat ini. Skripsi ini disusun sebagai syarat yang harus diselesaikan, guna memperoleh gelar sarjana hukum pada program studi hukum ekonomi syariah di Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Palopo.

Penulisan skripsi ini dapat terselesaikan berkat dorongan, bantuan, serta bimbingan dari berbagai pihak. Walaupun skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Dengan penuh ketulusan hati, penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada orang tua penulis Ayah **Firman** dan Ibu **Patimang** yang telah mengasuh dan mendidik penulis dengan penuh kasih sayang sejak kecil hingga sekarang, serta kepada seluruh keluarga yang tak pernah lelah

memberikan dukungan dan doa kepada penulis sehingga mampu menyelesaikan Pendidikan dengan baik.

Penghargaan dan terima kasih yang setinggi-tingginya kepada:

1. Rektor Institut Agama Islam Negeri Palopo, Bapak Dr. Abbas Langaji, M.Ag., Wakil Rektor Bidang Akademik dan Pengembangan Kelembagaan Bapak Dr. Munir Yusuf, M.Pd., Wakil Rektor Bidang Administrasi Umum, Perencanaan, dan Keuangan Bapak Dr. Masruddin, S.S., M.Hum., Wakil Rektor Bidang Kemahasiswaan dan Kerjasama Bapak Dr. Mustaming, S.Ag., M.HI.
2. Dekan Fakultas Syariah IAIN Palopo, Bapak Dr. Muhammad Tahmid Nur, M.Ag., beserta Wakil Dekan Bidang Akademik Bapak Dr. Haris Kulle, Lc., M.Ag., Wakil Dekan Bidang Adm. Umum Perencanaan dan Keuangan Bapak Ilham, S.Ag., M.A., dan Wakil Dekan Bidang Kemahasiswaan dan Kerjasama Bapak Muh. Darwis, S.Ag., M.Ag.
3. Ketua Program Studi Hukum Ekonomi Syariah di IAIN Palopo, Ibu Fitriani Jamaluddin, S.H., M.H., yang telah mengarahkan dalam penyelesaian skripsi.
4. Sekretaris Program Studi Hukum Ekonomi Syariah di IAIN Palopo, Bapak Hardianto, S.H., M.H., yang telah mengarahkan dalam penyelesaian skripsi.
5. Pembimbing I dan pembimbing II, Bapak Dr. H. Muammar Arafat Yusmad, S.H.,M.H. dan Ibu Fitriani Jamaluddin, S.H., M.H., yang telah banyak memberikan bimbingan, masukan, dan mengarahkan dalam rangka menyelesaikan skripsi ini.
6. Penguji I dan penguji II, Ibu Dr. Rahmawati, M. Ag., dan Bapak Agustan, S.Pd., M.Pd., yang telah memberikan arahan untuk menyelesaikan skripsi ini.

7. Dosen Penasehat Akademik penulis, Ibu Fitriani Jamaluddin, S.H., M.H
8. Seluruh dosen dan staf pegawai IAIN Palopo yang telah mendidik selama berada di IAIN Palopo dan memberikan bantuan dalam penyusunan skripsi ini.
9. Kepala Unit Perpustakaan, Abu Bakar, S.Pd., M.Pd beserta karyawan dan karyawan dalam ruang lingkup IAIN Palopo, yang telah banyak membantu, khususnya dalam mengumpulkan literatur yang berkaitan dengan pembahasan penelitian ini.
10. Superhero dan panutanku, Ayahanda Firman. Beliau memang tidak sempat merasakan pendidikan sampai bangku perkuliahan, namun beliau mampu mendidik penulis, memotivasi, memberikan dukungan hingga penulis mampu menyelesaikan studinya sampai sarjana.
11. Cinta pertama dan pintu surgaku, Ibu Patimang. Beliau sangat berperan penting dalam menyelesaikan program studi penulis, beliau juga tidak sempat merasakan pendidikan sampai bangku perkuliahan, tapi semangat, motivasi, serta doa yang selalu beliau berikan hingga penulis mampu menyelesaikan studinya sampai sarjana.
12. Kepada saudara penulis, terimakasih banyak atas dukungannya secara moril maupun materil, motivasi yang telah diberikan kepada penulis, sehingga penulis mampu menyelesaikan studinya sampai jenjang sarjana.
13. Kepada semua ponakan penulis, terimakasih atas kelakuan kalian yang membuat penulis semangat dan selalu membuat penulis senang, sehingga penulis semangat untuk mengerjakan skripsi ini sampai selesai.

14. Kepada Kakak Juli Daniati Lestari, S.H., M.H., terimakasih atas arahan dan dukungan yang telah diberikan kepada penulis sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi ini.
15. Kepada keluarga besar Bank Bri Unit Lamasi, terimakasih atas semua dukungan dan arahan yang telah diberikan dalam proses penelitian, sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi dan memperoleh gelar sarjana.
16. Kepada semua teman-teman seperjuangan penulis, terimakasih karena telah menjadi tempat berbagi cerita, keluh kesah, dan tempat diskusi yang tidak ada habisnya. Bersama kalian setiap tantangan terasa lebih ringan, dan setiap pencapaian menjadi lebih bermakna.
17. Terakhir, untuk diri saya Ahwan Ganda terimakasih telah kuat sampai detik ini, yang mampu mengendalikan diri dari tekanan luar. Yang tidak pernah menyerah sesulit apapun rintangan dalam dunia perkuliahan dan mampu berdiri tegak ketika dihantam permasalahan yang ada. Ini merupakan pencapaian besar yang akan menjadi sejarah penting di dalam hidup.

Semoga Allah SWT, membalas segala kebaikan dan keikhlasan pihak-pihak yang telah memberikan dukungan, peneliti mengharapkan agar tulisan ini dapat bermanfaat, menjadi masukan bagi pihak-pihak yang terkait dan khususnya bagi peneliti sendiri.

Palopo, 25 Januari 2025

Penulis

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN DAN SINGKATAN

A. Transliterasi Bahasa Arab-Latin

Daftar huruf bahasa Arab dan transliterasinya ke dalam huruf latin dapat dilihat pada tabel berikut ini:

1. Konsonan

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ا	Alif	tidak dilambangkan	tidak dilambangkan
ب	Ba	B	Be
ت	Ta	T	Te
ث	Ṡa	ṣ	es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	Je
ح	Ḥa	ḥ	ha (dengan titik di bawah)
خ	Kha	Kh	ka dan ha
د	Dal	D	De
ذ	Ḍal	Ḍ	zet (dengan titik di atas)
ر	Ra	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	es dan ye
ص	Ṣad	ṣ	es (dengan titik di bawah)
ض	Ḍad	Ḍ	de (dengan titik di bawah)
ط	Ṭa	ṭ	te (dengan titik di bawah)
ظ	Ẓa	ẓ	zet (dengan titik di bawah)
ع	‘Ain	‘	apostrof terbalik
غ	Gain	G	Ge
ف	Fa	F	Ef
ق	Qaf	Q	Qi
ك	Kaf	K	Ka
ل	Lam	L	El
م	Mim	M	Em

ن	Nun	N	En
و	Wau	W	We
هـ	Ha	H	Ha
ء	Hamzah	'	Apostrof
ي	Ya	Y	Ye

Hamzah (ء) yang terletak di awal kata mengikuti vokalnya tanpa diberi tanda apapun. Jika ia terletak di tengah atau di akhir, maka ditulis dengan tanda (').

2. Vokal

Vokal dalam bahasa Arab, seperti vokal bahasa Indonesia, terdiri atas vokal tunggal atau monoftong dan vokal rangkap atau diftong.

Vokal tunggal bahasa Arab yang lambangnya berupa tanda atau harakat, transliterasinya adalah sebagai berikut:

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
اَ	<i>fathah</i>	a	A
اِ	<i>Kasrah</i>	i	I
اُ	<i>ḍammah</i>	u	U

Vokal rangkap bahasa Arab yang lambangnya berupa gabungan antara harakat dan huruf, transliterasinya berupa gabungan huruf, yaitu sebagai berikut:

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
اِي	<i>fathah dan yā'</i>	ai	a dan i
اُو	<i>fathah dan wau</i>	au	a dan u

Contoh:

كَيْفَ : *kaifa*

هَوْلَ : *haulā*

3. Maddah

Maddah atau vokal panjang yang lambangnya berupa harakat dan huruf, transliterasinya berupa huruf dan tanda, yaitu sebagai berikut:

Harakat dan huruf	Nama	Huruf dan tanda	Nama
ا... ...ى	<i>fathah</i> dan <i>alif</i> atau <i>yā'</i>	ā	a dan garis di atas
ى	<i>kasrah</i> dan <i>yā'</i>	ī	i dan garis di atas
و	<i>ḍammah</i> dan <i>wau</i>	ū	u dan garis di atas

Contoh:

مَاتَ : *māta*
رَمَى : *ramā*
قِيلَ : *qīla*
يُمُوتُ : *yamūtu*

4. *Tā' marbūṭah*

Transliterasi untuk *tā' marbūṭah* ada dua, yaitu: *tā' marbūṭah* yang hidup atau mendapat harakat *fathah*, *kasrah*, dan *ḍammah*, transliterasinya adalah [t]. Sedangkan *tā' marbūṭah* yang mati atau mendapat harakat sukun, transliterasinya adalah [h].

Kalau pada kata yang berakhir dengan *tā' marbūṭah* diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang *al-* serta bacaan kedua kata itu terpisah, maka *tā' marbūṭah* itu transliterasinya dengan ha [h].

Contoh:

رَوْضَةُ الْأَطْفَالِ : *rauḍah al-atfāl*
الْمَدِينَةُ الْفَاضِلَةُ : *al-madīnah al-fāḍilah*

الْحِكْمَةُ : *al-hikmah*

5. *Syaddah (Tasydīd)*

Syaddah atau *tasydīd* yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan sebuah tanda *tasydīd* (ّ), dalam transliterasi ini dilambangkan dengan perulangan huruf (konsonan ganda) yang diberi tanda *syaddah*.

Contoh:

رَبَّنَا : *rabbānā*

نَجَّيْنَا : *najjainā*

الْحَقَّ : *al-ḥaqq*

نُعْمَ : *nu'ima*

عُدُّو :

Jika huruf *ى* ber- *tasydīd* di akhir sebuah kata dan didahului oleh huruf *kasrah* (ِ), maka ia ditransliterasi seperti huruf *maddah* menjadi *ī*.

Contoh:

عَلِيَّ : *'Alī* (bukan *'Aliyy* atau *'Aly*)

عَرَبِيَّ : *'Arabī* (bukan *'Arabiyy* atau *'Araby*)

6. Kata Sandang

Kata sandang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf *ال* (*alif lam ma'rifah*). Dalam pedoman transliterasi ini, kata sandang ditransliterasi seperti biasa, *al-*, baik ketika ia diikuti oleh huruf *syamsiyah* maupun huruf *qamariyah*. Kata sandang tidak mengikuti bunyi huruf langsung yang

mengikutinya. Kata sandang ditulis terpisah dari kata yang mengikutinya dan dihubungkan dengan garis mendatar (-).

Contoh:

الْشَّمْسُ : *al-syams* (bukan *asy-syams*)

الزَّلْزَلَةُ : *al-zalزالah* (bukan *az-zalزالah*)

الْفَلْسَفَةُ : *al-falsafah*

الْبِلَادُ : *al-bilādu*

7. Hamzah

Aturan transliterasi huruf hamzah menjadi apostrof (') hanya berlaku bagi hamzah yang terletak di tengah dan di akhir kata. Namun, apabila hamzah terletak di awal kata, ia tidak dihilangkan, karena dalam tulisan Arab ia berupa *alif*.

Contoh:

تَأْمُرُونَ : *ta'murūna*

النَّوْعُ : *al-nau'*

شَيْءٌ : *syai'un*

أُمِرْتُ : *umirtu*

8. Penulisan Kata Arab yang Lazim Digunakan dalam Bahasa Indonesia

Kata, istilah atau kalimat Arab yang ditransliterasi adalah kata, istilah atau kalimat yang belum dibakukan dalam bahasa Indonesia. Kata, istilah atau kalimat yang sudah lazim dan menjadi bagian dari perbendaharaan bahasa Indonesia, atau sering ditulis dalam tulisan bahasa Indonesia, atau lazim digunakan dalam dunia akademik tertentu, tidak lagi ditulis menurut cara

transliterasi di atas. Misalnya, kata al-Qur'an (dari *al-Qur'ān*), alhamdulillah dan munaqasyah. Namun, bila kata-kata tersebut menjadi bagian dari satu rangkaian teks Arab, maka harus ditransliterasi secara utuh. Contoh:

Syarḥ al-Arbaʿīn al-Nawāwī

Risālah fī Riʿāyah al-Maṣlahah

9. Lafz al-Jalālah (الله)

Kata “Allah” yang didahului partikel seperti huruf *jar* dan huruf lainnya atau berkedudukan sebagai *muḍāf ilaih* (frasa nominal), ditransliterasi tanpa huruf hamzah.

Contoh:

دِينُ اللَّهِ : *dīnullāh*

بِاللَّهِ : *billāh*

Adapun *tā' marbūṭah* di akhir kata yang disandarkan kepada *lafz al-jalālah*, ditransliterasi dengan huruf [t]. Contoh:

هُم فِي رَحْمَةِ اللَّهِ : *hum fī raḥmatillāh*

10. Huruf Kapital

Walau sistem tulisan Arab tidak mengenal huruf kapital (*All Caps*), dalam transliterasinya huruf-huruf tersebut dikenai ketentuan tentang penggunaan huruf kapital berdasarkan pedoman ejaan Bahasa Indonesia yang berlaku (EYD). Huruf kapital, misalnya, digunakan untuk menuliskan huruf awal nama diri (orang, tempat, bulan) dan huruf pertama pada permulaan kalimat. Bila nama diri didahului oleh kata sandang (*al-*), maka yang ditulis dengan huruf kapital tetap

pada awal kalimat, maka huruf A dari kata sandang tersebut menggunakan huruf kapital (*Al-*). Ketentuan yang sama juga berlaku untuk huruf awal dari judul referensi yang didahului oleh kata sandang *al-*, baik ketika ia ditulis dalam teks maupun dalam catatan rujukan (CK, DP, CDK dan DR).

Contoh:

Wa mā Muḥammadun illā rasūl

Inna awwala baitin wuḍi'a linnāsi lallaẓī bi Bakkata mubārakan

Syahru Ramaḍān al-laẓī unzila fīhi al-Qur'ān

Naṣr al-Dīn al-Ṭūsī

Naṣr Ḥāmid Abū Zayd

Al-Ṭūfī

Al-Maṣlaḥah fī al-Tasyrī' al-Islāmī

Jika nama resmi seseorang menggunakan kata *Ibnu* (anak dari) dan *Abū* (bapak dari) sebagai nama kedua terakhirnya, maka kedua nama terakhir itu harus disebutkan sebagai nama akhir dalam daftar pustaka atau daftar referensi. Contoh:

Abū al-Walīd Muḥammad Ibnu Rusyd, ditulis menjadi: Ibnu Rusyd, Abū al-Walīd Muḥammad (bukan: Rusyd, Abū al-Walīd Muḥammad Ibnu)

Naṣr Ḥāmid Abū Zayd, ditulis menjadi: Abū Zayd, Naṣr Ḥāmid (bukan: Zayd, Naṣr Ḥāmid Abū)

B. Daftar Singkatan

Beberapa singkatan yang dibakukan adalah:

swt.	= <i>Ṣubḥānahū Wa Ta'ālā</i>
saw.	= <i>Ṣallallāhu 'Alaihi Wa sallam</i>
as	= <i>'Alaihi al-Salām</i>
H	= Hijriah
M	= Masehi
SM	= Sebelum Masehi
l	= Lahir Tahun
w	= Wafat Tahun
QS	= Qur 'an, Surah
HR	= Hadis Riwayat

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMBUL	i
HALAMAN JUDUL.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN	iii
PRAKATA	iv
PEDOMAN TRANSLATER ARAB DAN SINGKATAN.....	ix
DAFTAR ISI.....	xvii
DAFTAR KUTIPAN AYAT.....	xix
DAFTAR KUTIPAN HADIS	xx
DAFTAR GAMBAR.....	xxi
ABSTRAK.....	xxii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Batasan Masalah	5
C. Rumusan Masalah.....	5
D. Tujuan Penelitian	5
E. Manfaat Penelitian	6
BAB II KAJIAN TEORI	7
A. Kajian Penelitian Terdahulu yang Relevan	7
B. Deskripsi Teori	9
C. Bagan Kerangka Pikir.....	23
BAB III METODE PENELITIAN	24
A. Jenis dan Pendekatan Penelitian	24
B. Lokasi Penelitian	25
C. Jenis dan Sumber Data.....	25
D. Teknik Pengumpulan Data	25
E. Teknik Pengelolaan Data.....	27
F. Teknik Analisis Data	28
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	29
A. Hasil Penelitian	29
B. Pembahasan.....	29
BAB V PENUTUP.....	62
A. Kesimpulan	62
B. Saran.....	62
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN-LAMPIRAN	

DAFTAR AYAT

Q.S An-Nur Ayat 61.	3
Q.S Al-Hadid Ayat 25.....	56



DAFTAR HADIS

Hadis Riwayat Bukhari Muslim.....59



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pikir.....23



DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Data Konsumen Penyandang Disabilitas29



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Pedoman Wawancara

Lampiran 2 Dokumentasi Wawancara

Lampiran 3 Daftar Riwayat Hidup



ABSTRAK

AHWAN GANDA, 2025. *“Pemenuhan Hak Konsumen Disabilitas Pada Layanan Perbankan (Studi Kasus Pada BRI Unit Lamasi)”* Skripsi Hukum Ekonomi Syariah Fakultas Syariah Institut Agama Islam Negeri Palopo. Dibimbing oleh H. Muammar Arafat Yusmad dan Fitriani Jamaluddin.

Skripsi ini membahas faktor-faktor penghambat pemenuhan hak konsumen Disabilitas di BRI Unit Lamasi, upaya pemenuhan hak tersebut dalam pelayanan perbankan, serta tinjauan Hukum Ekonomi Syariah terhadap pemenuhan hak konsumen Disabilitas pada layanan perbankan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis faktor penghambat pemenuhan hak konsumen Disabilitas di BRI Unit Lamasi, mengevaluasi pelaksanaan pemenuhan hak konsumen Disabilitas dalam pelayanan perbankan, serta mengkaji pemenuhan hak tersebut berdasarkan perspektif Hukum Ekonomi Syariah. Jenis penelitian ini menggunakan metode hukum empiris dengan pendekatan sosio-legal untuk menganalisis fenomena hukum di BRI Unit Lamasi, khususnya terkait layanan bagi Penyandang Disabilitas. Data diperoleh melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi, kemudian diolah melalui reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Analisis deskriptif kualitatif digunakan untuk memperoleh pemahaman mendalam tentang realitas layanan perbankan bagi konsumen Disabilitas setelah semua data terkumpul selanjutnya peneliti menyusun data yang ada sehingga dapat ditarik kesimpulan untuk memberikan pemahaman komprehensif dan detail mengenai implementasi pelayanan publik dalam konteks hukum dan sosial di lokasi penelitian. Hasil penelitian ini menemukan bahwa, Pemenuhan hak konsumen Disabilitas di BRI Unit Lamasi belum maksimal, meskipun beberapa fasilitas seperti ramp, kursi roda, layanan prioritas, dan kunjungan rumah telah disediakan. Hambatan utama meliputi keterbatasan fasilitas, kurangnya pemahaman nasabah lain terkait hak disabilitas, serta faktor keluarga Penyandang Disabilitas. Dalam perspektif Hukum Ekonomi Syariah, pemenuhan hak konsumen disabilitas harus didasarkan pada prinsip keadilan, inklusivitas, dan perlindungan hak, di mana semua manusia memiliki kedudukan yang sama dan berhak atas perlakuan yang adil.

Kata Kunci: Hak Konsumen Disabilitas, Layanan Perbankan, BRI Unit Lamasi

ABSTRACT

AHWAN GANDA, 2025. *"Fulfillment of the Rights of Disabled Consumers in Banking Services (Case Study at Bri Lamasi Unit)"* Sharia Economic Law Thesis, Faculty of Sharia, Palopo State Islamic Institute. Supervised by H. Muammar Arafat Yusmad and Fitriani Jamaluddin.

This paper discusses factors inhibiting the fulfillment of the rights of consumers with disabilities at BRI Lamasi Unit, efforts to fulfill these rights in banking services, as well as a review of Sharia Economic Law on the fulfillment of the rights of consumers with disabilities in banking services. This research aims to analyze the factors inhibiting the fulfillment of the rights of consumers with disabilities at BRI Lamasi Unit, evaluate the implementation of fulfilling the rights of consumers with disabilities in banking services, and examine the fulfillment of these rights based on the perspective of Sharia Economic Law. This type of research uses empirical legal methods with a socio-legal approach to analyze legal phenomena at BRI Lamasi Unit, especially related to services for people with disabilities. Data was obtained through observation, interviews and documentation, then processed through reduction, descriptive presentation and drawing conclusions. Qualitative descriptive analysis is used to describe in depth the social, cultural, economic and political context that influences the implementation of the law. After all the data has been collected, the researcher then compiles the existing data so that conclusions can be drawn to provide a comprehensive and detailed understanding of the implementation of public services in the legal context and social status at the research location. The results of this research found that the focus Fulfillment of the rights of consumers with disabilities at BRI Lamasi Unit is not optimal, even though several facilities such as ramps, wheelchairs, priority services and home visits have been provided. The main obstacles include limited facilities, lack of understanding of other customers regarding disability rights, as well as family factors for people with disabilities. In the perspective of Sharia Economic Law, fulfilling the rights of consumers with disabilities must be based on the principles of justice, inclusiveness and protection of rights, where all humans have the same position and are entitled to fair treatment.

Keywords: Disabled Consumer Rights, Banking Services, BRI Lamasi Unit

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Negara berkembang seperti Indonesia memiliki tingkat kepadatan penduduk yang besar, kegiatan perekonomian yang terus berkembang dan arus perpindahan orang dan barang yang terus meningkat. Dalam era globalisasi dan segala kemudahan mobilitas menjadi salah satu syarat percepatan pertumbuhan ekonomi saat ini. Tidak dapat dipungkiri kebutuhan masyarakat atas kemudahan bertransaksi yang berhubungan dengan keuangan juga meningkat. Pembentukan undang-undang perlindungan konsumen dimaksud untuk memosisikan antara pelaku usaha dengan konsumen dalam posisi yang seimbang.¹ Kesetaraan konsumen adalah prinsip yang menekankan bahwa semua konsumen, tanpa memandang latar belakang sosial, ekonomi, atau demografis mereka harus diperlakukan dengan adil dan mendapatkan hak yang sama dalam proses pelayanan. Prinsip ini muncul dari kebutuhan untuk memastikan bahwa setiap individu memiliki akses yang sama terhadap semua bentuk pelayanan yang mereka butuhkan tanpa adanya diskriminasi atau ketidakadilan. Kesetaraan konsumen bukan hanya tentang memberikan hak yang sama, tetapi juga menciptakan lingkungan yang dapat mendukung akses yang setara terhadap produk dan layanan, sehingga semua konsumen dapat menikmati manfaat dari

¹ Sri Yani Yolanda, “*Perlindungan Konsumen Terhadap Penyandang Tuna Netra Sebagai Pengguna Jasa Perbankan Di Kota Pekanbaru* (Studi Di Bank Rakyat Indonesia Unit Bukit Barisan)” VI, no. 2 (2019): 1–15, <https://www.google.com/amp/s/www.cermati.com/>.

pelayanan yang lebih inklusif.² Dalam Pasal 28E ayat (1) UUD 1945 telah dijelaskan bahwa setiap warga negara mempunyai hak atas perlindungan dari diskriminasi. Dalam konteks ini maka dengan demikian penyandang disabilitas juga mempunyai hak untuk dilindungi agar mendapatkan perlakuan yang sama dan tidak diperlakukan berbeda di lingkungan masyarakat. Undang-Undang No. 8 tahun 2016 tentang perlindungan penyandang Disabilitas pasal 1 ayat (4) menjelaskan bahwa:

Setiap penyandang disabilitas berhak atas perlindungan, perlakuan yang sama dengan orang lain, pemeriksaan, perlindungan, dan pemberian perlakuan yang sesuai dengan hak asasi manusia, oleh karena itu hak aksesibilitas dan hak atas pelayanan publik harus juga diberikan kepada penyandang disabilitas, pelayanan publik secara optimal, wajar, bermartabat, dan tanpa diskriminasi.³

Undang-Undang 8 tahun 2016 yang menjelaskan tentang perlindungan penyandang disabilitas, dalam Pasal 1 ayat (4) mengukuhkan hak dasar yang dimiliki oleh penyandang disabilitas berhak untuk mendapatkan perlindungan dan perlakuan yang sama dengan individu yang lain, mereka harus mendapatkan pemeriksaan dan pelayanan yang sesuai dengan Hak Asasi Manusia yang memungkinkan mereka bisa mengakses layanan publik secara maksimal dan tanpa adanya perbedaan yang mereka dapatkan, dengan demikian Undang-Undang ini juga kembali memperkuat prinsip prinsip konstitusi yang berkomitmen untuk melindungi hak-hak bagi penyandang disabilitas.

² Kadi Sukarna, "Peran Lembaga Perlindungan Konsumen Terhadap Konsumen Dan Pelaku Usaha," *Hukum dan Masyarakat Madani* 6, no. 1 (2018): 1, <https://doi.org/10.26623/humani.v6i1.851>.

³ Muzaki Ismiraj dan Mitro Subroto, "Perlindungan Hak Penyandang Disabilitas Untuk Memperoleh Pekerjaan Dan Penghidupan Yang Layak," *Jurnal Ilmiah Muqaddimah : Jurnal Ilmu Sosial, Politik, dan Humaniora*, 2023, <https://doi.org/10.31604/jim.v7i3.2023.844-849>.

Sejalan dengan ketentuan tersebut , Pasal 5 ayat (3) UU Nomor 39 Tahun 1999 Tentang hak asasi manusia kembali mempertegas bahwa setiap orang yang termasuk kelompok marginal berhak mendapatkan perlakuan dan perlindungan lebih berkenan dengan kekhususannya. Penyandang Disabilitas mempunyai hak untuk diperlakukan setara tanpa adanya diskriminasi, mereka harus mempunyai hak dan kesempatan yang sama dengan orang lain dalam semua bidang kehidupan. Islam memandang penyandang disabilitas dengan penuh penghormatan, kasih sayang, dan keadilan. Dalam ajaran islam, penyandang disabilitas memiliki hak yang sama dengan orang lain. Allah berfirman;

لَيْسَ عَلَى الْأَعْمَى حَرْجٌ وَلَا عَلَى الْأَعْرَجِ حَرْجٌ وَلَا عَلَى الْمَرِيضِ حَرْجٌ وَلَا عَلَى أَنْفُسِكُمْ
 أَنْ تَأْكُلُوا مِنْ بُيُوتِكُمْ.....

Terjemahnya:

“Tidak ada halangan bagi orang buta, tidak (pula) bagi orang pincang, tidak (pula) bagi orang sakit, dan tidak (pula) bagi dirimu, makan (bersama-sama mereka) di rumah kamu.....” . (Q.S. An-Nur/24:61).⁴

Dari ayat di atas secara jelas menegaskan bahwa kesetaraan dan keadilan sosial antara penyandang disabilitas dengan mereka yang bukan penyandang disabilitas, harus mendapatkan perlakuan yang sama tanpa adanya diskriminasi dan perbedaan dalam kehidupan sosial masyarakat. Semua manusia memiliki kedudukan dan martabat yang sama baiknya dengan manusia yang memiliki keterbatasan fisik ataupun tidak. Allah SWT memberikan derajat yang mulia bagi orang-orang yang memiliki keterbatasan fisik. Tidak ada yang membedakan antara penyandang disabilitas dengan masyarakat lainnya dan mereka harus

⁴ Kementerian Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahnya*, (Bogor: Unit Percetakan Al-Qur'an, 2018), h. 499.

diperlakukan sama dalam hal apapun. Penyandang disabilitas merupakan salah satu pengguna yang juga menggunakan jasa layanan perbankan, perdagangan elektronik atau *e-commerce* dimana perlindungan konsumen disabilitas menjadi isu yang sangat penting. Alasannya, belum ada regulasi yang spesifik mengatur mengenai perlindungan konsumen disabilitas. Saat ini yang ada hanya Rekomendasi dari Badan Perlindungan Konsumen Nasional (BPKN) sehingga indeks keberdayaan masih tergolong kurang termasuk dalam layanan perbankan.⁵

Salah satu badan usaha yang memberikan pelayanan bagi Penyandang Disabilitas salah satunya BRI Unit Lamasi, namun aksesibilitas yang diberikan bagi Penyandang Disabilitas (disabilitas fisik dan disabilitas sensorik) masih kurang, seperti penyediaan ruang yang ramah disabilitas, format teks besar, braille atau audio, dan penyediaan tangga dan toilet yang ramah disabilitas. Dari hasil observasi yang telah dilakukan ada banyak penyandang disabilitas yang ada di Kab. Luwu. Berdasarkan data dari Badan Pusat Statistik Kabupaten Luwu Penyandang Disabilitas yang ada di Kabupaten Luwu berjumlah 60 orang dan terbagi di semua daerah yang ada di Kabupaten Luwu, khususnya di Kec. Lamasi jumlah penyandang Disabilitas berjumlah 5 orang, 2 diantaranya merupakan konsumen di Bank Bri Unit Lamasi. Dari permasalahan diatas penulis akan melakukan penelitian yang berjudul “Pemenuhan hak konsumen Disabilitas pada layanan perbankan” di BRI Unit Lamasi.

⁵Gelora Martanti, “*Perlindungan Konsumen bagi Penyandang Disabilitas pada Sektor Perdagangan Online Berbasis Aplikasi Marketplace,*” *Jurnal Usm Law Review*, 2023, <https://doi.org/10.26623/julr.v6i1.6387>.

B. Batasan Masalah

Seperti yang sudah dijelaskan pada latar belakang masalah, peneliti memberikan batas permasalahan agar penelitian yang dilakukan lebih spesifik, fokus, dan lebih mendalam. Maka dari itu peneliti membatasi permasalahan yang dibahas hanya pada masalah yang berkaitan dengan pemenuhan hak konsumen Disabilitas pada layanan perbankan

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan kajian pada latar belakang masalah, maka dapat dirumuskan masalah sebagai berikut:

1. Apa yang menjadi faktor penghambat dalam pemenuhan hak konsumen Disabilitas di BRI Unit Lamasi?
2. Bagaimana pemenuhan hak konsumen Disabilitas dalam pelayanan di BRI Unit Lamasi?
3. Tinjauan Hukum Ekonomi Syariah dalam pemenuhan hak konsumen Disabilitas pada layanan perbankan

D. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian yang dilakukan yaitu:

1. Untuk mengetahui pemenuhan hak bagi konsumen Disabilitas di BRI Unit Lamasi.
2. Untuk dapat mengetahui faktor yang menjadi penghambat dalam pemenuhan hak konsumen Disabilitas di BRI Unit Lamasi.
3. Menganalisis Tinjauan Hukum Ekonomi Syariah dalam Pemenuhan Hak Konsumen Penyandang Disabilitas pada Layanan Perbankan.

E. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Memberikan informasi mengenai hak bagi konsumen penyandang disabilitas dalam pelayanan pada perbankan khususnya di BRI Unit Lamasi. Dan menambah pengetahuan dan wawasan untuk semua kalangan mengenai hak penyandang disabilitas khususnya dalam bidang perbankan yang berorientasi kepada pelayanan publik di BRI Unit Lamasi.

2. Manfaat Praktis

Adapun manfaat praktis dari penelitian ini yaitu sebagai bahan referensi dan evaluasi kepada pihak perbankan untuk kembali lagi mengevaluasi pelayanan Dan meningkatkan hak bagi penyandang disabilitas.

BAB II

KAJIAN TEORI

A. Kajian Penelitian Terdahulu yang Relevan

Penelitian deskriptif analisis diartikan sebagai penelitian terhadap hasil penelitian sebelumnya yang mempunyai persamaan topik dan dapat dipergunakan untuk bisa mendapatkan gambaran tentang penelitian yang dilakukan bukan plagiat. Adapun peneliti terdahulu yang relevan dengan penelitian yang dilakukan oleh calon peneliti, yaitu:

1. Dewi Atriani, Anisa Yustikaningtiyas (Mei 2023) dalam penelitian yang berjudul “Pemenuhan Hak Aksesibilitas Pelayanan Jasa Perbankan bagi Penyandang Disabilitas Tunanetra dalam Membuka Rekening Bank di Yogyakarta” Berdasarkan penelitian yang dilakukan di BCA (Bank Central Asia) cabang Sudirman di Kota Yogyakarta BCA tidak membedakan nasabah. Selama ini BCA cabang Sudirman belum pernah mendapatkan nasabah tunanetra, namun BCA tetap memfasilitasi pembukaan rekening untuk nasabah tunanetra, namun untuk penyediaan mesin ATM khusus untuk nasabah tunanetra belum disediakan.⁶ Adapun perbedaannya adalah peneliti terdahulu hanya berfokus pada pelayanan saja. Sedangkan peneliti yang sekarang lebih terfokus pada pembahasan mengenai hak pelayanan dan pengadaan fasilitas yang ramah disabilitas pada bidang perbankan.

⁶ D Atriani dan A Yustikaningtiyas, “Pemenuhan Hak Aksesibilitas Pelayanan Jasa Perbankan bagi Penyandang Disabilitas Tunanetra dalam Membuka Rekening Bank di Yogyakarta,” *Jurnal Hukum Bisnis* 12, no. 3 (2023): 168–80.

2. Dian Cahyani Putri (Januari 2023) dalam penelitian yang berjudul “Implementasi Peraturan Pelayanan Publik Bagi Penyandang Disabilitas Di Kabupaten Bayumas” Penelitian ini penting dan menarik karena kurangnya perhatian pemerintah dalam memenuhi hak-hak penyandang disabilitas, khususnya di kab Bayumas pemerintah telah berupaya keras untuk memberikan pelayanan yang ramah disabilitas. Dinas Pendidikan telah merencanakan program pendidikan inklusif untuk memberikan kesempatan kepada penyandang disabilitas untuk memperoleh pendidikan yang setara dan tanpa adanya diskriminasi. Selain itu layanan pada bidang perbankan juga sudah banyak yang menyediakan layanan khusus untuk nasaba penyandang disabilitas.⁷ Adapun letak perbedaanya adalah peneliti terdahulu membahas tentang pelayanan public secara umum. Sedangkan peneliti yang sekarang lebih fokus pada pembahasan mengenai pemenuhan hak-hak pada bidang perbankan bagi penyandang disabilitas.
3. Sarifa Arafa Nasir, Ahkam Jayadi (Januari 2021) dalam penelitian yang berjudul “Penerapan Hak Aksesibilitas bagi Penyandang Disabilitas Perspektif Hukum Positif dan Hukum islam di Kota Makassar” pemerintah kota Makassar bertanggung jawab untuk mengatur dan melindungi Hak Asasi Manusia (HAM) bagi masyarakat. Khususnya masyarakat disabilitas. Pemerintah Kota Makassar telah mengeluarkan Peraturan Daerah Nomor 6 Tahun 2013 tentang pemenuhan hak-hak Penyandang Disabilitas di Kota Makassar. Dalam pelaksanaan peraturan tersebut,

⁷ Dian Cahyani Putri, “Implementasi Peraturan Pelayanan Publik Bagi Penyandang Disabilitas di Kabupaten Banyumas,” *Natapradja* 1, no. 1 (2023), <https://doi.org/10.21831/jnp.v1i1.3194>.

pemerintah kota Makassar bersama dengan Pemerintah Pusat, provinsi, kabupaten/kota, lembaga-lembaga masyarakat, perusahaan swasta, dan kelompok-kelompok masyarakat memiliki kewajiban dalam pemenuhan hak-hak penyandang disabilitas. Namun masih terdapat permasalahan dalam pelaksanaan peraturan daerah ini, seperti pada sektor pemberdayaan penyandang disabilitas yang kurang diterima sebagai perbincangan di dalam masyarakat.⁸ Adapun perbedaannya adalah peneliti terdahulu membahas tentang penerapan peraturan daerah yang mengatur keberlangsungan hidup penyandang disabilitas di Kota Makassar. Sedangkan peneliti yang sekarang lebih terfokus pada pembahasan mengenai hak pelayanan pada bidang perbankan bagi penyandang disabilitas.

B. Deskripsi Teori

1. Konsumen

a. Pengertian Konsumen

Berbicara mengenai manusia sebagai konsumen, pasti memiliki kebutuhan maupun keinginan dalam hidupnya. Kebutuhan maupun keinginan para konsumen sangat beragam dan dapat berubah-ubah sesuai dengan pertumbuhan zaman dan dipengaruhi oleh banyak faktor yang dapat mempengaruhi perilaku konsumen.

⁹Penulis seringkali mendengar banyak padanan kata dari pembeli, yakni ada yang

⁸ “Penerapan Hak Aksesibilitas bagi Penyandang Disabilitas Perspektif Hukum Positif dan Hukum Islam di Kota Makassar – Shoutuna – Jurnal Ilmiah Mahasiswa Perbandingan Mazhab,” n.d.

⁹ Jefri Putri Nugraha, M.Sc., Dian Alfiah, S.K.M., Dr. Gairah Sinulingga, S.E., M.M., dkk., *Teori Perilaku Konsumen*, editor Ahmad Jibril, S.T., M.T. (Pekalongan: PT. Nasya Expanding Management, 2021)

menyebutnya dengan pemakai, pengguna, dan yang terakhir biasa terdengar dalam pemasaran disebut dengan konsumen. Secara garis besar konsumen adalah individu atau kelompok yang membeli atau menggunakan barang dan jasa yang dihasilkan oleh produsen atau penyedia layanan. Konsumen dapat berupa perorangan, rumah tangga, atau organisasi yang membeli produk untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan mereka. Dalam konteks ekonomi, konsumen adalah pihak yang menjadi sasaran utama dalam pemasaran, karena mereka yang membuat keputusan pembelian dan mempengaruhi permintaan pasar.¹⁰

b. Hak-Hak Konsumen

Pengertian konsumen secara khusus telah dirumuskan dalam pasal 1 Angka (2) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen. Berdasarkan pasal tersebut dinyatakan bahwa, konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan.¹¹

Hak secara harfiah merupakan sesuatu hal yang boleh didapatkan dan juga tidak boleh didapatkan. Hal ini berarti bahwa hak memiliki sifat kebolehan yang tidak harus didapatkan oleh seseorang. Hukum perlindungan konsumen di dalam ketentuannya mengatur bahwa konsumen memiliki hak-hak tertentu yang diatur dalam perundang-undangan yang berlaku. Undang-Undang Perlindungan

¹⁰ M Soleh Mauludin et al., "Analysis of Consumer Behavior in Transactions in E-Commerce," *Proceedings of Islamic Economics, Business, and Philanthropy* 1, no. 1 (2022): 108–23, <https://jurnalfebi.iainkediri.ac.id/index.php/proceedings>.

¹¹ Raden Ajeng Astari Sekarwati dan Susilowati Suparto, "Perlindungan Konsumen Untuk Memperoleh Hak Layanan Purna Jual Di Indonesia Dan Eropa," *Jurnal Bina Mulia Hukum* 5, no. 2 (2020): 275–90, <https://doi.org/10.23920/jbmh.v5i2.152>.

konsumen sebagai landasan upaya hukum perlindungan konsumen memberikan pengaturan mengenai hak konsumen di dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen.¹² Adapun Hak-Hak konsumen Dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 yaitu:

- a. Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa.
- b. Hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan.
- c. Hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa yang digunakan.
- d. Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan.
- e. Hak untuk mendapat advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut.
- f. Hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen.
- g. Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif.
- h. Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya.

¹²Puteri Asyifa Octavia Apandy, Melawati, dan Panji Adam, “Pentingnya Hukum Perlindungan Konsumen Dalam Jual Beli,” *Jurnal Manajemen & Bisnis Jayakarta* 3, no. 1 (2021): 12–18, <https://doi.org/10.53825/jmbjayakarta.v3i1.85>.

- i. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.¹³

Konsumen sudah sebaiknya meningkatkan kejelian atas hak-hak yang dimilikinya untuk menghindarkan adanya sengketa. Salah satunya perbuatan oknum bank yang merugikan konsumen dengan menggunakan informasi pribadi konsumen untuk didaftarkan personal secara sepihak. Konsumen yang dirugikan oleh bank dalam perkara personal dapat melakukan pengaduan konsumen kepada bank. Yayasan lembaga perlindungan konsumen sebagai alternatif non litigasi, menjadi mediator yang diharapkan para pihak mendapatkan solusi dari permasalahannya.¹⁴

2. Disabilitas

a. Pengertian Penyandang Disabilitas

Penyandang Disabilitas adalah setiap individu yang menghadapi keterbatasan fisik, intelektual, mental, dan sensorik dalam jangka panjang yang dalam berinteraksi dengan lingkungan sekitarnya masih mengalami hambatan dan kesulitan untuk berpartisipasi sepenuhnya dan secara aktif dengan masyarakat.¹⁵ Penyandang Disabilitas juga dapat diartikan sebagai individu yang memiliki

¹³ Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999, “Presiden republik indonesia,” *Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 26 Tahun 1985 Tentang Jalan* 4, no. 1 (1985): 1–5, <https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&cad=rja&uact=8&ved=2ahUKEwjWxrKeif7eAhVYfysKHcHWAOWQFjAAegQICRAC&url=https%3A%2F%2Fwww.ojk.go.id%2Ffid%2Fkanal%2Fpasar-modal%2Fregulasi%2Fundang-undang%2FDocuments%2FPages%2Fundang-undang-nomo>.

¹⁴ F Z Uliya, “*Perlindungan Konsumen Yang Dirugikan Oleh Bank Dalam Perkara Personal Loan*” 9, no. 3 (2021): 1234–46, <http://repository.upnjatim.ac.id/id/eprint/3534>.

¹⁵ Waspiah Waspiah et al., “*Student Edited Law Journals: Strengthening the Creativity of Law Students in a Challenging Era*,” *Journal of Creativity Student* 7, no. 2 (2022): 133–54, <https://doi.org/10.15294/jcs.v7i2.38493>.

kondisi kesehatan tertentu yang mengakibatkan berkurangnya kemampuan untuk menjalankan aktivitas tertentu secara normal.¹⁶

b. Jenis Jenis Penyandang Disabilitas

1) Disabilitas Fisik

Disabilitas fisik dapat diartikan kondisi medis dimana individu mengalami keterbatasan individu yang dapat mempengaruhi kemampuan individu untuk bergerak, mengendalikan anggota badan dan melakukan berbagai aktivitas sehari-hari secara mandiri. keadaan ini bisa merupakan bawaan sejak lahir yang diakibatkan oleh cedera atau penyakit tertentu dan kondisi keturunan yang seiring berjalannya waktu akan terus berkembang seiring bertambahnya usia. Adapun pengelompokan dari disabilitas fisik yaitu:

- a) Hilangnya anggota tubuh, kondisi ini merupakan kondisi di mana individu mengalami kehilangan salah satu anggota tubuh atau dalam bahasa medis amputasi seperti tangan atau kaki. kehilangan salah satu dari anggota tubuh dapat diakibatkan oleh cedera, infeksi, atau kondisi medis lainnya.
- b) Kelumpuhan, keadaan ini adalah hilangnya kemampuan individu dalam menggerakkan atau mengendalikan sebagian anggota tubuh yang terkena atau seluruhnya tidak dapat digerakkan lagi.

2) Disabilitas Mental

Disabilitas mental adalah kondisi dimana kesehatan mental individu mengalami gangguan dan perubahan dalam berfikir, sehingga dapat mempengaruhi suasana hati, kestabilan emosi, perilaku, atau fungsi kognitif

¹⁶ Ananta Refka Nanda dan Ratna Herawati, "Kendala Dan Solusi Bagi Penyandang Disabilitas Kota Semarang Dalam Mengakses Pekerjaan," *Jurnal Pembangunan Hukum Indonesia* 3, no. 3 (2021): 325–36, <https://doi.org/10.14710/jphi.v3i3.325-336>.

yang dapat menyebabkan kemampuan berpikir seseorang tidak normal sehingga dapat mengganggu kemampuan berpikir, berinteraksi dengan orang lain. Adapun contoh dari disabilitas mental yaitu:

a) Gangguan Depresi: Gangguan mental dimana ditandai dengan kondisi sedih yang berkepanjangan sehingga mengakibatkan individu kehilangan semangat dalam melakukan aktivitas sehari-hari. Hal ini juga dapat mempengaruhi kesehatan karena akan terjadi perubahan energi, perubahan berat badan, pola tidur yang tidak teratur. Gangguan ini dapat mempengaruhi kondisi sehari-hari.

b) Gangguan Kecemasan: kondisi ini meliputi kondisi kecemasan yang berlebihan seperti panik, kecemasan, dan gangguan obsesif-kompulsif. orang yang mengalami gangguan kecemasan dan ketakutan yang berlebihan akan sangat mempengaruhi aktivitas kehidupan sehari-hari mereka sehingga mereka tidak bisa beraktivitas seperti manusia pada umumnya.

3) Disabilitas Intelektual

Disabilitas intelektual adalah keadaan dimana individu mengalami keterbatasan dan kemampuan dalam melakukan interaksi sosial. kondisi ini juga mengakibatkan menurunnya kecerdasan individu. kondisi ini biasanya banyak dialami anak-anak pada masa perkembangan dan akan tetap ada sepanjang kehidupannya. Adapun contoh dari Disabilitas intelektual yaitu:

a) Keterbatasan Intelektual: kondisi ini merupakan kondisi dimana individu mengalami tingkat kecerdasan yang lebih rendah dari rata-rata populasi. Keadaan ini mengakibatkan individu mengalami kesulitan dalam memahami

konsep abstrak, mengevaluasi informasi, dan menyelesaikan masalah yang kompleks.

- b) Kemampuan belajar: keadaan ini merupakan keadaan dimana individu mengalami kesulitan dalam belajar dan memahami keterampilan baru, bahasa, atau perhitungan. kondisi ini juga mengakibatkan proses belajar mereka lebih lambat dibandingkan teman seumuran mereka

4) Tuna Netra

Tuna netra merupakan kondisi dimana individu mengalami gangguan penglihatan atau bahkan kehilangan penglihatan sepenuhnya. Sehingga mereka harus bergantung pada alat-alat bantu seperti tongkat agar dapat membantu mereka dalam melakukan komunikasi dan menggerakkan anggota tubuh mereka.

5) Tuna Rungu

Tuna rungu adalah kondisi yang digunakan untuk menggambarkan kondisi individu yang mengalami gangguan pendengaran untuk dapat mendengar suara atau bunyi. individu yang mengalami kondisi ini mungkin mengalami berbagai tingkat gangguan pendengaran yang sangat parah, mulai dari kesulitan dalam mendengarkan suara yang lemah bahkan tidak kehilangan pendengaran secara total.¹⁷

- c. Pemetaan Hak-hak Penyandang Disabilitas dalam UU No. 8 Tahun 2016.

Undang-undang No 8 tahun 2016 merupakan gambaran baru untuk perlindungan terhadap penyandang disabilitas. Dalam UU No 8 Tahun 2016

¹⁷Waspiah et al., "Student Edited Law Journals: Strengthening the Creativity of Law Students in a Challenging Era."

pasal 1 ayat(5) , adapun tujuan dari perlindungan terhadap Penyandang Disabilitas adalah untuk memberikan perlindungan, mengayomi, dan memberikan hak-hak Penyandang Disabilitas. UU No 8 tahun 2016 pasal 5 ayat (3) menegaskan bahwa Tentang Penyandang Disabilitas berhak untuk mendapatkan perlindungan dari diskriminasi, pelecehan, penelantaran, pelecehan, eksploitasi, kekerasan, dan kejahatan seksual. Penyandang Disabilitas juga berhak untuk mendapatkan perawatan dan pengasuhan dari keluarga agar nantinya mereka bisa tumbuh dan berkembang dengan optimal. Serta diberikan perlindungan dalam memutuskan sesuatu, dan diperlakukan seperti manusia lain dengan martabat, hak anak, pemenuhan kebutuhan khusus, diberikan perlakuan yang sama, dan berhak untuk melakukan pengembangan diri, dan pendampingan sosial.

d. Hambatan dalam upaya Penghormatan, Perlindungan, dan pemenuhan Hak Penyandang Disabilitas.

Untuk dapat memastikan terwujudnya perlindungan, penghormatan, dan pemenuhan hak penyandang disabilitas khususnya di tingkat daerah, sangat diperlukan regulasi yang mengatur tentang perencanaan, monitoring, penyelenggaraan, dan evaluasi terhadap upaya yang telah dilakukan pemerintah daerah dalam hal tersebut. Regulasi ini juga perlu untuk mendorong pihak terkait untuk sadar akan tanggung jawab dan kewajiban untuk kembali memastikan perlindungan, penghormatan, dan pemenuhan hak penyandang disabilitas. Serta regulasi ini dapat memberikan kemudahan dalam menentukan advokasi anggaran agar nantinya bisa mendapatkan

pendanaan program dan kegiatan di tingkat daerah. Selain itu regulasi dan produk hukum yang terstruktur sangat diperlukan untuk dapat memastikan terpenuhinya hak-hak Penyandang Disabilitas seperti penghormatan, perlindungan, serta kegiatan berkelanjutan.

3. Pelayanan Perbankan

a. Pengertian Pelayanan Perbankan

Bank adalah sebuah lembaga intermediasi keuangan umumnya didirikan dengan kewenangan menerima simpanan uang, meminjamkan uang, dan menerbitkan promes atau yang dikenal sebagai banknote. Sedangkan menurut undang-undang perbankan adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak. Industri perbankan telah mengalami perubahan besar dalam beberapa tahun terakhir. Industri ini menjadi lebih kompetitif karena deregulasi peraturan. Saat ini, bank memiliki fleksibilitas pada layanan yang mereka tawarkan, lokasi tempat mereka beroperasi, dan tarif yang mereka bayar untuk simpanan deposito.

Bank juga dapat diartikan sebagai badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkan kepada masyarakat dalam bentuk kredit ataupun dalam bentuk-bentuk lain yang dapat meningkatkan taraf hidup rakyat banyak.¹⁸

¹⁸Thamrin Abdullah dan Sintha Wahjusaputri, *Bank & Lembaga Keuangan, Mitra Wacana Media*, 2018.

Perbankan merupakan segala sesuatu yang menyangkut tentang bank, mencakup kelembagaan, kegiatan usaha serta cara dan proses dalam melaksanakan kegiatan usahanya. perbankan didefinisikan sebagai kegiatan bisnis dalam menerima dan menjaga uang yang dimiliki oleh individu dan entitas lain, lalu kemudian meminjamkan uang ini untuk melakukan kegiatan ekonomi seperti menghasilkan untung atau sekedar menutupi biaya operasional. Saat ini, undang-undang perbankan yang berlaku adalah UU No. 10 Tahun 1998, yang merupakan amandemen dari UU No. 7 tahun 1992. Ada beberapa pasal yang diamandemen seperti pasal tentang kewenangan perizinan pembukaan kantor bank. Awalnya kewenangan perizinan itu merupakan kewenangan dari kementerian keuangan, namun pada akhirnya kewenangan itu diserahkan kepada bank sentral, Bank Indonesia.

Kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor penting bagi keberhasilan sebagai perusahaan jasa saat ini, karena sekarang ini masalah kepuasan dan loyalitas nasabah melalui kualitas pelayanan terbaik telah menjadi komitmen bagi perbankan dalam menjalankan roda bisnisnya. Kepuasan konsumen merupakan modal dasar untuk membentuk loyalitas yang dapat dijadikan sebagai salah satu alat untuk meningkatkan daya saing dalam suatu perusahaan yang bergerak di sektor jasa. Layanan perbankan merupakan keseluruhan produk dan jasa yang disediakan oleh bank. Layanan disampaikan kepada nasabah dengan mempertimbangkan beberapa hal pendukung untuk mencapai keberhasilan. Pelayanan perbankan sudah seharusnya dilaksanakan secara efisien, efektif, dan responsif terhadap

kebutuhan konsumen tanpa terkecuali. Berikut adalah beberapa point penting tentang pelayanan perbankan:¹⁹

- 1) Memaksimalkan SDM yang Dimiliki, Beberapa bank terkemuka di Indonesia memiliki kelebihan di bidang SDM, tentu kualitas dari pelayanan tersebut juga dipertanyakan dengan banyaknya SDM yang dimiliki sehingga dapat memberikan kenyamanan kepada nasabah. Pelatihan yang berkesinambungan dan riset pelanggan terus menerus menjadi kunci dari pengembangan SDM pada bidang pelayanan. Dengan memiliki pengetahuan yang cukup maka nantinya dapat memberikan jawaban-jawaban secara langsung terhadap pertanyaan nasabah secara jelas dan akurat.
- 2) Fitur Pelayanan Mandiri Yang Efektif, Hal ini sangat penting untuk nantinya dapat memberikan kemudahan kepada nasabah untuk dapat mengakses semua jenis layanan yang ada di perbankan, namun tidak semua fitur yang disediakan dapat memberikan kemudahan kepada nasabah untuk menyelesaikan masalah dengan cepat, bahkan ada beberapa fitur juga yang disediakan akan tetapi ini membuat proses menjadi lebih panjang. Dalam penyediaan fitur ini perlu dilakukan analisis yang lebih dalam terkait apa yang sebenarnya dibutuhkan oleh nasabah, dan berusaha mengoptimalkan solusi yang nantinya akan diberikan. Disisi lain pelayanan mandiri dapat disediakan untuk berbagai urusan sederhana, sehingga proses penyelesaian dapat diselesaikan dalam waktu yang cepat dan tidak lagi membuat nasabah menunggu lebih lama.

¹⁹ H M. Thamrin Abdullah dan Francis Tantri, Manajemen Kualitas Jasa: *Peningkatan Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan* (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2019)

- 3) Layanan Berkualitas Di Setiap Kanal Dan Titik Sentuh, Kepuasan nasabah harus diakomodir pada setiap *touchpoint* dari layanan perbankan. Mulai dari titik temu langsung di kantor hingga ke titik temu di ranah digital seperti aplikasi dan layanan lain yang kini banyak di akses. Kualitas pelayanan yang diberikan harus selalu dikontrol agar selalu berada di titik kualitas yang sama agar nantinya tetap memberikan pengalaman yang baik pada nasabah, sehingga masalah yang dimiliki dapat terselesaikan dengan baik.
- 4) Pendekatan Pada Nasabah, Pendekatan kepada nasabah ini sangat penting karena hasil interaksi dengan nasabah secara fisik dan emosional dapat mempengaruhi penilaian nasabah terhadap pelayanan perbankan. Adapun yang perlu diperhatikan dalam melakukan pendekatan kepada nasabah yaitu, Riset nasabah, Interaksi yang baik, Gaya komunikasi, dan yang paling penting adalah attitude yang baik.
- 5) Peningkatan Kualitas Pelayanan Dengan Sistem Verifikasi, kualitas layanan perbankan sangat dipengaruhi oleh kecepatan, akurasi, dan proteksi yang diberikan pada data dan privasi nasabah. Dengan aplikasi yang canggih dan memproses dengan cepat nasabah akan merasa bahwa layanan yang diberikan benar-benar memuaskan. Kualitas pelayanan yang diberikan kepada nasabah tidak hanya diberikan secara langsung saja melainkan pada kanal-kanal lain ketika nasabah bersentuhan dengan layanan perbankan.

b. Jenis Jenis Layanan Perbankan

Pada layanan perbankan tidak hanya menyediakan produk simpanan dan kredit, Perbankan juga menyediakan layanan jasa lainnya yang memudahkan

transaksi keuangan nasabah baik untuk kebutuhan bisnis maupun personal. Layanan jasa perbankan menyediakan berbagai jenis pelayanan yang bisa diakses oleh siapapun termasuk penyandang disabilitas. Dan layanan yang disediakan oleh pihak perbankan harus bisa di akses dengan mudah oleh nasabah. Adapun jenis dari layanan yang disediakan oleh perbankan yaitu:²⁰

- 1) Surat Kredit Berdokumen (*Letter of credit*) layanan ini disediakan untuk janji tertulis yang diterbitkan oleh *issuing* bank atas dasar permohonan tertulis *applicant* atau ke diri sendiri untuk membayar atau menerima *draft*, untuk mengizinkan bank lain untuk membayar atau menerima/mengambil alih *draft*, apabila dokumen yang diserahkan sesuai dengan syarat dan kondisi janji tertulis yang diterbitkan oleh *issuing bank*. Jadi dapat disimpulkan bahwa jasa ini sebagai perantara yang menanggihkan pembayaran sampai terpenuhinya transaksi antara dua belah pihak.
- 2) Bank Garasi, layanan ini merupakan layanan jaminan dalam bentuk warkat yang diterbitkan oleh bank yang dapat digunakan nasabah, yang nantinya pembayaran akan dilakukan oleh bank kepada pihak yang telah menerima jaminan apabila pihak yang dijamin melakukan wanprestasi. Jadi bank akan memberikan jaminan kepada nasabah terkait kelancaran transaksi dan proses yang cepat dan mudah.
- 3) Inkaso, merupakan layanan pemberian kuasa yang diberikan kepada bank oleh nasabah baik dilakukan oleh individu maupun perusahaan agar nantinya dapat melakukan penagihan surat-surat berharga baik dokumen maupun yang

²⁰ Ikatan Bankir Indonesia, *Mengelola Kualitas Layanan Perbankan* (Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2014

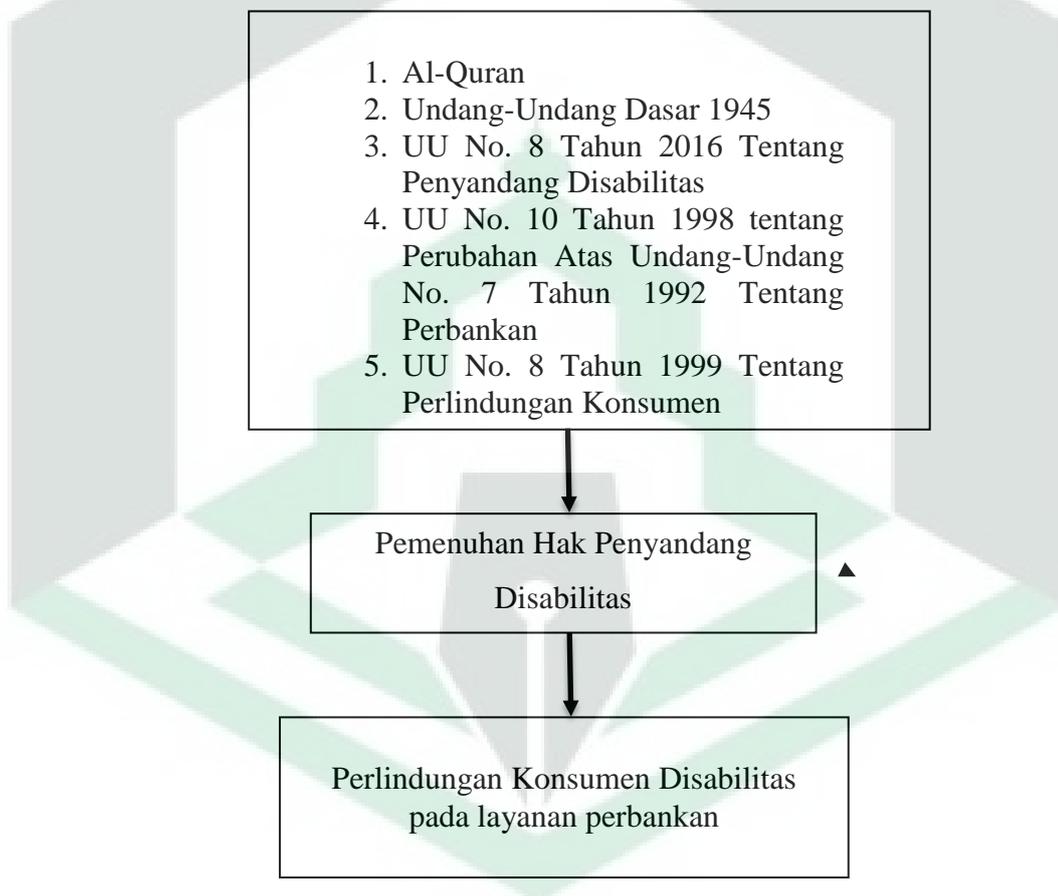
tidak dalam bentuk dokumen yang harus diselesaikan setelah para pihak yang bersangkutan (pembayaran atau tertarik) yang berada di tempat lain baik dalam atau luar negeri menyetujui pembayarannya.

- 4) Kliring, merupakan layanan jasa perbankan yang memiliki tujuan untuk memberikan kemudahan terhadap proses penyelesaian transaksi keuangan dan keamanan. Layanan ini juga merupakan layanan yang disediakan untuk menghitung hutang antara para peserta kliring secara ringkas di tempat tertentu dengan prosedur mereka saling menyerahkan surat dagang yang telah ditetapkan untuk dapat diperhitungkan. Kliring juga dapat diartikan proses penyelesaian transaksi keuangan, terutama yang berkaitan dengan alat pembayaran non-tunai, seperti cek, bilyet giro, atau transfer antar Bank. Proses ini melibatkan perhitungan hak dan kewajiban antar pihak (biasanya antar Bank) untuk menentukan saldo akhir yang harus dibayar atau diterima.
- 5) Pemindahan, merupakan layanan pemindahan dana atau yang biasa disebut transfer. Sistem transfer merupakan jenis layanan yang paling populer yang banyak digunakan oleh semua kalangan saat ini. Transfer adalah pengiriman uang yang ditetapkan bank termasuk hasil inkaso yang ditagih melalui bank yang nantinya diteruskan ke bank lain untuk otoritas kepada nasabah.
- 6) Kotak Penyimpanan Aman, merupakan layanan *safe deposit box*. *safe deposit box* merupakan layanan berupa fasilitas penyimpanan seluruh barang berharga dalam bentuk kotak yang diberikan oleh bank kepada nasabah. Dan kotak ini hanya akan dibuka oleh bank dan nasabah.

C. Kerangka Pikir

Kerangka pikir adalah serangkaian pola secara implisit dalam menjabarkan penelitian secara spesifik, kerangka pikir juga dapat memberikan interpretasi awal agar secara tidak langsung pembaca dapat melihat dan memahami maksud pemecahan masalah dalam karya ilmiah ini.

Pemenuhan Hak Penyandang Disabilitas Dalam Layanan Perbankan di BRI UNIT LAMASI



BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Pendekatan Penelitian

1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini adalah Penelitian hukum empiris atau penelitian lapangan (*field research*) yaitu penelitian ini dilakukan dengan mendasarkan data primer dan sekunder dengan adanya data-data lapangan sebagai sumber data utama, seperti hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi. Penelitian hukum empiris menitikberatkan pada pengamatan perilaku masyarakat dalam kaitannya dengan hukum, serta menemukan fakta hukum yang benar-benar terjadi di lapangan.²¹

2. Pendekatan

Penulis dalam melakukan penelitian ini menggunakan pendekatan *socio-legal*, pendekatan ini merupakan pendekatan yang menggabungkan perspektif sosial dan hukum dalam memahami dan menganalisis hukum secara fenomena yang terkait dengan hukum. Pendekatan *socio-legal* menekankan pentingnya memahami hukum dalam konteks sosialnya, dengan menggabungkan analisis normatif dan empiris untuk mendapatkan gambaran yang komprehensif bagaimana hukum berfungsi dalam masyarakat.²²

²¹ Soerjono Soekanto, *Metode Penelitian Hukum*, Jakarta: Rajawali Pers, 2001, hlm. 15

²² Achmad Ali, Wiwie Heryani, *Sosiologi Hukum: Kajian Empiris terhadap Pengadilan*, Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2012

B. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di BRI UNIT LAMASI yang menjadi objek lokasi penelitian utama, tepatnya pada JL. Rm Diarso Sugondo, Desa Lamasi, Kec.Lamasi. Penulis memilih lokasi ini menjadi lokasi penelitian karena lokasi ini merupakan lokasi yang cukup strategis dan lokasi penelitian yang sangat relevan dengan permasalahan yang nantinya akan diteliti. Bank BRI UNIT LAMASI merupakan instansi pemerintah yang disediakan untuk melayani masyarakat baik non disabilitas maupun disabilitas.

C. Jenis Dan Sumber Data

1. Data Primer

Data Primer adalah data penelitian yang didapatkan secara langsung dari sumber aslinya atau tanpa perantara melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi.

2. Data Sekunder

Data sekunder adalah sumber data yang tidak langsung didapatkan dari objek melalui wawancara, Data sekunder biasanya diperoleh melalui media perantara yang dicatat oleh pihak lain yang berupa jurnal, buku, website, dan data yang sudah dikumpulkan oleh pemerintah melalui sensus penduduk yang telah dilakukan.

D. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data adalah cara atau metode yang dapat digunakan untuk mengumpulkan informasi atau data dari berbagai sumber. Jenis teknik pengumpulan data yang dapat digunakan ada banyak tergantung pada tujuan

penelitian dan proyek yang sedang dilaksanakan. Beberapa teknik pengumpulan data umum mencakup:

1. Observasi

Observasi adalah metode pengumpulan data yang dilakukan dengan cara melakukan pengamatan dan mencatat secara sistematis terhadap gejala yang dilihat pada saat berada di lokasi penelitian. Dalam hal ini, penulis mengamati berbagai aktivitas yang dilakukan dan yang terjadi pada objek penelitian. Adapun yang menjadi target observasi adalah untuk mendapatkan data dan mengamati secara langsung kondisi di lapangan untuk menemukan jawaban atas rumusan masalah yang telah diangkat.

2. Wawancara

Wawancara salah satu metode yang digunakan untuk mendapatkan informasi dan keterangan tentang tujuan penelitian melalui percakapan antara dua orang atau lebih dan berlangsung antara Kepala BRI Unit Lamasi, Staf, konsumen penyandang Disabilitas, dan Pewawancara dengan menggunakan alat-alat panduan wawancara.

3. Dokumentasi

Dokumentasi adalah metode pengumpulan data melalui catatan tertulis yang memuat data informasi yang berkaitan dengan masalah yang telah diteliti. Teknik dokumentasi ini berguna untuk memperoleh laporan tertulis di lokasi penelitian. Yang menjadi target dokumentasi adalah mengumpulkan data berupa gambar yang akan menunjang fakta mengenai kondisi yang ada di lapangan.

E. Teknik Pengelolaan Data

1. Reduksi Data

Reduksi data dilakukan dengan cara melakukan penyeleksian kepada informan, melakukan pencatatan dan merekam informasi data ke dalam sistem yang telah disiapkan, memilih dokumen yang diperlukan, dan pengembangan proposisi-proposisi. Dalam proses reduksi data dilakukan proses pemilahan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan dan mengkonversi data kasar yang didapatkan dari catatan tertulis di lapangan.

2. Penyajian data

Penyajian data dilakukan secara deskriptif. Yaitu merangkaikan informasi yang memberikan kemungkinan adanya penarikan kesimpulan atau penyederhanaan informasi yang kompleks ke dalam bentuk yang telah disederhanakan, selektif, dan dapat dengan mudah dipahami. Dalam melakukan penyajian data digunakan teks naratif yang dilengkapi dengan jaringan kerja yang saling berkaitan sehingga nantinya informasi yang dituliskan mudah dilihat dan dapat dengan mudah dimengerti.

3. Penarikan Kesimpulan

Penarikan kesimpulan adalah kegiatan konfigurasi yang utuh atau tinjauan ulang terhadap catatan-catatan yang telah didapatkan di lapangan yang bertujuan untuk menguji kebenaran dan validitas makna yang muncul di lokasi penelitian. Nantinya setelah mendapatkan landasan yang kuat, simpulan dapat disusun secara utuh dan terperinci.

F. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data deskriptif kualitatif adalah teknik dan metode yang digunakan dalam penelitian kualitatif. Pendekatan deskriptif kualitatif yaitu, pendekatan penelitian yang mengumpulkan kata-kata, gambar dan bukan angka. Adapun yang menjadi alasan penulis memilih desain penelitian deskriptif kualitatif karena penulis ingin mendeskripsikan keadaan yang telah diamati di lokasi penelitian secara spesifik, transparan, dan detail.

Penelitian kualitatif adalah penelitian yang digunakan untuk meneliti pada kondisi objek alamiah, dimana peneliti merupakan instrumen kunci. Penelitian ini berangkat dari data, memanfaatkan teori yang ada sebagai bahan penjas dan berakhir dengan sebuah teori, dan juga penelitian yang digunakan untuk menyelidiki, menemukan, menggambarkan, dan menjelaskan kualitas dan keistimewaan dari pengaruh sosial yang tidak dapat dijelaskan, diukur, atau digambarkan melalui pendekatan kuantitatif.²³

²³Abdul Fattah Nasution, *Metode Penelitian kualitatif* (Bandung: CV. Harfa Creative, 2023)

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Data Penyandang Disabilitas Di BRI Unit Lamasi

Data penyandang Disabilitas merupakan elemen yang sangat penting dalam perencanaan kebijakan yang lebih inklusif. Berdasarkan laporan terbaru yang peneliti peroleh, jumlah penyandang Disabilitas yang ada di Bank BRI Unit lamasi berjumlah:

Tabel 4.1 Data Konsumen Penyandang Disabilitas

No	Nama	Jenis Disabilitas	Jenis Kelamin
1	Rahing	Disabilitas Fisik	L
2	Sutiem	Disabilitas Fisik	P
3	Vikriyani	Disabilitas Fisik	P
4	Sugiono	Disabilitas Fisik	L
5	Rayya	Disabilitas Fisik	L
6	Pini	Disabilitas Fisik	L
7	Sarika	Disabilitas Fisik	P
8	Uddin akbar	Disabilitas Fisik	L
9	Hendrawan Antonius	Disabilitas Fisik	L
10	IR Andre Sitiroan	Disabilitas Ganda	L
11	Hartono Santoso	Disabilitas Sensorik	L
12	Hasyim Syalim	Disabilitas Sensorik	L
13	Mariani	Disabilitas Mental	P
14	Sulastri Syamsi	Disabilitas Mental	P

Data Penyandang Disabilitas di BRI Unit lamasi menunjukkan pentingnya inklusi keuangan bagi seluruh elemen masyarakat, termasuk Penyandang Disabilitas. Sebagai lembaga keuangan yang digunakan oleh semua elemen masyarakat, BRI Unit lamasi berperan penting dalam memastikan akses layanan perbankan yang setara. Data di atas menunjukkan bahwa jumlah nasabah Penyandang Disabilitas di BRI Unit Lamasi masih relatif rendah dibandingkan populasi umum, yang dapat disebabkan oleh keterbatasan aksesibilitas fisik yang dapat mendukung pemenuhan hak Penyandang Disabilitas pada layanan perbankan di BRI Unit Lamasi. Dengan demikian BRI Unit lamasi telah mulai mengembangkan program inklusif yang dapat mendukung terpenuhinya hak-hak konsumen Disabilitas di BRI Unit Lamasi, upaya ini bertujuan untuk memberdayakan Penyandang Disabilitas agar dapat berpartisipasi aktif dalam mengakses layanan perbankan yang terdapat di BRI Unit lamasi. Mengetahui data konsumen disabilitas sangat penting untuk menciptakan layanan yang inklusif dan responsif terhadap kebutuhan mereka. Data ini memberikan gambaran mengenai jumlah, jenis disabilitas, kebutuhan khusus, serta preferensi konsumen Disabilitas dalam menggunakan produk atau layanan. Dengan memahami data ini, BRI Unit Lamasi dapat merancang dan mempersiapkan aksesibilitas yang dapat mendukung terpenuhinya hak-hak Penyandang Disabilitas dalam mengakses layanan di BRI Unit Lamasi. Adapun layanan yang disediakan di BRI Unit Lamasi yaitu:

1. Pembukaan rekening simpedes, Britama, dan Tabungan Haji
2. Pinjaman Kredit Usaha Rakyat (KUR), pinjaman mikro, dan kredit consumer.
3. Layanan digital Mobile Banking Bri, Internet Banking, dan Brimo.

4. Layanan Transaksi setoran dan penarikan tunai, transfer antar bank, pembayaran tagihan (pln, pdam, dll), dan pembelian pulsa dan voucher.

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016 yang menjelaskan tentang peraturan hukum di Indonesia yang mengatur tentang Penyandang Disabilitas, UU ini bertujuan untuk melindungi dan menjamin hak-hak Penyandang Disabilitas agar mereka dapat hidup mandiri, sejahtera dan setara dalam masyarakat. Bentuk tanggung jawab yang harus diberikan berupa Fasilitas aksesibilitas, layanan yang ramah disabilitas, akses digital yang inklusif, edukasi dan literasi keuangan. Dalam sistem hukum yang ada di Indonesia, penyandang disabilitas, termasuk konsumen Disabilitas, memiliki hak yang harus diakui dan dilindungi oleh undang-undang. Hak tersebut mencakup aspek terhadap layanan keuangan dan perbankan yang inklusif dan non-diskriminatif. Dengan demikian, dalam pandangan undang-undang, nasabah disabilitas memiliki hak yang setara dengan nasabah lainnya. BRI Unit Lamasi memiliki kewajiban hukum untuk memastikan bahwa hak-hak Penyandang Disabilitas telah dihormati dan dilaksanakan dengan baik. Pentingnya Perlindungan Konsumen Penyandang Disabilitas dalam penyediaan fasilitas fisik merupakan bentuk dari upaya untuk dapat memastikan bahwa hak-hak Penyandang Disabilitas dihormati dan terpenuhi, terutama dalam mengakses layanan publik maupun privat. Penyandang Disabilitas seringkali menghadapi berbagai hambatan, seperti keterbatasan fisik, teknologi, dan komunikasi, yang dapat membatasi mereka dalam mendapatkan layanan yang layak. Oleh karena itu, perlindungan ini bertujuan untuk menciptakan inklusi, kemandirian, dan kesetaraan dalam mengakses layanan perbankan yang tersedia.

Fasilitas yang disediakan untuk Penyandang Disabilitas harus dirancang agar dapat diakses dan digunakan dengan mudah. Contohnya adalah fasilitas Ramp untuk pengguna kursi roda, lift yang dilengkapi tombol dengan huruf braille, dan toilet khusus yang memenuhi standar aksesibilitas. Selain itu, layanan berbasis teknologi harus ramah bagi Penyandang Disabilitas. Dalam konteks hukum, Perlindungan Konsumen Disabilitas diatur melalui Undang-Undang yang mengharuskan penyediaan layanan untuk menyediakan fasilitas yang inklusif. Pengawasan dan penegakan hukum yang tegas sangat penting untuk dapat memastikan bahwa aturan ini telah dijalankan. Selain itu edukasi kepada masyarakat sangat penting untuk dapat memastikan inklusivitas yang dapat membantu menciptakan lingkungan yang lebih ramah bagi Penyandang Disabilitas. Dengan perlindungan yang memadai, Penyandang Disabilitas dapat menikmati layanan yang sama seperti dengan konsumen lain. Hal ini tidak hanya meningkatkan kualitas hidup mereka, tetapi juga memperkuat partisipasi aktif mereka dalam masyarakat dan mendukung pembangunan yang lebih inklusif bagi semua serta memberikan manfaat jangka panjang, baik bagi individu maupun masyarakat. penyediaan layanan yang peduli terhadap inklusivitas tidak hanya mematuhi kewajiban hukum saja, tetapi juga membangun citra positif di pandangan masyarakat.

B. Pemenuhan Hak Konsumen Disabilitas Pada BRI Unit Lamasi

Pemenuhan hak Penyandang Disabilitas pada Bank Bri Unit Lamasi merupakan aspek yang sangat penting dalam menciptakan masyarakat yang inklusif dan adil. Setiap Negara memiliki regulasi dan undang-undang yang

bertujuan untuk memastikan bahwa Penyandang Disabilitas diberikan akses yang setara dan pelayanan yang layak dalam semua bidang kehidupan, termasuk pelayanan pada sektor perbankan. Adapun layanan yang harus disediakan dan dipenuhi oleh BRI Unit Lamasi terhadap nasabah disabilitas meliputi:²⁴

1. Fasilitas fisik, meliputi aksesibilitas bangunan (Rampa, lift khusus, dan jalur pemandu untuk nasabah pengguna kursi roda atau dengan keterbatasan mobilitas)
2. Layanan khusus, meliputi petugas khusus, pendampingan, dan layanan prioritas.
3. Teknologi dan digital, meliputi aplikasi mobile banking inklusif, layanan video banking, dan edukasi digital.
4. Edukasi dan sosialisasi, meliputi pelatihan untuk staf, dan sosialisasi kebijakan.
5. Kebijakan dan regulasi. Beberapa bank mengikuti regulasi pemerintah yang mewajibkan mereka menyediakan layanan inklusif untuk semua, termasuk mematuhi standar aksesibilitas.

Menurut bapak Tahrana Muddin, selaku kepala unit BRI Unit Lamasi mengenai pelayanan bagi penyandang disabilitas beliau mengatakan bahwa:

Pemenuhan hak Penyandang Disabilitas dalam pelayanan di BRI Unit Lamasi, sama seperti bank di seluruh wilayah, merupakan suatu kewajiban dan upaya yang sangat penting untuk menciptakan masyarakat yang inklusif dan adil bagi semua masyarakat, termasuk mereka yang memiliki keterbatasan yang berkeinginan untuk menggunakan layanan perbankan di BRI Unit Lamasi. Kami secara terbuka menerima dan siap melayani siapa

²⁴ Bank BRI Pusat, *Standar Operasional Prosedur (SOP) Bank BRI Pusat*

saja yang ingin menikmati layanan yang ada di BRI Unit Lamasi siapapun itu, termasuk penyandang disabilitas, kami siap.²⁵

Dari hasil penelitian yang telah dilakukan Hak-Hak Penyandang Disabilitas yang sudah terpenuhi atau diberikan oleh BRI Unit Lamasi di antaranya:

1. Terdapat fasilitas fisik berupa Ramp (Ruang akses mandiri Penyandang Disabilitas, dan kursi roda, penyediaan ini sebagai bagian dari upaya untuk mendukung inklusivitas dan aksesibilitas, khususnya bagi Penyandang Disabilitas, orang tua, dan konsumen dengan mobilitas terbatas.

Gambar 4.1



Gambar 4.2



Penyediaan Ramp (jalur landai) dan kursi roda yang disediakan untuk konsumen Penyandang Disabilitas diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas, yang mengatur hak aksesibilitas. Penyediaan Ramp dan kursi roda menjadi bagian dari kewajiban untuk dapat memastikan fasilitas umum dapat diakses oleh semua orang, termasuk Penyandang Disabilitas. Penyediaan Ramp ini sangat penting untuk dapat memastikan aksesibilitas dan kesetaraan layanan bagi semua nasabah, terutama konsumen Penyandang

²⁵ Tahrana Mudding, Selaku Kepala Bri Unit Lamasi, Wawancara, Kantor Bri Unit Lamasi, 19 November 2024

Disabilitas. Penyediaan Ramp dan Kursi roda merupakan langkah yang strategis untuk dapat menciptakan lingkungan layanan keuangan yang inklusif, ramah, dan sesuai dengan regulasi. Dengan menyediakan fasilitas ini, BRI Unit Lamasi tidak hanya mematuhi kewajiban hukum tetapi juga menunjukkan komitmen pada keberagaman dan pelayanan yang berkualitas terhadap semua nasabah, termasuk konsumen Penyandang Disabilitas.

2. Layanan khusus atau layanan prioritas yang diberikan oleh BRI Unit lamasi yang bertujuan untuk dapat memastikan aksesibilitas, kenyamanan, dan kesetaraan Dalam mendapatkan layanan keuangan dan dapat berpartisipasi aktif untuk mengakses layanan yang disediakan oleh BRI Unit lamasi. Layanan khusus atau layanan prioritas untuk konsumen Penyandang Disabilitas merujuk pada pemberian layanan yang ramah, inklusif, dan mudah diakses bagi Penyandang Disabilitas untuk memenuhi hak-hak mereka sebagai konsumen, sesuai dengan regulasi dan standar operasional prosedur (SOP). Dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016 pasal 15 menjelaskan bahwa:²⁶

Penyandang Disabilitas berhak untuk mendapatkan aksesibilitas sebagai bentuk penghormatan atas hak asasi manusia.

Menurut Bapak Fadli Rustam selaku Mantri di BRI Unit Lamasi mengenai hak-hak Penyandang Disabilitas dalam pelayanan di BRI Unit Lamasi mengatakan bahwa:

Kami selalu berusaha memastikan semua konsumen, termasuk Penyandang Disabilitas, dapat mendapatkan pelayanan yang sama baiknya. Misalnya kami mendahulukan konsumen yang memiliki keterbatasan khusus, kami memberikan jalur khusus kepada konsumen

²⁶ Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas, Pasal 15 Ayat (1)

yang membutuhkan bantuan. Dan kami juga selalu menghimbau kepada konsumen disabilitas jangan ragu untuk meminta bantuan kapan saja, karena kami berada di sini untuk melayani dan membantu pelayanan perbankan dapat kalian nikmati senyaman mungkin.²⁷

Layanan khusus untuk konsumen Disabilitas merupakan implementasi dari prinsip kesetaraan aksesibilitas yang dijamin oleh regulasi nasional dan internasional. Bank sebagai lembaga publik memiliki tanggung jawab untuk menyediakan fasilitas dan layanan yang dapat diakses oleh semua lapisan masyarakat, termasuk penyandang disabilitas. Penyediaan layanan khusus ini sangat penting untuk memastikan tidak adanya diskriminasi dalam pelayanan. Layanan khusus yang disediakan untuk nasabah penyandang disabilitas sangat penting karena ini dapat menciptakan lingkungan yang adil dan setara. Hal ini tidak hanya memenuhi kewajiban hukum tetapi juga memberikan ruang nasabah disabilitas untuk dapat mengakses layanan tanpa ada hambatan dalam mengakses layanan yang tersedia di BRI Unit lamasi.

3. Kunjungan langsung pihak BRI Unit Lamasi ke rumah konsumen Penyandang Disabilitas yang merupakan bentuk layanan inklusif yang bertujuan untuk memastikan bahwa mereka tetap dapat mengakses layanan keuangan secara nyaman dan setara. Kunjungan ini juga bertujuan untuk memberikan manfaat yang signifikan dalam memastikan aksesibilitas, kenyamanan, dan layanan yang sesuai dengan kebutuhan khusus mereka, serta memberikan akses yang lebih baik kepada mereka yang mungkin menghadapi kesulitan dalam mengakses layanan secara langsung di luar rumah. Banyak konsumen Penyandang Disabilitas

²⁷ Faldi Rustam, Mantri BRI Unit Lamasi, Wawancara, Kantor Bri Unit Lamasi, 19 November 2024

mengalami keterbatasan fisik atau mobilitas yang membuat perjalanan ke kantor menjadi sulit atau bahkan tidak memungkinkan. Dengan program kunjungan ke rumah mereka hambatan ini dapat diatasi, sehingga mereka tetap dapat menikmati layanan dengan nyaman dan setara. Selain itu kunjungan ini memungkinkan penyedia layanan untuk lebih memahami kebutuhan khusus konsumen Penyandang Disabilitas secara langsung dalam lingkungan mereka.

Tidak semua kebutuhan Penyandang Disabilitas dapat dijelaskan dengan mudah melalui komunikasi jarak jauh. Kehadiran langsung memungkinkan penilaian yang lebih personal dan mendalam, sehingga solusi yang diberikan lebih sesuai dengan kondisi mereka. Kunjungan ini juga secara tidak langsung mencerminkan perhatian dan penghargaan terhadap konsumen Penyandang Disabilitas. Ini menunjukkan bahwa penyediaan layanan benar-benar peduli dan berusaha memberikan layanan terbaik, tanpa memandang keterbatasan fisik atau kondisi mereka. Pendekatan ini menciptakan hubungan yang lebih erat dan meningkatkan rasa percaya konsumen terhadap BRI Unit lamasi pelayanan yang lebih maksimal. Selain itu, bagi konsumen Penyandang Disabilitas, kunjungan ini memberikan rasa dihargai dan dimanusiakan. Mereka merasa bahwa kebutuhan mereka diakui dan diperhatikan, bukan hanya kewajiban hukum, tetapi sebagai bagian dari pelayanan yang lebih bermartabat. Dengan cara ini, kunjungan ke rumah menjadi lebih dari sekedar pelayanan teknis melainkan ini menjadi symbol inklusivitas dan komitmen untuk dapat memastikan kesetaraan bagi semua konsumen.

Gambar 4.3**Gambar 4.4****Gambar 4.5**

Kunjungan langsung yang dilakukan oleh BRI Unit Lamasi ke rumah konsumen Penyandang Disabilitas merupakan langkah yang sangat positif dalam upaya memperkuat inklusi keuangan dan penyediaan layanan yang lebih personal bagi Penyandang Disabilitas. Hal ini tidak hanya memudahkan konsumen Penyandang Disabilitas dalam mengakses layanan perbankan, tetapi juga menciptakan hubungan yang lebih dekat antara Bank dan nasabah. Kunjungan ke rumah konsumen Penyandang Disabilitas tetap dilakukan sesuai dengan regulasi yang berlaku dan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah ditetapkan oleh institusi keuangan Negara.

Pihak BRI Unit Lamasi sangat bersungguh-sungguh dalam pemenuhan hak-hak Penyandang Disabilitas yang ada di BRI Unit Lamasi. Meskipun pemenuhan hak Penyandang Disabilitas masih jauh dari kata sempurna, karena masih ada beberapa hak-hak yang seharusnya tersedia seperti mesin Atm yang ramah

disabilitas, penyediaan ruangan dengan desain inklusi yang ramah Disabilitas, layanan teknologi dan digital, serta penyediaan toilet yang ramah disabilitas, penyediaan braille untuk nasabah tunanetra, dan fasilitas untuk komunikasi dengan nasabah tunarungu, seperti penggunaan telepon teks (TTY) atau layanan video call dengan penerjemah bahasa isyarat. Terkait dengan kurangnya aksesibilitas yang ada di BRI Unit lamasi Bapak Tahrana Muddin selaku kepala BRI Unit Lamasi mengatakan:

Sebagai lembaga keuangan, kami sangat berkomitmen untuk memberikan layanan yang sangat terbaik untuk seluruh konsumen kami, tanpa terkecuali. Namun kami mengakui bahwa untuk penyediaan fasilitas khusus untuk nasabah disabilitas, kami masih diperhadapkan dengan beberapa tantangan, terutama berkaitan dengan keterbatasan anggaran dan kami tidak bisa menentukan keputusan sendiri karena kami hanyalah unit, jadi dalam membuat keputusan kami sangat terbatas.²⁸

Pihak BRI Unit Lamasi juga berkomitmen untuk terus memantau dan mengevaluasi kinerja setiap staf sebagai bentuk dan upaya pemenuhan hak-hak Penyandang Disabilitas telah dilaksanakan dan diberikan secara maksimal. Menurut Bapak Darmono selaku Satpam yang bertugas di BRI Unit Lamasi mengatakan bahwa:

Saya sebagai satpam memang lebih banyak bertugas berkaitan dengan keamanan, tetapi saya juga sering berinteraksi langsung dengan nasabah, saya sering membantu nasabah yang membutuhkan bantuan, seperti pada saat ada nasabah yang memiliki keterbatasan khusus saya selalu mendampingi dan mengarahkan. Di sini kami juga mendapatkan pelatihan meskipun bersifat dasar, seperti mengenali kebutuhan fisik nasabah yang memiliki keterbatasan khusus, memberikan bantuan fisik langsung seperti membantu masuk atau keluar.²⁹

²⁸ Tahrana Muddin, Kepala Bri Unit Lamasi, Wawancara, Kantor Bri Unit Lamasi, 19 November 2024

²⁹ Darmono, Selaku Satpam BRI unit Lamasi, Wawancara, Kantor BRI Unit Lamasi, 19 November 2024

Semua upaya ini didasarkan pada prinsip-prinsip yang diamanatkan oleh Undang-Undang Dasar nomor 8 tahun 2016, pasal 1 ayat 2, secara tegas menyatakan bahwa kesempatan dan kesamaan adalah prinsip yang memberikan setiap akses dan peluang kepada Penyandang Disabilitas untuk dapat memberikan kebebasan dalam mengimplementasikan berbagai potensi yang mereka miliki dalam penyelenggaraan Negara dan kehidupan dalam bermasyarakat. Di Indonesia, perlindungan terhadap konsumen, termasuk konsumen Penyandang Disabilitas, diatur dalam beberapa undang-undang dan regulasi lain yang bertujuan menjamin hak-hak mereka sebagai konsumen. POJK Nomor 1/POJK.07/2013 tentang perlindungan konsumen sektor jasa keuangan, menjamin hak-hak konsumen di sektor jasa keuangan. Peraturan ini bertujuan untuk memberikan perlindungan yang menyeluruh dan memastikan keadilan, transparansi, serta kenyamanan bagi konsumen termasuk konsumen Penyandang Disabilitas. Penyandang Disabilitas sering menghadapi hambatan fisik, sosial, dan digital dalam mengakses keuangan. Kurangnya fasilitas yang ramah disabilitas menjadi faktor utama yang dapat memperburuk eksklusi mereka. Ketika penyandang disabilitas diberikan akses penuh untuk mengakses layanan perbankan, mereka dapat mengelola keuangan mereka dengan lebih baik, memulai usaha kecil, dan mengurangi ketergantungan ekonomi.³⁰ Pihak BRI Unit Lamasi terus berkomitmen untuk memberikan pelayanan yang dapat dinikmati oleh semua kalangan, termasuk penyandang disabilitas. Dengan melibatkan berbagai pihak terkait, seperti masyarakat Disabilitas, lembaga terkait, dan ahli di bidangnya, BRI

³⁰ Alliance for Financial Inclusion (AFI), *financial inclusion for persons with disabilities*, (AFI, 2023), hal.25

Unit Lamasi akan terus berupaya memberikan pelayanan dan meningkatkan kualitas aksesibilitas dan memberikan pelayanan untuk dapat memastikan bahwa semua konsumen, tanpa memandang latar belakang atau kondisi mereka, dapat merasakan manfaat dari layanan yang disediakan. Dengan demikian dengan upaya ini akan menciptakan lingkungan yang lebih inklusif dan adil bagi seluruh masyarakat, termasuk penyandang disabilitas. Dengan adanya regulasi dan SOP (Standard Operating Procedure) dapat memberikan inklusivitas, memberikan perlindungan hukum, dan memfasilitasi aksesibilitas yang setara terhadap layanan perbankan, serta memberikan kesempatan kepada Penyandang Disabilitas untuk menikmati layanan perbankan tanpa hambatan. Pemberian privilege tertentu kepada Penyandang Disabilitas bukanlah bentuk diskriminasi terhadap konsumen non-disabilitas, melainkan upaya untuk menciptakan kesetaraan.

Dalam konteks perlindungan konsumen di Indonesia, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) memberikan hak yang sama kepada semua konsumen, termasuk nasabah Penyandang Disabilitas. Undang-Undang ini menekankan prinsip keadilan, kesetaraan, dan non diskriminasi, yang secara implisit mencakup perlindungan bagi kelompok rentan seperti Penyandang Disabilitas. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) merupakan payung hukum utama di Indonesia yang mengatur perlindungan konsumen, termasuk Penyandang Disabilitas. Meskipun tidak dijelaskan secara eksplisit menyebutkan Penyandang Disabilitas, prinsip-prinsip umum dalam UUPK memberikan perlindungan yang dapat ditetapkan untuk Penyandang Disabilitas. UUPK berlandaskan prinsip keadilan,

kesetaraan, dan non diskriminasi. Dalam konteks Penyandang Disabilitas, prinsip ini memastikan mereka memiliki hak yang sama dengan konsumen lainnya. Meskipun UUPKP tidak menyebut secara eksplisit Penyandang Disabilitas, perlindungan tambahan diberikan melalui Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas, UU ini melengkapi UUPK dengan mengatur hak-hak spesifik penyandang disabilitas dalam berbagai aspek, termasuk layanan konsumen. Dengan demikian Penyandang Disabilitas memiliki hak penuh untuk mendapatkan perlindungan sebagai konsumen berdasarkan UUPK, diperkuat oleh UU Penyandang Disabilitas. Pihak perbankan memiliki kewajiban menyediakan layanan yang inklusif, accessible, dan non diskriminasi. Jika terjadi pelanggaran, mekanisme pengaduan dan ganti rugi tersedia untuk melindungi hak-hak mereka. Dengan regulasi ini, Negara menjamin bahwa Penyandang Disabilitas dapat berpartisipasi aktif secara setara dalam kegiatan perekonomian.

Menurut Ibu Sutiyem, selaku nasabah Penyandang Disabilitas mengenai hak yang harus dipenuhi oleh BRI Unit Lamasi dalam pelayanan. Ibu Sutiyem mengatakan bahwa:

Kami saat ini menginginkan fasilitas pelayanan yang mudah kami akses secara fisik, seperti penyediaan ruangan khusus, Toilet, dan jalur khusus. Agar kami nyaman pada saat datang melakukan pengurusan di BRI Unit Lamasi.³¹

Pernyataan ini memberikan penegasan kebutuhan yang mendasar untuk aksesibilitas fisik dalam fasilitas pelayanan di BRI Unit Lamasi. Permintaan ini tidak hanya relevan untuk individu dengan akses yang terbatas, tetapi juga mendukung prinsip-prinsip inklusi, dan hak asasi manusia bagi semua warga

³¹ Sutiem, Nasabah Disabilitas, Lamasi, Wawancara, 20 November 2024

Negara tanpa terkecuali. Dengan menerapkan perubahan yang sesuai dengan permintaan tersebut, BRI Unit Lamasi dapat menciptakan lingkungan yang lebih inklusif dan mendukung bagi semua individu. Hal ini tidak hanya akan memberikan manfaat bagi individu yang memiliki keterbatasan khusus, tetapi juga memperkuat persatuan dan memberikan rasa keadilan dalam lingkup perbankan. Mendorong aksesibilitas fisik merupakan langkah yang sangat penting untuk memberikan kesetaraan dan keadilan untuk semua nasabah yang ada di BRI Unit Lamasi.

Menurut Bapak Rahing, konsumen Penyandang Disabilitas rungu mengenai hak yang harus dipenuhi oleh BRI Unit Lamasi. Bapak Rahing mengatakan bahwa:

Harapan saya kepada BRI unit Lamasi agar kiranya menyediakan fasilitas seperti video yang menyediakan informasi dalam format teks dan visual, agar kami dapat melakukan pengurusan tanpa perlu diwakili oleh pihak lain.³²

Berharap bahwa pihak BRI Unit Lamasi akan berperan aktif dalam memberikan fasilitas yang ramah Disabilitas. Hal ini akan sangat membantu penyandang disabilitas untuk dapat berpartisipasi aktif sepenuhnya dalam mengakses layanan yang disediakan oleh BRI Unit Lamasi. Mengakses layanan tanpa harus bergantung pada bantuan orang lain. Langkah ini mencerminkan komitmen terhadap prinsip inklusi dan kesetaraan, menjadi landasan yang sangat penting dalam memastikan bahwa konsumen Disabilitas memiliki akses yang sama ke segala aspek dalam lingkup perbankan. Pentingnya fasilitas yang ramah disabilitas penting menjadi perhatian khusus, karena hal ini bukan hanya tentang

³² Rahing, Nasabah Disabilitas, Lamasi, Wawancara, 20 November 2024

memberikan kemudahan fisik, tetapi juga memberikan peluang yang setara bagi semua nasabah yang ada di BRI Unit Lamasi.

C. Faktor Penghambat Dalam Pemenuhan Hak Penyandang Disabilitas Pada BRI Unit Lamasi

BRI Unit Lamasi memandang pelayanan kepada konsumen sebagai landasan yang utama dalam menjalankan tugasnya. Dengan visi terdepan ini, mereka berkomitmen untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada semua nasabah dengan prinsip-prinsip nasional yang kuat, menjamin akuntabilitas yang transparan, dan menjunjung tinggi nilai-nilai keadilan. Melalui pendekatan ini BRI Unit Lamasi berharap agar setiap konsumen, dari berbagai lapisan elemen masyarakat, dapat merasakan manfaat dan kemudahan dari layanan yang diberikan oleh BRI Unit Lamasi, membangun rasa kepercayaan dan kepuasan yang mendalam terhadap layanan BRI Unit Lamasi.

Pentingnya pemenuhan hak konsumen Disabilitas menggarisbawahi bahwa komitmen BRI Unit Lamasi untuk dapat memastikan bahwa pelayanan yang tersedia dapat diakses oleh semua kalangan, termasuk konsumen Disabilitas. Mereka memahami bahwa pelayanan yang didasarkan pada keadilan dan kesetaraan adalah kunci untuk membangun kepercayaan konsumen terhadap BRI Unit lamasi. Faktor yang menjadi penghambat pemenuhan hak konsumen Disabilitas di BRI Unit Lamasi, berdasarkan wawancara yang telah peneliti lakukan, faktor yang menjadi penghambat pemenuhan hak konsumen Disabilitas di BRI Unit Lamasi yaitu:

1. Keterbatasan Fasilitas

Keterbatasan fasilitas yang ada di BRI Unit lamasi untuk Penyandang Disabilitas masih menjadi salah satu tantangan yang besar dalam mewujudkan inklusivitas keuangan layanan perbankan. Beberapa fasilitas yang seharusnya tersedia di BRI Unit lamasi, seperti Counter rendah, area parkir khusus, ruang tunggu yang ramah disabilitas, ATM yang ramah Disabilitas, fitur audio di ATM, Aplikasi Mobile Inklusif, fasilitas komunikasi, toilet disabilitas, dan ruangan tunggu yang nyaman. Kurangnya fasilitas aksesibilitas bagi Penyandang Disabilitas dapat membatasi partisipasi mereka dan akses terhadap layanan publik, yang memerlukan intervensi positif dan tanggung jawab dari lembaga pengelola.³³ Penggunaan media audio-visual terbukti efektif dalam meningkatkan pemahaman terhadap materi kompleks, dengan mempermudah penyampaian informasi yang abstrak menjadi lebih konkret dan mudah dipahami.³⁴ Berdasarkan wawancara yang telah peneliti lakukan dengan kepala BRI Unit Lamasi. Bapak Tahrana Muddin menyatakan:

Fasilitas yang ada di BRI Unit Lamasi masih sangat minim. Hal ini sebagian besar disebabkan oleh kurangnya perhatian dari manajemen terhadap kebutuhan khusus ini. Selain itu cara melayani nasabah penyandang disabilitas juga belum menjadi prioritas. Sebenarnya regulasi dari pihak otoritas perbankan sudah ada, tetapi dalam penerapannya belum maksimal ini disebabkan terbatasnya anggaran dan kurangnya pengawasan.

³³ Muhammad Ashabul Kahfi dan Fitriani Jamaluddin, "Accessibility of Worship in Mosques for People with Disabilities," *Ganaya: Jurnal Ilmu Sosial dan Humaniora* 4, no. 2 (2021): 318-328, <https://jayapanguspress.penerbit.org/index.php/ganaya/article/view/3661>.

³⁴ Abdain, A., Beddu, R., dan Takdir, "Efektivitas Penggunaan Media Audio Visual dalam Meningkatkan Kemampuan Pemahaman Mahasiswa terhadap Proses Peradilan (Studi Kasus Mata Kuliah Praktek Peradilan)" *BIRCI-Journal: Humanities and Social Sciences* (2021)

Dari hasil wawancara diatas memberikan penjelasan bahwa ada sejumlah hambatan dalam pemenuhan hak Penyandang Disabilitas di BRI Unit Lamasi. Beberapa hambatan yang teridentifikasi mencakup keterbatasan anggaran, kurangnya dukungan dari BRI, dan dampak dari kendala ini pada upaya pembangunan di kantor Unit untuk aksesibilitas menjadi terbatas. Regulasi anggaran yang tidak memadai menjadi penghambat utama dalam pembangunan infrastruktur untuk konsumen Disabilitas. Kurangnya alokasi anggaran yang disiapkan oleh BRI untuk pembangunan proyek-proyek aksesibilitas di kantor unit, seperti penyediaan ruangan dengan desain inklusi yang ramah Disabilitas, layanan teknologi dan digital, toilet yang ramah Disabilitas, penyediaan braille, dan layanan video call dengan penerjemah bahasa isyarat. Dalam konteks ini, perlu adanya perubahan dalam regulasi anggaran untuk dapat memastikan bahwa anggaran yang dialokasikan untuk kantor unit dapat digunakan secara efisien dalam mendukung pembangunan infrastruktur yang dapat diakses oleh konsumen Disabilitas.

Dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen memberikan jaminan kepada semua konsumen, termasuk Penyandang Disabilitas, untuk mendapatkan kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam menggunakan barang dan jasa. Hak ini menegaskan bahwa setiap pelaku usaha wajib menyediakan fasilitas yang ramah bagi semua, tanpa adanya diskriminasi. Selain itu, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas lebih khusus mengatur kewajiban pemerintah dan pihak swasta dalam menyediakan fasilitas aksesibilitas bagi Penyandang Disabilitas, di berbagai

sektor, termasuk transportasi, pendidikan, dan fasilitas publik lainnya. Dalam Undang-Undang ini, disebutkan bahwa penyediaan barang dan jasa harus memberikan layanan yang dapat diakses dengan mudah oleh Penyandang Disabilitas, baik secara fisik maupun non-fisik. Peraturan Pemerintah Nomor 70 Tahun 2019 Pasal 1 dan Pasal 2:³⁵

1. Pemerintah dan Pemerintah daerah wajib menyediakan aksesibilitas bagi Penyandang Disabilitas pada sarana dan prasarana umum
2. Aksesibilitas sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi aksesibilitas fisik- dan aksesibilitas non-fisik

Penyandang Disabilitas perlu dipastikan untuk mendapatkan akses yang sama terhadap layanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah, oleh karena itu, aksesibilitas dalam konteks SPBE mencakup, kemudahan akses layanan, infrastruktur yang mendukung, dan integrasi dalam sistem pemerintahan. Meskipun Peraturan Pemerintah Nomor 70 Tahun 2019 tidak secara spesifik membahas Penyandang Disabilitas, tapi prinsip aksesibilitas dalam SPBE menjadi sangat penting untuk memastikan bahwa setiap individu, tanpa terkecuali, dapat memanfaatkan layanan pemerintah berbasis elektronik dengan mudah dan setara.

2. Kurangnya Pemahaman konsumen non-Disabilitas terkait Hak-Hak Penyandang Disabilitas

Kurangnya pemahaman konsumen non-Disabilitas tentang hak konsumen Penyandang Disabilitas yang menjadi penghambat terciptanya layanan perbankan yang lebih inklusif. Banyak konsumen non-Disabilitas yang belum menyadari bahwa Penyandang Disabilitas memiliki hak yang sama dan berhak

³⁵ Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 70 Tahun 2019 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik, Lembaga Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 211

untuk mendapatkan fasilitas yang ramah Disabilitas. Ketidaktahuan ini yang seringkali memunculkan stigma atau perlakuan kurang mendukung, seperti menganggap bahwa fasilitas yang disediakan tidak adil untuk mereka. Lebih lanjut ibu Sutriati selaku Mantri di BRI Unit Lamasi terkait faktor yang menjadi penghambat dalam pemenuhan hak Penyandang Disabilitas, ibu Sutriati menjelaskan bahwa:

Kurangnya pemahaman yang memadai dari masyarakat tentang hak-hak yang dimiliki oleh penyandang disabilitas, biasa mengakibatkan terjadi keributan di BRI Unit Lamasi, karena ketika kami mendahulukan nasabah yang memiliki keterbatasan khusus mereka tidak menerima dan menganggap bahwa Kami membeda-bedakan nasabah, meskipun kami telah memberikan penjelasan dan pemahaman. Sehingga ini berakibat tidak terpenuhinya hak-hak disabilitas di BRI Unit Lamasi.³⁶

Kurangnya pemahaman masyarakat tentang hak-hak Penyandang Disabilitas dapat mengakibatkan kurangnya kesadaran akan perlunya memberikan perlakuan yang adil dan inklusif kepada mereka. Ini mengindikasikan bahwa minimnya pemahaman masyarakat adalah salah satu faktor yang berdampak negatif pada Penyandang Disabilitas, dari situasi ini upaya yang dilakukan oleh BRI Unit Lamasi untuk memenuhi hak penyandang disabilitas tidak selalu berhasil terlaksana dengan maksimal. Oleh karena itu, pemahaman yang lebih baik tentang hak-hak penyandang disabilitas dalam masyarakat menjadi salah satu kunci untuk mencapai inklusi yang lebih baik dan perlakuan yang lebih adil terhadap mereka. Beberapa faktor yang menyebabkan minimnya kesadaran nasabah lain terhadap hak konsumen Penyandang Disabilitas meliputi:

³⁶ Sutriati, Mantri Bri Unit Lamasi, Wawancara, Kantor Bri Unit Lamasi, 19 November 2024

1. Kurangnya Edukasi Publik, tidak adanya program khusus dari lembaga keuangan untuk mengedukasi semua nasabah tentang hak-hak konsumen Penyandang Disabilitas. Lembaga keuangan seharusnya memiliki peran yang besar dalam memfasilitasi inklusivitas dengan menyediakan akses yang mudah dan adil bagi penyandang disabilitas. Mereka bisa menyediakan pelatihan atau program edukasi untuk meningkatkan kesadaran tentang pentingnya pengenalan Disabilitas, ini bisa mencakup penyuluhan mengenai hak-hak Disabilitas. Dengan demikian dengan adanya edukasi, masyarakat akan lebih memahami bahwa penyandang disabilitas memiliki hak yang sama untuk mendapatkan kesempatan dan fasilitas yang layak. Selain itu penyuluhan juga dapat membantu keluarga Penyandang Disabilitas agar lebih mendukung kemandirian mereka, baik dalam kehidupan sehari-hari maupun dalam aspek finansial.
2. Minimnya Sosialisasi Regulasi, peraturan seperti UU Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan UU Nomor 8 Tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas sering tidak disosialisasikan secara luas. Salah satunya adalah kurangnya upaya pemerintah dan lembaga terkait dalam menyebarluaskan informasi mengenai isi dan implementasi dari kedua undang-undang tersebut. Sosialisasi yang terbatas membuat masyarakat, pelaku usaha, serta instansi pemerintah kurang memahami hak dan kewajiban yang diatur dalam regulasi ini. Kurangnya sinergi antara pemerintah, dunia usaha, dan organisasi masyarakat dalam menyebarkan informasi juga berkontribusi terhadap rendahnya pemahaman publik mengenai undang-

undang ini. Tanpa adanya dorongan aktif dari berbagai pihak, kesadaran masyarakat tentang perlindungan konsumen dan hak Penyandang Disabilitas akan tetap rendah, yang pada akhirnya berdampak pada lambatnya implementasi kebijakan di lapangan.

3. Stigma atau Stereotip Sosial, sebagian masyarakat memiliki persepsi yang kurang inklusif terhadap Penyandang Disabilitas. Banyak orang tidak memahami kondisi Disabilitas dengan baik, sehingga muncul stigma dan stereotip yang keliru, seperti anggapan bahwa mereka tidak mampu mandiri atau berkontribusi dalam masyarakat. Selain itu, pengaruh budaya dan tradisi juga memainkan peran besar, terutama di lingkungan yang masih mengaitkan disabilitas dengan mitos, kutukan, atau hukuman atas kesalahan masa lalu. Akibatnya penyandang disabilitas sering dipandang sebelah mata atau diperlakukan dengan belas kasihan daripada sebagai individu yang setara.
4. Ketiadaan Kebijakan Inklusif, Bank atau lembaga lain mungkin tidak menyediakan informasi atau fasilitas yang menunjukkan keberpihakan terhadap nasabah Penyandang Disabilitas. Salah satu hal utama yang perlu dilakukan oleh bank dan lembaga keuangan adalah menyusun kebijakan yang inklusif yang secara jelas menyebutkan bahwa layanan mereka terbuka untuk semua nasabah, termasuk Penyandang Disabilitas. Kebijakan ini mencakup komitmen lembaga untuk memfasilitasi akses yang setara melalui penyediaan layanan khusus yang disesuaikan dengan kebutuhan penyandang disabilitas.

Minimnya pemahaman tentang hak-hak Penyandang Disabilitas dalam masyarakat dapat menghasilkan kurangnya kesadaran akan pentingnya memberikan perlakuan

yang adil dan inklusif kepada Penyandang Disabilitas. Dengan demikian ini memberikan indikasi bahwa kurangnya pemahaman masyarakat adalah faktor permasalahan yang memberikan dampak negatif kepada Penyandang Disabilitas. Akibat dari situasi ini yaitu upaya untuk mencapai inklusi terpenuhinya hak-hak Konsumen Penyandang Disabilitas mungkin tidak bisa terlaksana dengan maksimal. Dengan demikian pemahaman yang lebih baik tentang hak-hak konsumen Penyandang Disabilitas dalam lingkup perbankan menjadi kunci untuk mencapai inklusi yang lebih baik dan perlakuan yang adil terhadap mereka. Proses untuk meningkatkan kesadaran masyarakat tentang hak-hak Penyandang Disabilitas menjadi sangat penting, banyak program-program pendidikan dan edukasi lain yang dapat menjadi alternatif untuk memberikan pemahaman yang mendalam terkait hak-hak yang dimiliki oleh Penyandang Disabilitas.

3. Keluarga Penyandang Disabilitas

Banyak keluarga penyandang disabilitas yang secara tidak sengaja menjadi penghambat bagi Bank dalam memenuhi hak-hak konsumen penyandang disabilitas. Hal ini sering terjadi karena kekhawatiran keluarga terhadap kemampuan penyandang disabilitas dalam mengelola keuangan atau melakukan transaksi meskipun didampingi oleh pihak bank itu sendiri. Ketidakpercayaan keluarga Penyandang Disabilitas terhadap kemampuan pihak Bank untuk mendampingi konsumen disabilitas. Banyak keluarga konsumen Penyandang Disabilitas yang merasa lebih nyaman mengurus keperluan konsumen Disabilitas karena khawatir jika menyerahkan kepada pihak Bank kebutuhan konsumen penyandang disabilitas tersebut tidak terpenuhi dengan baik. Beberapa dari pihak

keluarga konsumen Penyandang Disabilitas cenderung merasa khawatir bahwa konsumen Penyandang Disabilitas akan menjadi sasaran penipuan atau ketidaktransparan dalam proses pendampingan terutama pada proses transaksi keuangan. Banyak dari pihak keluarga konsumen Penyandang Disabilitas yang tidak memahami tugas dan tanggung jawab BRI dalam memberikan layanan perbankan yang inklusif. Hal ini sering kali menyebabkan kesalahpahaman tentang hak-hak Penyandang Disabilitas dalam mengakses layanan perbankan.

Lebih lanjut Ibu Lilis Manda Parintak selaku Customer Service (CS) mengatakan bahwa:

Kami sering mendapatkan kesulitan dalam melakukan pendampingan langsung kepada konsumen penyandang disabilitas untuk mengakses semua layanan yang ada di BRI Unit lamasi, tak sedikit dari pihak keluarga yang tidak percaya dengan kami dan mereka mengambil alih apa yang menjadi tugas kami. Akan tetapi kami selalu berusaha untuk melakukan pendekatan personal kepada pihak keluarga konsumen penyandang disabilitas untuk memberikan penjelasan terkait tugas dan tanggungjawab kami.³⁷

Program tambahan yang diberikan oleh BRI Unit Lamasi sebagai bentuk pemenuhan hak konsumen Disabilitas yaitu BRI Unit Lamasi melakukan kunjungan ke rumah konsumen Disabilitas untuk membantu pembukaan rekening, transaksi, atau layanan yang diperlukan. Program ini bertujuan untuk memberikan layanan inklusif dan dapat memastikan kemudahan akses layanan perbankan bagi semua konsumen Disabilitas. BRI Unit Lamasi terus berkomitmen untuk mendukung keberagaman dan memastikan bahwa Penyandang Disabilitas merasa

³⁷ Lilis Manda Parintak, Customer Service (CS) Bri Unit Lamasi, Kantor Bri Unit Lamasi, 19 November 2024

diterima dengan baik. Bapak Tahrana Muddin selaku Kepala Unit BRI Lamasi mengatakan:

Kami sangat menghormati nasabah disabilitas, oleh karena itu kami memberikan program tambahan berupa kunjungan ke rumah nasabah apabila ada dari mereka yang kesulitan untuk datang ke Bank Bri Unit Lamasi, ini juga merupakan bentuk dukungan kami terhadap terpenuhinya hak-hak penyandang disabilitas di BRI Unit Lamasi.³⁸

Proses dan peningkatan kesadaran masyarakat tentang hak-hak penyandang disabilitas menjadi sangat penting. Program-Program pendidikan dan advokasi dari pemerintah menjadi alternatif yang sangat penting untuk dapat membantu mengatasi kurangnya pemahaman terhadap hak-hak Penyandang Disabilitas. Dengan alternatif ini, masyarakat dapat lebih memahami hak-hak yang dimiliki oleh Penyandang Disabilitas dan menginternalisasi pentingnya perlakuan yang adil dan inklusif terhadap mereka.

Persepsi masyarakat terhadap individu dengan Disabilitas seringkali mencerminkan stereotip dan kesalahpahaman yang sudah mengakar, yang dapat menyebabkan marginalisasi dan diskriminasi. Persepsi ini dibentuk oleh norma budaya, penggambaran media, dan kurangnya interaksi langsung dengan penyandang disabilitas. Mengubah sikap masyarakat ini memerlukan pendidikan, advokasi, serta upaya untuk mempromosikan inklusi dan pemahaman.³⁹ Peningkatan kesadaran masyarakat juga dipengaruhi oleh pemerintah daerah dengan penyusunan Pemerintah Daerah (Perda) yang dapat mendukung Pemenuhan Hak Penyandang Disabilitas di lingkup perbankan. Peraturan Daerah (Perda) mempunyai kedudukan yang strategis sebagai instrumen penyelenggaraan

³⁸ Tahrana Muddin, Kepala Bri Unit Lamasi, Wawancara, Kantor Bri Unit Lamasi, 19 November 2024

³⁹ Julie Smart, *Disability, Society, and the Individual* (Austin, TX: Pro-Ed, 2001), hal.125

otonomi daerah dalam rangka desentralisasi pembangunan nasional. Perumusan peraturan daerah harus memperhatikan asas-asas peraturan perundang-undangan yang baik, termasuk asas efisiensi dan efektivitas.⁴⁰ Dengan kolaborasi antara pemerintah, bank, dan komunitas Disabilitas, layanan keuangan yang inklusif dapat diwujudkan, sehingga mendukung kesetaraan akses bagi seluruh masyarakat. Kolaborasi antara bank dan pemerintah dalam pemenuhan hak Penyandang Disabilitas dapat diwujudkan melalui langkah yang strategis. Salah satu upaya penting adalah pengembangan kebijakan inklusif yang memastikan semua layanan keuangan dapat diakses oleh Penyandang Disabilitas. Pemerintah dapat bekerja sama dengan bank untuk menetapkan standar aksesibilitas, regulasi khusus juga dapat diberlakukan untuk mendorong bank menyediakan produk atau layanan yang ramah Disabilitas. Selain itu, literasi keuangan inklusif dapat menjadi prioritas. Pemerintah dan bank dapat bersama-sama menyelenggarakan pelatihan keuangan yang dirancang khusus untuk Penyandang Disabilitas. Dengan sinergi yang baik, pemerintah dan bank dapat menciptakan lingkungan keuangan yang inklusif, memastikan Penyandang Disabilitas memiliki akses yang setara dan mendapatkan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan mereka. Hal ini tidak hanya memenuhi hak mereka, tetapi juga berkontribusi pada pembangunan ekonomi yang lebih adil dan berkelanjutan

⁴⁰ Muammar Arafat Yusmad, *Peraturan Daerah sebagai Instrumen Penyelenggaraan Otonomi Daerah*, Jurnal Hukum, vol. 3, no. 2 (2022): 47-48

D. Tinjauan Hukum Ekonomi Syariah Terhadap Pemenuhan Hak Penyandang Disabilitas Pada Layanan Perbankan

Dalam konteks hukum ekonomi syariah, pemenuhan hak-hak konsumen Disabilitas dianggap sangat penting, hukum ekonomi syariah memandang bahwa konsumen disabilitas sebagai bagian dari integral masyarakat yang memiliki hak-hak yang harus dihormati dan dipatuhi oleh semua pihak, termasuk penyediaan layanan perbankan. Dalam islam, sangat tidak diperbolehkan adanya diskriminasi dalam memberikan hak dan perlakuan yang adil kepada setiap individu, termasuk kepada konsumen Disabilitas. Dalam hukum ekonomi syariah konsumen disabilitas dipandang sebagai individu yang memiliki hak-hak penuh untuk mendapatkan layanan perbankan yang adil, setara, dan inklusif. Pemenuhan hak-hak ini tidak hanya merupakan kewajiban sosial tetapi juga ibadah yang bernilai di sisi Allah. Islam memandang perbedaan dari bagian dari kehendak Allah SWT dan merupakan wujud dari kebesarannya, perbedaan bukanlah alasan untuk diskriminasi, tetapi merupakan sarana untuk saling mengenal, memahami dan menghormati satu sama lain. Prinsip dasar hukum ekonomi syariah yang sangat konkrit menjelaskan bagaimana hukum ekonomi syariah memandang konsumen Disabilitas pada layanan perbankan yaitu:

1. Keadilan (adl) dalam islam mengajarkan bahwa setiap individu berhak mendapatkan perlakuan yang adil, termasuk dalam layanan perbankan. Penyediaan fasilitas bagi konsumen disabilitas adalah bagian dari penerapan prinsip keadilan. Allah SWT berfirman

لَقَدْ أَرْسَلْنَا رُسُلَنَا بِالْبَيِّنَاتِ وَأَنْزَلْنَا مَعَهُمُ الْكِتَابَ وَالْمِيزَانَ لِيَقُومَ النَّاسُ بِالْقِسْطِ وَأَنْزَلْنَا الْحَدِيدَ فِيهِ بَأْسٌ شَدِيدٌ

Terjemahannya:

“Sungguh, Kami benar-benar telah mengutus rasul-rasul Kami dengan bukti-bukti yang nyata dan Kami menurunkan bersama mereka kitab dan neraca (keadilan) agar manusia dapat berlaku adil.” (QS- Al-hadid:25)⁴¹

Keadilan adalah salah satu prinsip fundamental dalam Hukum Ekonomi Syariah. Dalam konteks ini, keadilan berarti memberikan setiap individu haknya tanpa adanya diskriminasi. Hukum ekonomi syariah mengharuskan penyediaan barang atau jasa untuk dapat memastikan bahwa semua konsumen, termasuk Penyandang Disabilitas, diperlakukan dengan adil, baik dalam segi pelayanan maupun perlakuan lainnya. Dalam konteks Perbankan Syariah prinsip nilai-nilai keadilan, kemaslahatan, dan kepatuhan terhadap prinsip syariah, ini mencakup kewajiban untuk memastikan inklusivitas layanan bagi semua konsumen termasuk Penyandang Disabilitas. Revitalisasi pengawasan bertujuan untuk meningkatkan kepatuhan terhadap prinsip-prinsip syariah yang mencakup keadilan dan tanggung jawab sosial dalam layanan keuangan.⁴² Hal ini mencakup memberikan akses yang setara dan memadai untuk semua kalangan, termasuk Penyandang Disabilitas. Keadilan bagi Penyandang Disabilitas dalam layanan perbankan sangat penting untuk dapat memastikan inklusivitas dan kesetaraan. Mereka memiliki hak yang sama untuk mengakses layanan perbankan. Tanpa keadilan, Penyandang Disabilitas

⁴¹ Kementerian Agama RI, Al-Qur'an dan Terjemahnya, (Semarang:Asy-Syifa, 20119)

⁴² Muammar Arafat Yusmad et al., "Revitalization Supervision Islamic Banking in Enhancement Compliance in Indonesia and Malaysia," Samarah: Jurnal Hukum Keluarga dan Hukum Islam 8, no. 1 (2024): 15-30, <https://jurnal.ar-raniry.ac.id/index.php/samarah/article/view/20524>

beresiko terpinggirkan dari sistem pelayanan publik yang ada di Indonesia yang dapat menghambat kemandirian finansial mereka. Layanan perbankan yang adil juga memberikan kesempatan kepada Penyandang Disabilitas untuk dapat berpartisipasi dalam kegiatan perekonomian secara aktif. Dalam hukum islam, keadilan menjadi landasan utama yang mendorong penyelenggaraan layanan perbankan yang tidak merugikan salah satupihak, baik dari aspek fisik, sosial, maupun ekonomi.⁴³ Dengan akses yang setara, mereka dapat mengelola keuangan, memulai usaha, atau berinvestasi. Selain itu, hal ini menghilangkan diskriminasi dan hambatan yang sering mereka hadapi, baik secara fisik, teknologi, maupun sikap dari masyarakat.

2. Maslaha, memberikan akses yang inklusif kepada konsumen disabilitas yang tidak hanya memenuhi hak mereka tetapi juga menciptakan manfaat yang lebih luas bagi segenap elemen masyarakat. Prinsip ini mendorong penyediaan barang dan jasa untuk tidak hanya memenuhi kewajiban hukum, tetapi juga berusaha untuk menciptakan kondisi yang lebih baik dan lebih bermanfaat bagi semua konsumen, termasuk Penyandang Disabilitas. Hal ini berarti penyediaan layanan, seperti BRI Unit Lamasi sudah seharusnya memastikan bahwa Penyandang Disabilitas mendapatkan akses yang setara terhadap produk dan layanan mereka, seperti fasilitas fisik dan fasilitas non-fisik.
3. Amanah, Bank harus memberikan layanan yang memenuhi kebutuhan semua pihak, termasuk kelompok rentan seperti penyandang disabilitas. Prinsip ini mengharuskan penyediaan barang dan jasa untuk memenuhi tanggung jawab

⁴³ Muammar Arafat Yusmad dan Moh Nur Yasin, “*Aspek Hukum Perbankan Syariah dari Teori ke Praktik*” (Deepublish, 2018)

dan kepercayaan dengan cara yang jujur, transparan, dan adil terhadap Penyandang Disabilitas. Prinsip ini juga mencakup upaya untuk memberdayakan Penyandang Disabilitas agar mereka dapat berpartisipasi aktif dalam kegiatan perekonomian. Penyediaan barang atau jasa yang bertindak sebagai pemegang amanah harus dapat memastikan bahwa produk atau layanan mereka memberikan peluang bagi Penyandang Disabilitas untuk dapat mengakses layanan yang tersedia di BRI Unit Lamasi. Prinsip ini dalam hubungan dengan konsumen Penyandang Disabilitas sangat penting untuk dapat menciptakan lingkungan yang adil, inklusif, dan ramah Disabilitas. Prinsip amanah mengharuskan penyediaan barang dan jasa untuk memenuhi kewajiban mereka dengan jujur, adil, dan transparan. Hal ini juga menuntut penyediaan untuk memastikan aksesibilitas, keberlanjutan layanan, serta tanggung jawab sosial dalam memberikan layanan kepada Penyandang Disabilitas. Prinsip ini tidak hanya melibatkan aspek hukum tetapi juga dimensi moral, yang mencerminkan nilai-nilai islam dalam mendukung kesejahteraan umat, tanpa terkecuali bagi Penyandang Disabilitas.

Rasulullah Muhammad SAW memandang keadilan dan kesetaraan sebagai prinsip fundamental dalam islam. Beliau menekankan pentingnya memperlakukan semua orang secara adil, tanpa memandang latar belakang, status sosial, atau kondisi fisik. Pandangan ini banyak didasarkan pada ajaran Al-Quran dan tercermin dalam perkataan, tindakan, serta kebijakan beliau. Rasulullah SAW menegaskan bahwa keadilan adalah kewajiban yang harus ditegakkan dalam semua aspek kehidupan. Beliau bersabda:

“Sesungguhnya orang-orang yang berlaku adil di sisi Allah berada di atas mimbar-mimbar dari cahaya di sisi Allah, yaitu orang-orang yang berlaku adil dalam keputusan mereka, dalam keluarga mereka, dan terhadap orang yang berada di bawah kepuasan mereka” (HR. Muslim)⁴⁴

Hadis di atas memberikan penegasan bahwa keadilan tidak hanya diwajibkan kepada para pemimpin saja tetapi juga diwajibkan kepada setiap individu dalam peran dan tanggung jawab mereka. Rasulullah SAW memandang keadilan dan kesetaraan sebagai prinsip yang harus ditegakkan dalam semua aspek kehidupan. Beliau mengajarkan bahwa keadilan adalah kewajiban universal yang mencakup semua manusia, tanpa memandang perbedaan. Dengan menegakkan keadilan dan kesetaraan, masyarakat dapat hidup harmonis, damai, dan diberkahi oleh Allah SWT. Dalam Islam, keadilan dan kesetaraan merupakan nilai-nilai dasar yang sangat penting yang menjadi landasan dalam membentuk masyarakat yang harmonis dan beradab. Keadilan di dalam Islam tidak hanya berkaitan pada penegakan hukum saja, tetapi juga menyentuh berbagai aspek kehidupan, termasuk hak dan kewajiban setiap individu. Islam mengajarkan bahwa semua manusia diciptakan dengan martabat yang sama di hadapan Allah tanpa memandang ras, suku, atau status sosial. Kesetaraan dalam Islam juga dilihat dalam konteks hak-hak dasar, seperti hak untuk mendapatkan pelayanan yang baik, hak untuk mendapatkan pengakuan, dan hak untuk berpartisipasi aktif dalam kehidupan sosial. Islam menekankan bahwa tidak ada diskriminasi antara manusia dalam aspek apapun. Rasulullah SAW juga memberikan penegasan pentingnya saling menghormati dan mencintai sesama manusia, yang berarti bahwa setiap

⁴⁴ Muslim bin al-Hajjaj al-Qusyairi, Shaikh Muslim, Kitab al-imran, Bab Fadhilah, no. hadis 1827

individu tanpa terkecuali, harus diperlakukan dengan adil dan setara. Keadilan dan kesetaraan bukan berarti memberikan perlakuan yang sama persis kepada semua orang, tetapi memastikan bahwa setiap individu mendapatkan hak dan kesempatan yang sesuai dengan kebutuhannya. Dalam buku *Al-Muwatta* karya Imam Malik memberikan penjelasan bahwa:⁴⁵

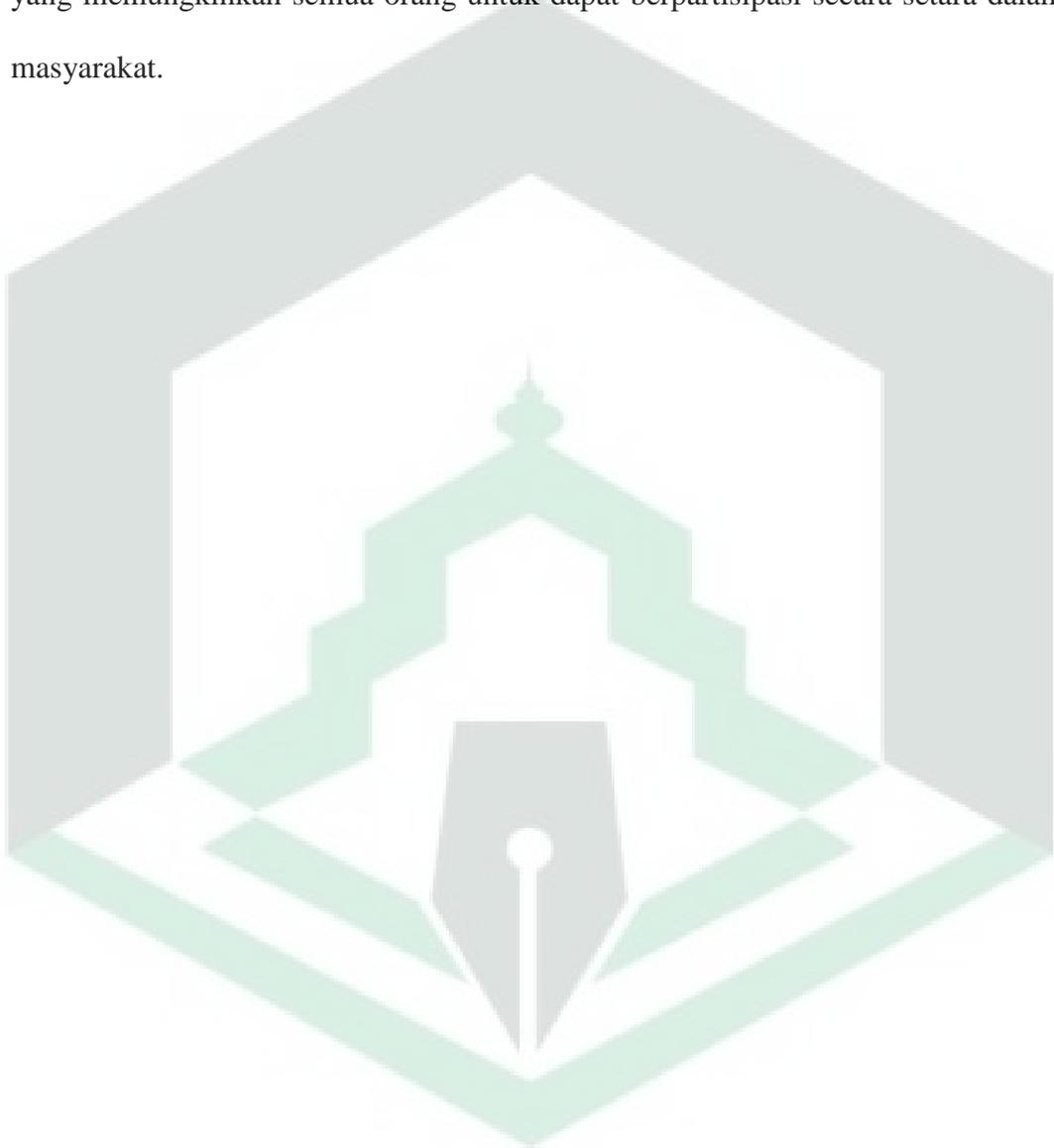
Barang siapa yang diperlakukan secara adil dalam hukum, maka sesungguhnya ia telah mengikuti jalan yang benar dan diridhai Allah. Tidak ada perbedaan antara orang kaya maupun miskin, mulia maupun rendah, semua diperlakukan dengan keadilan yang setara di hadapan hukum.

Hadits yang disebutkan dalam *Al-Muwatta* karya Imam Malik menekankan pentingnya keadilan dalam hukum dan kesetaraan di hadapan hukum, tanpa membedakan status sosial, kekayaan, atau kedudukan seseorang. Hadits ini mengandung pesan bahwa keadilan dan kesetaraan adalah salah satu prinsip utama dalam islam yang harus diterapkan tanpa memandang latar belakang manusia. Kesetaraan manusia merujuk pada prinsip bahwa semua manusia memiliki nilai, hak, dan martabat yang sama, terlepas dari perbedaan ras, agama, gender, status sosial, atau latar belakang lainnya. Konsep ini menjadi dasar dari banyak sistem hukum, sosial, dan moral di dunia yang bertujuan untuk dapat menciptakan keadilan dan harmoni dalam kehidupan bermasyarakat. Kesetaraan dalam kapabilitas adalah perhatian utama dalam keadilan, Fokusnya harus pada apa yang sebenarnya dapat dilakukan dan dicapai oleh seseorang, mengingat keadaan mereka, daripada hanya sekedar hak formal atau sumber daya.⁴⁶ Prinsip keadilan tidak hanya tentang memberikan hak yang sama secara formal, tetapi

⁴⁵ Imam Malik, *Al-Muwatta*, hadits No.1397

⁴⁶ Amartya Sen, *The Idea of Justice* (Cambridge, MA: Harvard University Press, 2009), hlm. 231

juga memastikan bahwa setiap individu memiliki kesempatan untuk berkembang sesuai dengan potensi yang mereka miliki. Ini selaras dengan prinsip kesetaraan manusia yang tidak hanya berbasis hukum, tetapi juga kondisi sosial dan ekonomi yang memungkinkan semua orang untuk dapat berpartisipasi secara setara dalam masyarakat.



BAB V

PENUTUP

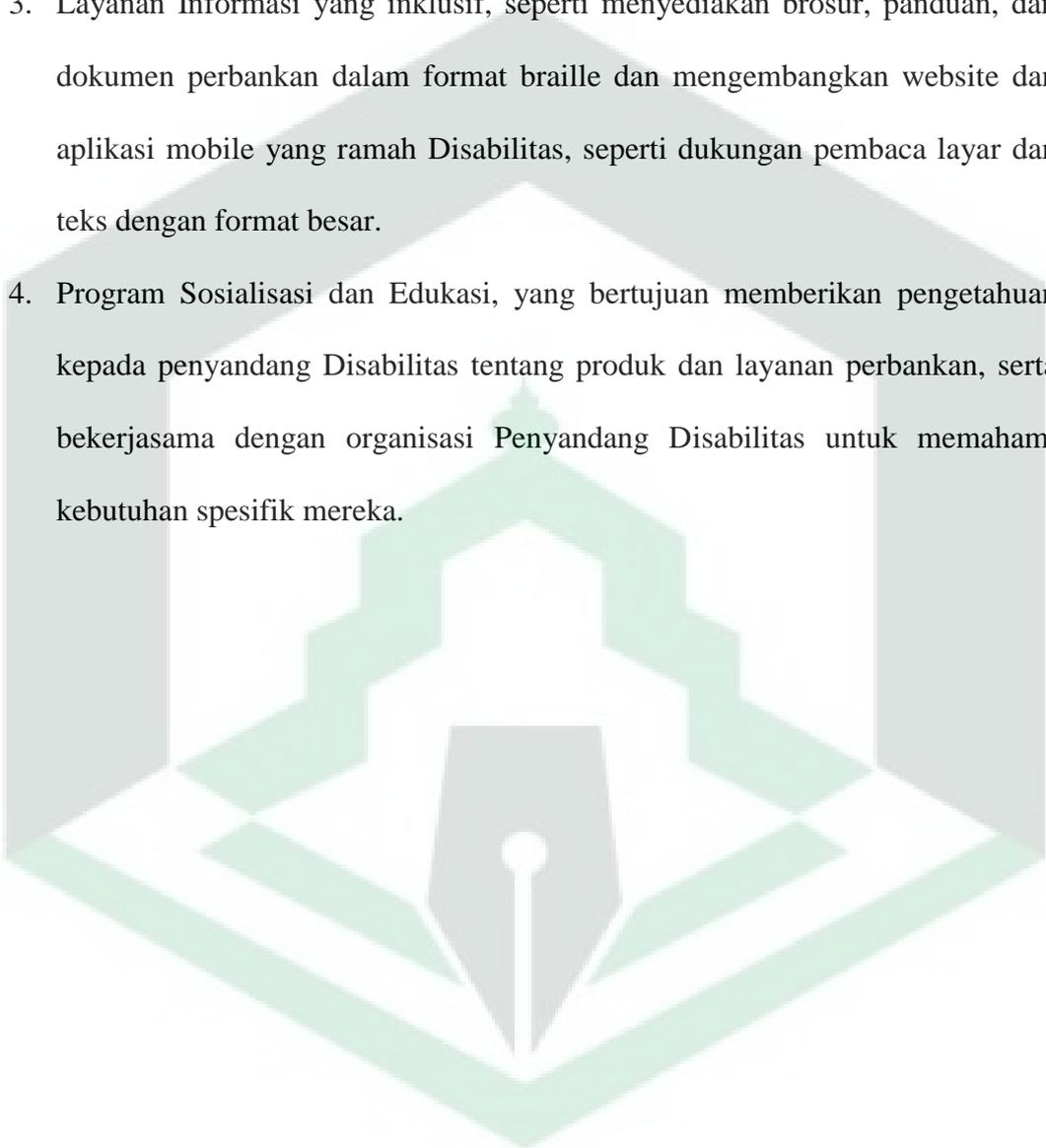
A. Kesimpulan

1. Pemenuhan Hak Konsumen Disabilitas di BRI Unit lamasi belum terpenuhi secara maksimal, akan tetapi ada beberapa hak yang telah BRI Unit Lamasi sudah berikan diantaranya fasilitas fisik berupa Ramp (Ruang akses mandiri Penyandang Disabilitas), kursi roda, layanan khusus atau layanan prioritas, dan kunjungan langsung pihak BRI Unit Lamasi ke rumah konsumen Penyandang Disabilitas.
2. Faktor yang menjadi penghambat dalam Pemenuhan Hak Konsumen Disabilitas Pada layanan Perbankan (Studi Kasus Pada BRI Unit lamasi) menurut hasil penelitian adalah keterbatasan fasilitas, kurangnya pemahaman nasabah lain terkait hak-hak penyandang disabilitas, dan faktor dari keluarga Penyandang Disabilitas itu sendiri.
3. Tinjauan Hukum Ekonomi Syariah memandang bahwa Konsumen Disabilitas dengan prinsip keadilan, inklusivitas, dan perlindungan hak. Dalam islam, semua manusia termasuk Penyandang Disabilitas memiliki kedudukan yang sama di hadapan Allah SWT dan berhak atas perlakuan yang adil.

B. Saran

1. Peningkatan Aksesibilitas Fisik yang bertujuan untuk memberikan kesempatan yang sama bagi semua individu, termasuk penyandang disabilitas, serta memberikan kesempatan kepada konsumen Disabilitas untuk bergerak dan beraktivitas secara mandiri tanpa memerlukan bantuan orang lain.

2. Fasilitas Ramah Disabilitas, seperti menambahkan fitur braille, panduan suara pada mesin ATM, dan mendesain beberapa ATM yang dapat diakses pengguna kursi roda, baik dari segi tinggi mesin maupun ruang gerak.
3. Layanan Informasi yang inklusif, seperti menyediakan brosur, panduan, dan dokumen perbankan dalam format braille dan mengembangkan website dan aplikasi mobile yang ramah Disabilitas, seperti dukungan pembaca layar dan teks dengan format besar.
4. Program Sosialisasi dan Edukasi, yang bertujuan memberikan pengetahuan kepada penyandang Disabilitas tentang produk dan layanan perbankan, serta bekerjasama dengan organisasi Penyandang Disabilitas untuk memahami kebutuhan spesifik mereka.



DAFTAR PUSTAKA

BUKU:

- Abdul Fattah Nasution, *Metode Penelitian Kualitatif* (Bandung: CV Harva Creative, 2023)
- Abdullah, H. M., Tantri, F. (2019). *Manajemen Kualitas Jasa: Peningkatan Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan*. Jakarta: RajaGrafindo Persada.
- Abdullah, Thamrin, dan Sintha Wahjusaputri. *Bank & Lembaga Keuangan*. Mitra Wacana Media, 2018.
- Achmad Ali, Wiwie Heryani, *Sosiologi Hukum: Kajian Empiris terhadap Pengadilan*, Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2012
- Alliance for Financial Inclusion (AFI), *financial inclusion for persons with disabilities*, (AFI, 2023), hal.25
- Amartya Sen, *The Idea of Justice* (Cambridge, MA: Harvard University Press, 2009), hlm. 231
- Ikatan Bankir Indonesia, *Mengelola Kualitas Layanan Perbankan* (Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2014)
- Jefri Putri Nugraha, M.Sc., Dian Alfiah, S.K.M., Dr. Gairah Sinulingga, S.E., M.M., dkk., *Teori Perilaku Konsumen*, editor Ahmad Jibril, S.T., M.T. (Pekalongan: PT. Nasya Expanding Management, 2021)
- Julie Smart, *Disability, Society, and the Individual* (Austin, TX: Pro-Ed, 2001), hal.125
- Kementerian Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahnya*, (Bogor: Unit Percetakan Al-Qur'an, 2018), h. 499
- Kementerian Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahnya*, (Semarang:Asy-Syifa, 20119)
- Muslim bin al-Hajjaj al-Qusyairi, Shaih Muslim, *Kitab al-imran*, Bab Fadhilah, no. hadis 1827
- Putri Nugraha, Jefri, Dian Alfiah, Gairah Sinulingga, Umi Rugiati, Gazi Saloom, Rosmawati, Fathihani, et al. *Perilaku Perilaku Konsumen Teori*, 2021.
- Soerjono Soekanto, *Metode Penelitian Hukum*, Jakarta:Rajawali Pers, 2001, hlm.

JURNAL:

Abdain, A., Beddu, R., dan Takdir, “Efektivitas Penggunaan Media Audio Visual dalam Meningkatkan Kemampuan Pemahaman Mahasiswa terhadap Proses Peradilan (Studi Kasus Mata Kuliah Praktek Peradilan)” BIRCI-Journal: Humanities and Social Sciences (2021)

Apandy, Puteri Asyifa Octavia, Melawati, dan Panji Adam. “Pentingnya Hukum Perlindungan Konsumen Dalam Jual Beli.” *Jurnal Manajemen & Bisnis Jayakarta* 3, no. 1 (2021): 12–18. <https://doi.org/10.53825/jmbjayakarta.v3i1.85>.

Astari Sekarwati, Raden Ajeng, dan Susilowati Suparto. “Perlindungan Konsumen Untuk Memperoleh Hak Layanan Purna Jual Di Indonesia Dan Eropa.” *Jurnal Bina Mulia Hukum* 5, no. 2 (2020): 275–90. <https://doi.org/10.23920/jbmh.v5i2.152>.

Atriani, D, dan A Yustikaningtiyas. “Pemenuhan Hak Aksesibilitas Pelayanan Jasa Perbankan bagi Penyandang Disabilitas Tunanetra dalam Membuka Rekening Bank di Yogyakarta.” *Jurnal Hukum Bisnis* 12, no. 3 (2023): 168–80.

Ismiraj, Muzaki, dan Mitro Subroto. “Perlindungan Hak Penyandang Disabilitas Untuk Memperoleh Pekerjaan Dan Penghidupan Yang Layak.” *Jurnal Ilmiah Muqoddimah : Jurnal Ilmu Sosial, Politik, dan Humaniora*, 2023. <https://doi.org/10.31604/jim.v7i3.2023.844-849>.

Martanti, Gelora. “Perlindungan Konsumen bagi Penyandang Disabilitas pada Sektor Perdagangan Online Berbasis Aplikasi Marketplace.” *Jurnal Usm Law Review*, 2023. <https://doi.org/10.26623/julr.v6i1.6387>.

Mauludin, M Soleh, Adnan Dewa Saputra, Anggi Zulfika Sari, Itatul Munawaroh, dan Erica Pramesti Regita. “Analysis of Consumer Behavior in Transactions in E-Commerce.” *Proceedings of Islamic Economics, Business, and Philanthropy* 1, no. 1 (2022): 108–23. <https://jurnalfebi.iainkediri.ac.id/index.php/proceedings>.

Muammar Arafat Yushmad et al., “Revitalization Supervision Islamic Banking in Enhancement Compliance in Indonesia and Malaysia,” *Samarah: Jurnal Hukum Keluarga dan Hukum Islam* 8, no. 1 (2024): 15-30, <https://jurnal.ar-raniry.ac.id/index.php/samarah/article/view/20524>

Muammar Arafat Yusmad dan Moh Nur Yasin, *Aspek Hukum Perbankan Syariah dari Teori ke Praktik*, (Deepublish, 2018)

Muammar Arafat Yusmad, *Peraturan Daerah sebagai instrument Penyelenggaraan otonomi Daerah*, <https://jurnal.ar->

raniry.ac.id/index.php/samarah/article/view, vol. 3, no. 2 (2022): 47-48

Muhammad Ashabul Kahfi dan Fitriani Jamaluddin, "Accessibility of Worship in Mosques for People with Disabilities," *Ganaya: Jurnal Ilmu Sosial dan Humaniora* 4, no. 2 (2021): 318-328, <https://jayapanguspress.penerbit.org/index.php/ganaya/article/view/3661>.

Nanda, Ananta Refka, dan Ratna Herawati. "Kendala Dan Solusi Bagi Penyandang Disabilitas Kota Semarang Dalam Mengakses Pekerjaan." *Jurnal Pembangunan Hukum Indonesia* 3, no. 3 (2021): 325-36. <https://doi.org/10.14710/jphi.v3i3.325-336>.

Penerapan Hak Aksesibilitas bagi Penyandang Disabilitas Perspektif Hukum Positif dan Hukum Islam di Kota Makassar _ Shoutuna _ Jurnal Ilmiah Mahasiswa Perbandingan Mazhab, n.d.

Rahayu, Sugi, dan Utami Dewi. "Pelayanan Publik Bagi Pemenuhan Hak-Hak Disabilitas Di Kota Yogyakarta." *Natapradja* 1, no. 1 (2013). <https://doi.org/10.21831/jnp.v1i1.3194>.

Uliya, F Z. "Perlindungan Konsumen Yang Dirugikan Oleh Bank Dalam Perkara Personal Loan" 9, no. 3 (2021): 1234-46. <http://repository.upnjatim.ac.id/id/eprint/3534>

Waspiah, Waspiah, Ridwan Arifin, Nadiyah Meyliana Putri, Muhammad Habibi Abil Fida Safarin, dan Dina Desvita Pramesti Putri. "Student Edited Law Journals: Strengthening the Creativity of Law Students in a Challenging Era." *Journal of Creativity Student* 7, no. 2 (2022): 133-54. <https://doi.org/10.15294/jcs.v7i2.38493>.

REGULASI:

Peraturan OJK Nomor 22 Tahun 2023 tentang perlindungan konsumen dan masyarakat di sektor jasa keuangan

Peraturan Pemerintah No. 70 tahun 2019

Standar Operasional Prosedur (SOP) BRI

Surat Edaran B.449/LYN/KPO/04/2014 Tentang layanan khusus bagi nasabah tunanetra

Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

Undang-Undang No. 8 Tahun 2016 Tentang Penyandang Disabilitas

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999. "Presiden republik indonesia." Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 26 Tahun 1985 Tentang Jalan 4,

no. 1 (1985): 1–5.

UU No. 10 Tahun 1998 tentang Perubahan Atas Undang-Undang No. 7 Tahun 1992 Tentang Perbankan

Skripsi:

Putri Nugraha, Jefri, Dian Alfiah, Gairah Sinulingga, Umi Rugiati, Gazi Saloom, Rosmawati, Fathihani, et al. *Perilaku Perilaku Konsumen Teori*, 2021.

Sukarna, Kadi. “Peran Lembaga Perlindungan Konsumen Terhadap Konsumen Dan Pelaku Usaha.” *Hukum dan Masyarakat Madani* 6, no. 1 (2018): 1. <https://doi.org/10.26623/humani.v6i1.851>.

Yolanda, Sri Yani. “Perlindungan Konsumen Terhadap Penyandang Tuna Netra Sebagai Pengguna Jasa Perbankan Di Kota Pekanbaru (Studi Di Bank Rakyat Indonesia Unit Bukit Barisan)” VI, no. 2 (2019): 1–15. <https://www.google.com/amp/s/www.cermati.com/>.

Wawancara:

Darmono, Selaku Satpam BRI Unit Lamasi, Wawancara, Kantor BRI Unit Lamasi, 19 November 2024

Faldi Rustam, Mantri Bank BRI Unit Lamasi, Wawancara, Kantor BRI Unit Lamasi, 19 November 2024

Lilis Manda Parintak, Customer Service (CS) Bank BRI Unit Lamasi, 19 November 2024

Rahing, Nasabah Disabilitas, Lamasi, Wawancara, 20 November 2024

Sutiem, Nasabah Disabilitas, Lamasi, Wawancara, 20 November 2024

Sutriliati, Mantri BRI Unit Lamasi, Wawancara, Kantor BRI Unit Lamasi, 19 November 2024

Tahrana Mudding, Selaku Kepala BRI Unit Lamasi, Wawancara, Kantor BRI Unit Lamasi, 19 November 2024

L

A

M

P

I

R

A

N



LAMPIRAN 1
PEDOMAN WAWANCARA

PEMENUHAN HAK KONSUMEN DISABILITAS PADA LAYANAN
PERBANKAN
(Studi Kasus Pada Bri Unit Lamasi)

Pertanyaan umum :

1. Apa ada nasabah disabilitas?
2. Apakah Bank Bri unit lamasi terbuka untuk menerima nasabah disabilitas?
3. Apakah bank memiliki program khusus untuk konsumen disabilitas? jika ada, bisa dijelaskan?

Pertanyaan Terkait Fasilitas Aksesibilitas

1. Apa saja fasilitas aksesibilitas yang disediakan oleh bank Bri unit lamasi untuk konsumen disabilitas, seperti ram, ATM khusus, atau layanan braille?
2. Bagaimana proses penyesuaian layanan bank, seperti teller atau layanan digital, untuk konsumen dengan keterbatasan fisik atau sensorik?
3. Apakah bank menyediakan pelatihan khusus bagi karyawan untuk melayani konsumen disabilitas dengan lebih baik?

Pertanyaan terkait produk dan layanan

1. Bagaimana cara Bank mempermudah konsumen disabilitas dalam mengakses produk-produk perbankan, seperti pembukaan rekening, pengajuan kredit, atau layanan e-banking?
2. Apakah ada produk perbankan yang secara khusus dirancang untuk konsumen disabilitas? jika ada bias dijelaskan?
3. Bagaimana bank menangani keluhan atau masalah yang diajukan oleh konsumen disabilitas terkait layanan perbankan?

Pertanyaan terkait kebijakan hukum dan regulasi

1. Bagaimana bank menerapkan peraturan yang berkaitan dengan hak-hak disabilitas dalam layanan perbankan?
2. Apakah bank mengikuti regulasi atau pedoman tertentu yang disyaratkan pemerintah terkait perlindungan konsumen disabilitas?
3. Apakah ada SOP dari pusat terkait pelayanan nasabah disabilitas, bagaimana penerapannya di Bank Bri unit lamasi?

Pertanyaan pengalaman pribadi konsumen disabilitas

1. Bagaimana pengalaman anda saat menggunakan layanan perbankan sebagai konsumen disabilitas?
2. Apakah anda merasa kebutuhan dan hak anda sebagai konsumen disabilitas terpenuhi oleh layanan perbankan?
3. Apa tantangan terbesar yang anda hadapi saat mengakses layanan perbankan?
4. Menurut anda, apa yang bisa diperbaiki atau ditingkatkan oleh bank untuk lebih mendukung konsumen disabilitas?

LAMPIRAN 2
DOKUMENTASI WAWANCARA

Nama : Tahrana Mudding
Jabatan : Kepala Bri Unit Lamasi



Nama : Sutriati
Jabatan : Mantri Bri Unit Lamasi



Nama : Faldi Rustam

Jabatan : Mantri Bri Unit Lamasi

≡



Nama : Darmono

Jabatan : Satpam Bri Unit Lamasi



Nama : Puja Putry

Jabatan : Teller Bank Bri Unit Lamasi



Nama : Lilis Manda Parintak

Jabatan : Customer Service (CS)



Aksesibilitas Ramp Dan Kursi Roda



Konsumen Penyandang Disabilitas



Kunjungan Nasabah Bank Bri Unit Lamasi Untuk Konsumen Disabilitas



Samsung Quad Camera
@Suprayitno_Arafah705

LAMPIRAN 3

DAFTAR RIWAYAT HIDUP



Ahwan Ganda, Lahir di Kaju Datu pada tgl 27 Desember 2003. Penulis merupakan anak ketujuh dari 8 bersaudara dari pasangan seorang ayah bernama Firman dan Ibu bernama Patimang. Saat ini penulis bertempat tinggal di Kota Palopo. Pendidikan dasar penulis diselesaikan pada tahun 2017 di SDN 546 Sinangkala. Kemudian di tahun yang sama menempuh pendidikan di Pondok Pesantren Darul Arqam Muhammadiyah hingga tahun 2019. Pada tahun 2019 melanjutkan pendidikan di SMAN 11 Luwu. Setelah lulus di SMAN 11 Luwu tahun 2021, penulis melanjutkan pendidikan di bidang yang ditekuni yaitu di prodi Hukum Ekonomi Syariah Fakultas Syariah, Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Palopo. Semasa kuliah peneliti aktif mengikuti organisasi intra kampus yaitu Himpunan Mahasiswa Program Studi Hukum Ekonomi Syariah dan menjabat sebagai Ketua Koordinator Kewirausahaan di Tahun 2023. Peneliti juga aktif di beberapa organisasi ekstra kampus yaitu Ikatan Mahasiswa Muhammadiyah (IMM) IAIN Palopo. Selain itu peneliti juga mengikuti organisasi daerah yaitu Ikatan Mahasiswa Walenrang/lamasi.

Contact Person: ahwanganda988@gmail.com