



Layanan Jasa Keuangan Perbankan Kepada Penyandang Disabilitas di Era Digital Industri 5.0

Fitri Ana Siregar

UIN Sulthan Thaha Saifuddin Jambi

Received on: 07-10-2022

Accepted on: 10-10-2022

Abstrak

Pemerintah memiliki tanggung jawab untuk memastikan bahwa setiap warga negara memperoleh layanan perbankan yang berkualitas sesuai dengan kebutuhannya. Calon nasabah Bank dari kelompok Penyandang Disabilitas berhak mendapatkan layanan keuangan perbankan atas nama pribadinya. Hak untuk mandiri dalam masalah keuangan dijamin dalam UU No. 8 Tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas dan Peraturan OJK No: 1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan. Pelayanan yang diberikan oleh perbankan tentunya harus memberikan kemudahan bagi penyandang disabilitas untuk menikmati setiap pelayanan yang ada dalam sistem pelayanan perbankan. Era digital ini dapat memudahkan penyedia jasa keuangan perbankan untuk memberikan layanan yang optimal. Di era digital, hal ini merupakan langkah yang dapat meningkatkan inovasi dalam penyediaan layanan keuangan, khususnya bagi penyandang disabilitas. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah jenis penelitian deskriptif kualitatif dengan pendekatan fenomenologi. Data yang digunakan diperoleh melalui observasi dan dokumentasi. Layanan keuangan perbankan memberikan kemudahan kepada setiap pengguna layanan, termasuk penyandang disabilitas. Hal ini menjadi perhatian khusus bagi setiap penyedia layanan keuangan perbankan. Dengan era digital industri 5.0 dapat menjadi langkah dalam berinovasi memberikan layanan. Fenomena yang menjadi kendala “ke depan adalah penyedia jasa harus mengesampingkan penerimaan pendapatan dan “memprioritaskan pelayanan kepada setiap nasabah perbankan, termasuk para penyandang disabilitas”.

Kata-kata kunci: Layanan, Layanan Keuangan, Perbankan, Penyandang Disabilitas, Era Digital

Abstract

The government has the responsibility to ensure that every citizen obtains quality banking services according to his needs. Prospective Bank customers from groups of Persons with Disabilities have the right to receive banking financial services on their personal behalf. The right to be independent in financial matters is guaranteed under Law no. 8 of 2016 concerning Persons with Disabilities and OJK Regulation No: 1/POJK.07/2013 concerning Consumer Protection in the Financial Services Sector. The services provided by the banking sector must of course make it easier for persons with disabilities to enjoy every service that exists in the banking service system. This digital era can make it easier for banking financial service providers to provide optimal services. In this digital era, this is a step that can increase innovation

in the provision of financial services, especially for people with disabilities. The method used in this research is a type of qualitative descriptive research with a phenomenological approach. The data used were obtained through observation and documentation. Banking financial services provide convenience to every service user, including people with disabilities, this is a special concern for every banking financial service provider. With the digital era of industry 5.0, it can be a step in innovating to provide services. The phenomenon that becomes an obstacle "in the future is that service providers must put aside income receipts and "prioritize services to every banking customer, including people with disability."

Keywords: Services, Financial Services, Banking, Persons with Disabilities, Digital Age

A. Pendahuluan

Pengertian Lembaga Keuangan Menurut menurut Pasal 1 UU No. 14/1967 dan diganti dengan UU No. 7/1992 menyatakan bahwa lembaga keuangan merupakan suatu badan ataupun lembaga yang aktivitasnya untuk menarik hasil dana dari masyarakat yang kemudian menyalurkannya kepada masyarakat kembali. Undang Undang RI No. 10 Tahun 1998 tentang Perbankan (pasal 1 ayat 2), menyebutkan bahwa bank adalah sebuah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan atau bentuk-bentuk lain dengan tujuan untuk meningkatkan taraf hidup orang banyak.

Indonesia mengalami kemajuan yang stabil dan dapat meningkatkan pendapatan per kapita dan kemajuan besar dalam penghapusan kemiskinan. Namun, tingkat kemiskinan di Negara Indonesia masih terbilang tinggi dan timpang, termasuk Penyandang Disabilitas yang kerap kali secara sosial dan menghadapi diskriminasi dalam akses pelayanan masyarakat. Dimana keadilan adalah gambaran awal dari kebaikan lembaga-lembaga sosial, dimana sistem pemikiranlah sebagai kebenarannya. Menurut Rawls (1999), teori-teori yang elegan dan ekonomis harus direvisi dan ditolak jika itu bertentangan, juga tidak peduli seberapa efisien dan diatur dengan baik apabila hukum dan lembaga-lembaga itu tidak adil maka harus di reformasi atau dihapuskan.

Bank menjadi tempat publik untuk masyarakat umum dewasa ini. Bank hanya untuk menabung atau mendapat dana pinjaman dari bank namun sekarang ini masyarakat melakukan bisnis, investasi dan bahkan melakukan pembayaran-pembayaran tagihan melalui bank. Fungsi dari bank bagi masyarakat telah mengalami perubahan. Hal ini telah menjadikan bank sebagai salah satu sarana masyarakat yang membutuhkan segala sesuatunya cepat dan mudah. Fasilitas dan kemudahan akses yang ditawarkan oleh sistem perbankan membuat orang-orang tertarik.

Penyandang disabilitas juga dapat diberi kesempatan yang sama dengan warga negara lainnya dalam perbankan dan mandiri dalam mengelola keuangannya. Hal ini merupakan jaminan berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas dan Peraturan Otoritas Jasa keuangan Nomor:1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan.

Kenyataan yang diperoleh dari hasil observasi didapatkan bahwa masih banyak para penyandang disabilitas tidak dapat menerima pelayanan yang maksimal dari pihak bank. Hal ini juga didukung oleh pernyataan dari (Fathonah, 2020) yang mengatakan bahwa penyandang disabilitas dalam segala proses pelaksanaan kegiatan di perbankan belum terbuka dan dapat dinikmati. Dunia perbankan merupakan sesuatu yang asing bagi penyandang disabilitas. Hambatan bagi disabilitas di lembaga keuangan masih tetap ada dan sampai saat ini. Apalagi bagi beberapa orang yang belum berpenghasilan tetap atau tidak adanya jaminan untuk melakukan pembiayaan. Selaras dengan hal tersebut (Afkari dan Maulana, 2021) mengatakan bahwa penyandang disabilitas merupakan subjek hukum dan memiliki hak mendapatkan pelayanan pada instansi jasa keuangan.

Penyandang disabilitas dimaknai sebagai orang yang memiliki hambatan untuk berinteraksi dengan lingkungan baik secara fisik maupun sosial. Bukan sebagai kecacatan yang merujuk pada kurang sempurnanya fisik dan atau mental seseorang (Riyadi, 2020). Pada kenyataannya masyarakat lebih mengenal atau lebih familiar kata difabel dengan sebutan penyandang cacat. Panggilan tersebut masih memunculkan stigma bahwa Penyandang Disabilitas tidak memiliki kemampuan apapun. Hal inilah yang menyebabkan perhatian terhadap difabel masih sangat minim, pengabaian kepentingan yang dianggap menjadi hal yang biasa, dan yang berhubungan dengan difabel hanya masalah medis dan rehabilitasi sosial (Indriyany, 2015).

Menurut badan pusat statistik SAKERNAS (2011) jumlah keseluruhan penduduk Indonesia adalah 237.641.326. Sejalan dengan perhitungan *World Health Organization* atau WHO diperkirakan 10% dari penduduk Indonesia atau kurang lebih 24 juta adalah Penyandang Disabilitas. Menurut data PUSDATIN dari Kementrian Sosial, pada 2010 jumlah Penyandang Disabilitas di Indonesia adalah 11.580.117 orang. Sementara menurut data kementrian tenaga kerja dan transmigrasi pada 2010 jumlah Penyandang Disabilitas adalah 7.126.409 orang.

Hambatan yang dialami oleh penyandang disabilitas menyebabkan mereka membutuhkan layanan pendidikan khusus. Mereka membutuhkan cara, alat, dan kondisi lingkungan tertentu supaya mereka dapat menjalani kegiatan belajar dan aktivitas lainnya secara mudah dan aman (Trisutomo, 2022). Di sisi yang sama, Direktorat Jendral Kerjasama ASEAN Kementerian Luar Negeri RI mengatakan bahwa penyandang disabilitas seringkali mendapat tekanan dari lingkungan sekitar yang bahkan dimulai dari keluarga sendiri. Seringkali lingkungan keluarga tidak memiliki atau menanamkan keyakinan bahwa penyandang disabilitas juga bisa berkembang dan mengenyam pendidikan.

Kemajuan teknologi mengakibatkan bergesernya frekuensi masyarakat dalam mengakses layanan keuangan. Bagi perusahaan yang bergerak di bidang jasa perbankan, memberikan kepuasan nasabah adalah sebuah hal pokok yang tidak boleh diabaikan. Peningkatan kualitas pelayanan harus dilakukan oleh bank syariah. Sehingga nasabah akan mendapatkan kepuasan (*Customer Satisfaction*). Oleh karena itu, bank syariah harus memiliki strategi dalam meningkatkan kualitas pelayanan (Sugiana, 2018). Kualitas pelayanan bank dimaksudkan sebagai usaha untuk memenuhi harapan nasabah, sedangkan harapan nasabah tidak selamanya sama. Seiring dengan berjalannya waktu, harapan nasabah terhadap kualitas pelayanan akan berbeda dan terus akan berkembang (Wahab, 2017).

B. Metode Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif. Prosedur pemecahan masalah yang diselidiki dengan menggambarkan keadaan objek penelitian (seorang, lembaga, masyarakat) pada saat ini berdasar fakta-fakta yang tampak atau sebagaimana adanya merupakan bentuk dari metode deskripsi kualitatif. Denzin dan Lincoln (2002) menjelaskan tentang penelitian kualitatif seperti berikut ini, *"Qualitative research is many thing to many people. Qualitative research, as a set of interpretive practice, privileges no single methodology overany others. As a site of discussion, or discourse, qualitative research is difficult to difine clearly"*.

Pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan metode observasi dan dokumentasi. Analisis data yang diperoleh dari obserbasi dan dokumentasi dianalisis menggunakan deskriptif analitik. Analisis induktif ini merupakan pemikiran yang berangkat dari fakta-fakta yang khusus kemudian dari fakta itu ditarik kesimpulan. Analisis data kualitatif dilakukan dengan cara

menguraikan, menafsirkan, dan menggambarkan data yang terkumpul secara sistematis. Analisis data dilakukan dengan model Miles dan Huberman (1992), yaitu dimulai dengan pengumpulan data, reduksi data, penyajian data (*data display*), dan penarikan kesimpulan.

Pendekatan yang dipakai dalam penelitian ini adalah pendekatan fenomenologis yang menekankan pada aspek subjektif dari perilaku orang atau berusaha memahami arti peristiwa atau sesuatuyang sedang diteliti dari kerangka berfikir dan bertindak dari orang-orang itu sendiri. Moleong (2002) menyatakan bahwa berusaha memahami arti peristiwa dan kaitan-kaitannya terhadap orang-orang biasa dalam situasi tertentu merupakan pendekatan fenomenologi. Hal ini menjadi dasar untuk mendeskripsikan dan menganalisis fenomena, peristiwa, aktivitas sosial, sikap, kepercayaan, persepsi, pemikiran orang secara individual maupun kelompok. Fenomena yang diteliti adalah pelayanan jasa keuangan perbankan kepada penyandang disabilitas di era digital industri 5.0.

C. Hasil dan Pembahasan

Era digitalisasi ini segala hal kemudahan mobilitas menjadi salah satu syarat percepatan pertumbuhan ekonomi saat ini, dengan tidak dapat dipungkiri kebutuhan masyarakat atas kemudahan bertransaksi yang berhubungan dengan keuangan juga meningkat, dibuktikan dengan peningkatan jasa perbankan di setiap tahunnya. Dengan semakin cepat bertransaksi semakin cepat pula pertumbuhan ekonomi dan pemerataan kesejahteraan.

Kemajuan informasi dan kemudahan tersebut perbankan dalam hal ini mempunyai peranan sangat penting dalam membantu percepatan pertumbuhan ekonomi dan pemerataan kesejahteraan, sehingga pada saat ini jasa perbankan sudah menjadi salah satu kebutuhan yang tidak dapat dipisahkan dalam kehidupan masyarakat (Fuady, 1999). Lebih lanjut Fuady (1995) mengatakan bahwa secara mekanisme peraturan perbankan, setiap warga negara berhak dan berkewajiban mendapatkan pelayanan jasa perbankan yang sama, tidak diskriminatif, dan tidak melihat seseorang dari fisiknya. Sehingga setiap warga negara khususnya Penyandang Disabilitas dapat merasakan layanan jasa keuangan perbankan.

Perbankan merupakan salah satu bisnis yang bergerak di bidang jasa. Dimana setiap kegiatan yang dilakukan tidak jauh dari pelayanan. Pada umumnya pelayanan yang dilakukan dapat dikatakan sama oleh karena itu mudah ditiru oleh bank-bank yang lainnya. Namun yang

membedakan kegiatan pelayanan di setiap bank adalah kemampuan pihak bank dalam melayani sebelum transaksi dan setelah transaksi. Penyandang Disabilitas juga dapat menikmati pula berbagai pelayanan jasa perbankan yang pada akhirnya Penyandang Disabilitas tidak merasa terdiskriminasi serta mampu memberikan efek positif dalam pertumbuhan dan percepatan ekonomi bagi Penyandang Disabilitas.

Dengan perkembangan digitalisasi di seluruh sektor yang ada, sektor perbankan tidak luput dari pengaruh perkembangan teknologi. Saat ini dunia perbankan berlomba-lomba mengembangkan baik produk ataupun layanan berbasis teknologi (Dharmawan, 2018). Saat ini, layanan perbankan dengan sentuhan digitalisasi seperti *Automatic Teller Machine (ATM)*, *sms banking*, *internet banking*, *mobile banking*, pemanfaatan media sosial sebagai alat pemasaran, sampai dengan produk digital dikembangkan bertujuan untuk meningkatkan pelayanan perbankan untuk kemudahan para nasabahnya. *Automatic Teller Machine (ATM)*, *sms banking*, *internet banking*, *mobile banking* dalam perkembangannya dikenal sebagai *Self-Service Technology (SST)* di sektor perbankan.

Digitalisasi yang telah berkembang di perbankan ini tentunya memberikan layanan yang prima kepada setiap nasabah dalam melakukan transaksi. Dalam setiap transaksi maka perputaran ekonomi akan terjadi. Layanan terhadap penyandang disabilitas tentunya harus ikut juga dikembangkan sehingga tidak terjadi diskriminasi. Hak dan kewajiban bagi setiap perusahaan perbankan untuk memberikan layanan tanpa melihat bagaimana nasabah yang ingin menggunakan layanan. Perkembangan teknologi tersebut banyak memberikan pengaruh terhadap adanya perilaku konsumen, dari perilaku konsumen yang bertransaksi secara konvensional mulai bergeser menjadi perilaku konsumen yang bertransaksi secara digital (Dharmawan, 2018).

Digitalisasi yang harusnya dikembangkan tentunya disesuaikan dengan penyandang disabilitas sesuai dengan kebutuhan yang mereka butuhkan. Tidak hanya pada satu bagian saja tetapi harus menyeluruh untuk dapat merasakan kenyamanan dalam melakukan transaksi di perbankan. Pemenuhan aksesibilitas dalam setiap fasilitas pelayanan publik pada perbankan merupakan bentuk penghormatan dan dalam mendukung kemandirian difabel terhadap pelaksanaan proses pelayanan publik (Buana dan Rudy, 2019).

Inovasi digitalisasi terus dikembangkan, tetapi masih rendah terhadap penyandang disabilitas. Terbukti dari layanan atau program khusus yang diberikan belum memberikan dukungan. Program yang diberikan kepada seluruh nasabah sama, tidak ada membedakan dengan nasabah dengan kebutuhan khusus atau dapat dikatakan penyandang disabilitas. Dengan inovasi dalam dunia digital perbankan harus memberikan kenyamanan terhadap penyandang disabilitas. Program yang dibuat oleh sistem perbankan harusnya tidak hanya memikirkan pendapatan perusahaan tetapi juga layanan terhadap nasabah, khususnya pada penyandang disabilitas.

Program khusus yang diberikan kepada nasabah penyandang disabilitas tentunya memberikan sebuah udara segar. Mereka dapat juga merasakan sendiri program-program dan layanan yang dikhususkan. Hal inilah yang harus menjadi perhatian bagi pemerintah dan juga para pimpinan dari setiap perusahaan perbankan.

D. Kesimpulan

Pemerintah mempunyai tanggung jawab untuk menjamin setiap warga negara memperoleh pelayanan perbankan yang berkualitas sesuai dengan kebutuhan. Pelayanan yang diberikan oleh pihak perbankan tentunya harus memudahkan bagi penyandang disabilitas untuk menikmati setiap layanan jasa yang ada pada sistem jasa perbankan tersebut. Era digital ini dapat mempermudah pihak penyedia layanan jasa keuangan perbankan untuk memberikan pelayanan yang optimal. Di era digital tersebut menjadi satu langkah yang dapat meningkatkan inovasi dalam pemberian pelayanan jasa keuangan khususnya bagi penyandang disabilitas.

E. Referensi

- Afkari, F., & Maulana, D. F. (2021). Urgensi Aksesibilitas bagi Penyandang Disabilitas pada Perbankan Berbasis Inklusi Keuangan. *Jurnal Penelitian Kesejahteraan Sosial*, 20(3), 217-232
- Denzin, N. K dan Lincoln, Y.S. (Eds.). 2002. *Handbook of Qualitative Research*, Edisi Bahasa Indonesia. Yogyakarta: Pustaka Belajar.
- Dharmawan, S. A. (2018). Pengaruh Digitalisasi Perbankan Melalui Selfservice Technology (Sst) terhadap Perilaku Nasabah Prioritas. *UNEJ e-Proceeding*.
- Direktorat Jendral Kerja Sama ASEAN Kementerian Luar Negeri RI. Masyarakat ASEAN Edisi 11: Mewujudkan Masyarakat ASEAN yang Dinamis, Majalah Online dapat diakses pada tanggal 22 Januari 2019 dari <http://www.kemlu.go.id/id/majalah-dan-buku.aspx>
- Fathonah, K. (2020). Menilik Berdirinya KSP Bank Difabel Ngaglik. *Soldier: Beranda Inklusi & Informasi Difabel*.

- Fuady, M. (1999). *Hukum Perbankan Modern (Berdasarkan Undang-undang Tahun 1998)*. Bandung: Citra Aditya Bakti.
- Fuady, M. (1995). *American Institute of Banking, Dasar-dasar Operasi Bank (Bank Principle of Bank Operational)*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Indriyany, I. A. (2015). Pelayanan Publik dan Pemenuhan Hak Difabel: Studi tentang Layanan Pendidikan Inklusif Melalui Kasus Pemindahan Difabel dari Sekolah Reguler ke Sekolah Luar Biasa di Yogyakarta. *Inklusi*, 2(1), 1-20.
- Miles, M. B., & Huberman, A. M. (1992). Analisis data kualitatif.
- Moleong, J. Lexy. (2002). Metodologi Penelitian Kualitatif. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Rawls, J. (1999). *A Theory of Justice*, rev. ed. Cambridge: Harvard University.
- Riyadi, E. (2020). *Akomodasi yang Layak bagi Penyandang Disabilitas pada Proses Pemasyarakatan*. PUSHAM UII: Training Bagi Staf Unit Layanan Disabilitas di Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta, Yogyakarta.
- Sugiana, W. (2018). Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan Melalui Digitalisasi Produk Perbankan di Bank BNI Syariah KCP Bulaksumur Yogyakarta.
- Trisutomo, N. P. A., & Bakri, R. (2022). Pengenalan Aplikasi Simulator Bank Berbasis Internet Pada Mahasiswa Penyandang Disabilitas. *JURNAL PENGABDIAN MASYARAKAT DAN INOVASI*, 2(1), 446-452.
- Wahab, W. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah Industri Perbankan Syariah di Kota Pekanbaru. *Maqdis: Jurnal Kajian Ekonomi Islam*, 2(1), 51-66.