

Perlindungan Data Pribadi Nasabah Tunanetra Dalam Mengakses Perbankan

Alfan Rizky Ardhanta¹, Riky Rustam²

Abstract

Banking is a public service that can be accessed by all people, including the blind, but there are problems for the blind in accessing banking which causes the blind to be discriminated against. The problem formulation involves questions related to the problems of account ownership for blind customers and mechanisms for protecting the confidentiality of blind customer data in the banking sector. The research method used is a normative legal research method with a statutory regulatory approach and a conceptual approach. The research results show that there are problems for blind customers in accessing banking, namely limited accessibility, technical obstacles such as administrative problems due to not being able to sign, data security risks and inadequate legal protection due to the absence of an effective legal framework for the special needs of the blind. The legal protection mechanism for blind customers is by opening a joint account which is enhanced by being accompanied rather than represented in accessing banking, absorbing PTO into legislation, banking administration problems can imitate other countries such as Hong Kong, and using preventive and repressive protection. The suggestion in this research is to improve regulations that are effective, efficient and uniform to minimize the problems of blind customers in the banking sector by taking into account the special conditions of the blind. And the OJK together with Bank Indonesia need to review regulations to create a holistic legal basis for synchronization and improve digital education and literacy for blind customers, including the development of appropriate banking technology.

Keywords: Banking, Personal Data Protection, Blind

Abstrak

Perbankan adalah pelayanan publik yang dapat diakses oleh seluruh masyarakat termasuk tunanetra, namun terdapat problematika bagi tunanetra dalam mengakses perbankan yang menyebabkan tunanetra terdiskriminasi. Rumusan masalah melibatkan pertanyaan terkait problematika kepemilikan rekening nasabah tunanetra dan mekanisme perlindungan kerahasiaan data nasabah tunanetra di sektor perbankan. Metode penelitian yang digunakan berupa metode penelitian hukum normatif dengan metode pendekatan peraturan perundang-undangan dan pendekatan konseptual. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat problematika nasabah tunanetra dalam mengakses perbankan yaitu terbatasnya aksesibilitas, kendala teknis seperti administratif karena tidak dapat melakukan tanda tangan, risiko keamanan data dan perlindungan hukum tidak memadai karena tidak adanya kerangka hukum yang efektif terhadap kebutuhna khusus tunanetra. Mekanisme perlindungan hukum bagi nasabah tunanetra yaitu dengan membukak rekening bersama yang disempurnakan dengan cara didampingi bukan diwakili dalam mengakses perbankan, menyerap PTO menjadi perundang-undangan, masalah administrasi perbankan dapat meniru negara lain seperti di Hongkong, serta menggunakan perlindungan preventif dan represif. saran dalam penelitian ini adalah penyempurnaan regulasi yang efektif, efesien, dan seragam untuk meminimalisir problematika nasabah tunanetra di sektor perbankan dengan memperhatikan kondisi khusus tunanetra Serta OJK bersama Bank Indonesia perlu mengkaji regulasi agar terciptanya sinkronisasi landasan hukum yang holistik serta meningkatkan edukasi dan literasi digital nasabah tunanetra, termasuk pengembangan teknologi perbankan yang tepat guna.

Kata Kunci: Perbankan, Perlindungan Data Pribadi, Tunanetra

Pendahuluan

Seluruh warga negara memiliki hak yang sama untuk mendapatkan perlakuan yang adil, baik dalam hukum maupun pemerintahan.³ Reformasi pemerintahan, dengan tujuan menciptakan suatu pemerintahan yang baik, bersih dan efisien guna mewujudkan kesejahteraan bagi seluruh warga negara, namun dalam praktiknya, penyelenggaraan

¹Alfan Rizky Ardhanta, Mahasiswa Program Studi Hukum, Fakultas Hukum, Universitas Islam Indonesia, E-Mail: 19410243@students.uii.ac.id

²Riky Rustam, Dosen Program Studi Hukum, Fakultas Hukum, Universitas Islam Indonesia, E-Mail: 154101313@uui.ac.id

³Ni Komang Sutrisni, "Tanggung Jawab Negara Dan Peranan Advokat Dalam Pemberian Bantuan Hukum Terhadap Masyarakat Tidak Mampu", *Jurnal Advokasi Vol. 5 No.2* September 2015, hlm 155

pelayanan publik masih banyak ditemui penyimpangan yang dapat dibuktikan dengan masih ada warga masyarakat yang tidak mendapatkan apa yang menjadi haknya yaitu perlakuan yang sama dan adil.⁴ Sebagai contoh masih marak adanya pungutan liar, maladministrasi, dan nepotisme.⁵

Selain kesetaraan dimata hukum, masyarakat juga perlu mendapatkan perlindungan hukum. Perlindungan hukum dapat diartikan dengan upaya hukum yang diberikan untuk memberikan rasa aman baik secara fisik maupun pikiran dari berbagai ancaman dan gangguan dari pihak manapun yang dilakukan oleh aparat penegak hukum.⁶ Setiap orang memiliki hak untuk mendapat perlindungan hukum dari negara termasuk masyarakat penyandang disabilitas.⁷ Penyandang disabilitas harus mendapatkan perlindungan hukum bahkan seharusnya penyandang disabilitas mendapatkan perlindungan hukum yang lebih dari pemerintah karena hak penyandang disabilitas rentan untuk didiskriminasi dan diabaikan.⁸

Penyandang Disabilitas adalah setiap orang yang mengalami keterbatasan fisik, intelektual, mental, dan/atau sensorik dalam jangka waktu lama yang dalam berinteraksi dengan lingkungan dapat mengalami hambatan dan kesulitan untuk berpartisipasi secara penuh dan efektif dengan warga negara lainnya berdasarkan kesamaan hak.⁹ Pemerintah Indonesia telah berkomitmen dalam melindungi Hak Asasi Manusia bagi penyandang disabilitas di Indonesia untuk mengormati, melindungi, memenuhi, dan memajukan penyandang disabilitas.¹⁰ Sebagai salah satu negara yang turut dalam penandatanganan konvensi tentang Hak-Hak Penyandang Disabilitas.¹¹

Perbankan merupakan salah satu bisnis yang bergerak di bidang jasa pelayanan publik. Pada umumnya pelayanan yang dilakukan dapat dikatakan sama sehingga mudah ditiru oleh bank-bank yang lainnya, yang membedakan kegiatan pelayanan di setiap bank adalah kemampuan bank dalam melayani sebelum transaksi dan setelah transaksi.¹² Penyandang disabilitas juga dapat menikmati pelayanan jasa perbankan yang pada akhirnya penyandang disabilitas tidak terdiskriminasi serta mampu memberikan efek positif dalam pertumbuhan dan percepatan ekonomi bagi penyandang disabilitas khususnya tunanetra.¹³

⁴Ni'matul Huda, "Negara Hukum Demokrasi, dan Judicial Review", UII Press, Yogyakarta, 2015, hlm 23

⁵Eivandro Wattimury, dan Madaskolay Viktoris Dahoklory, "Hakikat Kedudukan Lembaga Ombudsman Dalam Struktur Ketatanegaraan Republik Indonesia" *Fakultas Hukum, Universitas Kristen Indonesia Maluku, Volume 6 Nomor 3*, Tahun 2022, hlm 17169

⁶Philipus M. Hadjon, *Pengantar Hukum Administrasi Indonesia*, Gajah Mada University Press, Yogyakarta, 2018, hlm. 10.

⁷ADCO Law, "Perlindungan Hukum bagi Masyarakat" dapat diakses <https://adcolaw.com/id/blog/perlindungan-hukum-bagi-masyarakat/> terakhir tanggal 22 Oktober 2023

⁸Ali Sodikin, "Ambiguitas Perlindungan Hukum Penyandang Disabilitas Dalam Perundang-Undangan Di Indonesia", *Jurnal LEGISLASI INDONESIA Vol 18 No. 1*, Fakultas Syariah dan Hukum UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, Maret 2021, hlm 32

⁹Pasal 1 ayat (1) Undang-Undang No. 8 Tahun 2016 Tentang Penyandang Disabilitas

¹⁰Zulkarnain Ridlwan, *Perlindungan Hak-Hak Konstitusional Penyandang Disabilitas (Rights Of Persons With Disabilities) Fiat Justitia Jurnal Ilmu Hukum Volume 7 No. 2*. 2013 hlm 23

¹¹*Ibid*, hlm 232

¹²*Ibid*, hlm 72

¹³*Ibid*

Menurut Pasal 26 Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2022 tentang Pelindungan Data Pribadi (selanjutnya disebut Undang-Undang Perlindungan Data Pribadi) menyatakan bahwa:

1. “pemrosesan data pribadi penyandang disabilitas diselenggarakan secara khusus.
2. pemrosesan data pribadi penyandang disabilitas sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan melalui komunikasi dengan menggunakan cara tertentu sesuai dengan ketentuan perundang-undangan.
3. pemrosesan data pribadi penyandang disabilitas.”

Pada kenyataannya bank sebagai salah satu lembaga pemberi layanan publik, masih belum memperhatikan aksesibilitas bagi tunanetra.¹⁴ Hal ini membuat bank cenderung memberi pembatasan-pembatasan akses terhadap layanannya bagi tunanetra. Otoritas Jasa Keuangan sebagai lembaga pengawas sektor keuangan memiliki fungsi regulasi yang salah satunya adalah dengan lahirnya Peraturan OJK Nomor 1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan. Mayoritas perbankan masih banyak yang tidak memberikan pelayanan prima buat penyandang tunanetra.¹⁵ Padahal Pasal 18 dan Pasal 19 Undang-Undang Penyandang Disabilitas menyatakan penyandang disabilitas, termasuk tunanetra mempunyai hak aksesibilitas dan hak pelayanan publik dalam pemanfaatan pelayanan publik secara optimal, wajar, bermartabat dan tanpa diskriminasi.¹⁶

Menurut Pasal 8 Undang-Undang Penyandang Disabilitas menyatakan bahwa Hak privasi untuk Penyandang Disabilitas meliputi hak:

- a. diakui sebagai manusia pribadi yang dapat menuntut dan memperoleh perlakuan serta pelindungan yang sama sesuai dengan martabat manusia di depan umum;
- b. membentuk sebuah keluarga dan melanjutkan keturunan melalui perkawinan yang sah;
- c. penghormatan rumah dan keluarga;
- d. mendapat pelindungan terhadap kehidupan pribadi dan keluarga; dan
- e. dilindungi kerahasiaan atas data pribadi, surat-menyurat, dan bentuk komunikasi pribadi lainnya, termasuk data dan informasi kesehatan.

Pada kenyataannya penyandang disabilitas terutama tunanetra masih rentan data pribadinya disalahgunakan.¹⁷ Perlindungan data pribadi bagi tunanetra masih sangat lemah sehingga mudah terjadinya kebocoran data pribadi terutama dalam pelayanan perbankan.¹⁸ Kelemahan ini disebabkan oleh kurang spesifiknya aspek hukum yang

¹⁴Diska Arliena Hafni dan Fitri Maulidah Rahmawati, “Aksesibilitas Permodalan Perbankan Bagi Wirasabawan Difabel di D.I Yogyakarta Untuk Menyudkan Ekonomi Inklusi” Jurnal Ilmiah Akuntansi Volume XVII, No 2, September 2019, hlm 137

¹⁵NPP, *Butuh Regulasi Agar Penyandang Tunanetra Mudah Akses ke Perbankan*, dapat diakses <https://www.hukumonline.com/berita/a/butuh-regulasi-agar-penyandang-tunanetra-mudah-akses-ke-perbankan-lt58401fbb5e8b> terakhir tanggal 10 juli 2023

¹⁶Ibid

¹⁷Ady Thea DA, “RUU Pelindungan Data Pribadi Dinilai Minim Perspektif Penyandang Disabilitas” dapat di akses <https://www.hukumonline.com/berita/a/ruu-pelindungan-data-pribadi-dinilai-minim-perspektif-penyandang-disabilitas-lt61403340e2fe8/> terakhir tanggal 25 september 2023

¹⁸PSHK, “Pentingnya Pelindungan Data Pribadi bagi Penyandang Disabilitas”, dapat diakses <https://pshk.or.id/aktivitas/menggagas-pelindungan-data-pribadi-bagi-penyandang-disabilitas/> , terakhir tanggal 25 September 2023

mencakup mekanisme perlindungan hukum terhadap data pribadi nasabah tunanetra yang memberikan aksesibilitas serta jaminan perlindungan data pribadi dalam mengakses perbankan¹⁹. Tanpa adanya mekanisme yang jelas tentang perlindungan hukum terhadap data pribadi bagi nasabah tunanetra maka nasabah tunanetra tidak mendapatkan hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa khususnya dalam pelayanan perbankan,²⁰

Menurut Pasal 9 Undang-Undang Penyandang Disabilitas menyatakan bahwa Hak keadilan dan perlindungan hukum untuk Penyandang Disabilitas meliputi hak:

- a. atas perlakuan yang sama dihadapan hukum.
- b. diakui sebagai subjek hukum.
- c. memiliki dan mewarisi harta bergerak atau tidak bergerak.
- d. mengendalikan masalah keuangan atau menunjuk orang untuk mewakili kepentingannya dalam urusan keuangan.
- e. memperoleh akses terhadap pelayanan jasa perbankan dan non perbankan.
- f. memperoleh penyediaan aksesibilitas dalam pelayanan peradilan.
- g. atas dari perlindungan dari segala tekanan, kekerasan, penganiyaan, diskriminasi, dan/atau perampasan atau pengambilalihan hak milik.
- h. memilih dan menunjuk orang untuk mewakili kepentingannya dalam hal keperdataan di dalam dan di luar pengadilan.
- i. dilindungi hak kekayaan intelektual.

Adapun permasalahan menurut Pasal 9 Undang-Undang Penyandang Disabilitas setiap penyandang disabilitas khususnya tunanetra, berhak memperoleh perlakuan yang sama karena tunanetra cakap dalam melakukan kegiatannya yang dapat menimbulkan perbuatan hukum yaitu menikmati pelayanan jasa perbankan baik secara pribadi maupun diwakilkan tanpa adanya diskriminasi pelayanan jasa perbankan kepada tunanetra sebagaimana diselaskan dalam Pasal 9 butir (d) dan (e). Pada kenyataannya tunanetra masih tidak mendapatkan pelayanan jasa perbankan karena adanya penolakan yang oleh perbankan dikarenakan masih adanya anggapan bahwa tunanetra tidak dapat melakukan kewajibannya secara sendiri, sehingga tunanetra masih tidak dapat mengakses pelayanan jasa perbankan itu secara sendiri.²¹

Rumusan Masalah

Rumusan masalah yang akan dikaji dalam dalam penelitian ini, sebagai berikut:

1. Bagaimana Problematika Hukum Kepemilikan Rekening Bank Nasabah Tunanetra di Indonesia?
2. Bagaimana Mekanisme Perlindungan Kerahasiaan Data Nasabah Tunanetra di Sektor Perbankan?

¹⁹Sri Yani Yolanda, *Perlindungan Konsumen Terhadap Penyandang Tuna Netra Sebagai Pengguna Jasa Perbankan Di Kota Pekanbaru (Studi Di Bank Rakyat Indonesia Unit Bukit Barisan)*, Universitas Riau, 2019

²⁰*Ibid*

²¹FAT, "Sulitnya Akses Perbankan Bagi Penyandang Tunanetra" dapat diakses <https://www.hukumonline.com/berita/a/sulitnya-akses-perbankan-bagi-penyandang-tunanetra-lt5242b2bed32df/> terakhir tanggal 22 September 2023

Metode Penelitian

Adapun metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini, sebagai berikut:

1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan adalah yuridis normatif yang merupakan penelitian hukum doctrinal atau penelitian kepustakaan atau penelitian dokumenter, karena penelitiannya hanya terfokus pada peraturan tertulis.²²

2. Pendekatan Penelitian

Pendekatan penelitian yang digunakan adalah metode pendekatan konseptual (conceptual approach) dengan pendekatan Undang-Undang (statue approach). Pendekatan konseptual digunakan berkenaan dengan konsep-konsep yuridis yang berkaitan dengan perlindungan data pribadi nasabah tunanetra dalam mengakses perbankan. Pendekatan konseptual ini dilakukan dengan menguraikan teori-teori yang mendukung penelitian ini.

3. Objek Penelitian

Objek penelitian yang dijadikan fokus adalah regulasi Indonesia terkait perlindungan data pribadi nasabah tunanetra dalam mengakses perbankan.

4. Sumber Data

Sumber data hukum yang akan digunakan dalam penelitian ini meliputi:

- a. Data Primer, merupakan data yang diperoleh dari peraturan perundang-undangan, catatan-catatan resmi, atau risalah dalam pembuatan peraturan perundang-undangan dan putusan-putusan hakim.
- b. Data Sekunder, merupakan bahan hukum yang memberikan penjelasan terhadap bahan hukum primer, seperti buku-buku teks ilmiah, hasil penelitian terdahulu, jurnal ilmiah, dan makalah-makalah seminar.
- c. Data tersier, merupakan bahan yang memberikan petunjuk dan penjelasan tentang bahan hukum primer dan sekunder seperti kamus hukum, ensiklopedia, Indeks kumulatif, penerbitan resmi pemerintah, notulen resmi, dan sebagainya.

5. Teknik Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data merupakan teknik atau cara yang dilakukan untuk memperoleh informasi yang dibutuhkan dalam rangka mencapai tujuan penelitian. Pada prakteknya, pengumpulan data studi yang digunakan oleh penulis ialah Studi dokumen. Studi dokumen dipakai terhadap kajian buku-buku, hasil penelitian, peraturan perundang-undangan, terbitan berkala seperti majalah dan surat kabar yang berkaitan dengan masalah penelitian. Metode yang dipakai untuk mengetahui isi dokumen tersebut adalah analisis isi.²³

6. Teknik Analisis Data

Metode analisis data penelitian ini adalah menggunakan teknik analisis kualitatif, yaitu metode analisis data yang mengelompokkan dan menyeleksi data yang diperoleh dari penelitian lapangan menurut kualitas dan kebenarannya kemudian dihubungkan

²²Soerjono Soekanto, "Penelitian Hukum Normatif", Rajawali Press, Jakarta, 1998, hlm. 15.

²³Muhammad Syahrums, *Pengantar Metodologi Penelitian Hukum Kajian Penelitian Normatif, Empiris, Penulisan Proposa, Laporan Skripsi dan Tesis*, Dotplus Publish, Riau, 2022, hlm 13

dengan teori-teori yang diperoleh dari studi kepustakaan sehingga diperoleh jawaban atas permasalahan. Metode deskriptif adalah metode analisis dengan memilih data yang menggambarkan keadaan sebenarnya di lapangan. Seluruh data primer dan sekunder yang diperoleh dari penelitian lapangan dan pustaka diklasifikasikan dan disusun secara sistematis, sehingga dapat dijadikan acuan dalam melaksanakan analisis. Langkah selanjutnya data sekunder yang telah disusun dan ditetapkan sebagai sumber dalam penyusunan skripsi ini kemudian dianalisa secara kualitatif dengan menggunakan metode deskriptif

Hasil Penelitian dan Pembahasan

Problematika Hukum Kepemilikan Rekening Bank Nasabah Tunanetra di Indonesia

Hak asasi manusia (HAM), salah satu tanggung jawab utama pemerintah dan juga pemerintah daerah adalah untuk melaksanakan penghormatan, perlindungan, pemenuhan, pemajuan dan penegakan hak asasi manusia.²⁴ Tanggung jawab tersebut melingkupi semua aspek kehidupan masyarakat dan bersifat universal sesuai dengan karakter hak asasi manusia itu sendiri. Salah satu upaya penghormatan, perlindungan dan pemenuhan hak tersebut yakni kepada penyandang disabilitas.²⁵

Penyandang tunanetra seringkali dalam mengakses layanan perbankan mengalami hambatan-hambatan, yaitu administrasi, infrastruktur, dan perilaku.²⁶ Keadaan ini dinilai kontradiksi dengan sikap pemerintah dan DPR yang telah meratifikasi Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2011 tentang Pengesahan Konvensi Hak-Hak Penyandang Disabilitas.²⁷ Penyandang Tunanetra harus diberi kesempatan yang sama dengan warga negara lainnya dalam perbankan dan mandiri dalam mengelola keuangannya hal ini juga merupakan jaminan berdasarkan Undang-Undang Penyandang Disabilitas dan Peraturan Otoritas Jasa keuangan Nomor: 1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan.

Perhimpunan Tunanetra Indonesia (Pertuni) ingin ada regulasi yang jelas sehingga membuat perbankan mudah diakses.²⁸ Sekretaris Pertuni, Rina Prasalani, mengatakan bahwa banyak tunanetra tidak bisa menjadi nasabah bank. Salah satu masalahnya adalah jika tidak memiliki pengacara atau seseorang untuk menemani, maka tidak dapat mengajukan permohonan untuk menjadi klien tunanetra. Padahal orang buta bisa menandatangani sendiri. Bank harus memberikan pelayanan prima, termasuk memberikan informasi yang lengkap kepada calon nasabah tunanetra.

²⁴Pasal 28I ayat (4) Undang-Undang Dasar tahun 1945

²⁵Frichy Ndaumanu, "Hak Penyandang Disabilitas: Antara Tanggung Jawab Dan Pelaksanaan Oleh Pemerintah Daerah", *Jurnal Hukum volume 11 No 1*, 2020, hlm 132

²⁶Ulfah, S., & Fatmala Rizky, T., "Persons with Disabilities' Financial Literacy and Access to Financial Services". *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Volume 24 no.1.*, 2021 hlm 48

²⁷FAT, "Sulitnya Akses Perbankan Bagi Penyandang Tunanetra" dapat diakses di <https://www.hukumonline.com/berita/a/sulitnya-akses-perbankan-bagi-penyandang-tunanetra-lt5242b2bed32df/?page=2> terakhir tanggal 8 Desember 2023

²⁸NPP, "Butuh Regulasi Agar Penyandang Tunanetra Mudah Akses Ke Perbankan", dapat diakses di <https://www.hukumonline.com/berita/a/butuh-regulasi-agar-penyandang-tunanetra-mudah-akses-ke-perbankan-lt58401fbba5e8b/> terakhir diakses 8 Desember 2023

Sulitnya mengakses layanan perbankan bagi calon nasabah tunanetra menunjukkan bahwa tunanetra didiskriminasi.²⁹

Di Indonesia, problematika perlindungan nasabah tunanetra dalam mengakses perbankan menjadi perhatian utama terkait dengan akses yang setara dan aman terhadap layanan keuangan. Problematika tersebut sebagai berikut:

1. Keterbatasan Aksesibilitas dan Kendala Teknis

Temuan dari riset yang dilakukan oleh Slamet Thohari di Kota Malang menunjukkan bahwa masih terdapat banyak fasilitas di lembaga pemerintah yang tidak mudah diakses oleh individu disabilitas.³⁰ Pada kenyataannya pihak bank tidak mematuhi perlindungan penyandang disabilitas dengan memberikan preferensi layanan bagi penyandang disabilitas yang melakukan transaksi perbankan.

Penyediaan fasilitas khusus bagi tunanetra, seperti ATM khusus tunanetra belum ada, tidak ada kebijakan internal karena tidak ada lagi peraturan yang spesifik.³¹ Fasilitas untuk disabilitas juga dianggap mahal seperti *ramp*, huruf *braille*, dan *Talking ATM* sehingga banyak bank yang tidak aksesibel bagi tunanetra.³² Terbatasnya sarana dan prasarana untuk aksesibilitas tunanetra pada fasilitas bank menjadi faktor penghambat aktivitas penyandang tunanetra, sehingga dapat disimpulkan bahwa hal tersebut merupakan bentuk diskriminasi.

Penyandang tunanetra menghadapi hambatan dalam mengakses teknologi perbankan yang tidak sepenuhnya ramah bagi penyandang disabilitas.³³ Hal tersebut disebabkan oleh kendala teknis dimana sistem perbankan yang belum sepenuhnya diakses dengan teknologi aksesibilitas, seperti layar sentuh atau perangkat lunak bantu yang memungkinkan navigasi bagi mereka dengan kebutuhan khusus.

Contoh kasus terdapat penyandang disabilitas terutama tunanetra merasa terdiskriminasi dalam mendapat pelayanan sektor perbankan seperti dipersulit atau ditolak menjadi nasabah dengan alasan teknis.³⁴ Persoalan lain yang dihadapi tunanetra adalah legalitas identitas dan dianggap tidak mampu menjaga keamanan

²⁹*Ibid*

³⁰Slamet Thohari, "Pandangan Disabilitas dan Aksesibilitas Fasilitas Publik bagi Penyandang Disabilitas Kota Malang", *Indonesian Journal of Disability Studies Vol 1*, 2014, hlm 27

³¹Sri Yani Yolanda, "Perlindungan Konsumen Terhadap Penyandang Tuna Netra Sebagai Pengguna Jasa Perbankan Di Kotapekanbaru (Studi Di Bank Rakyat Indonesiaunit Bukit Barisan)", *JOM Fakultas Hukum Universitas Riau Volume VI No 2*. hlm 9

³²Pito Agustin Rudianan, "Kesulitan Teman Disabilitas Saat Berurusan dengan Bank", dapat diakses di <https://difabel.tempo.co/read/1140810/kesulitan-teman-disabilitas-saat-berurusan-dengan-bank> terakhir diakses 8 Desember 2023

³³Ayu Nurfaizah, "Penyandang Difabel Netra Masih Temui Kendala Ketika Mengakses Pelayanan Perbankan", dapat diakses <https://www.kompas.id/baca/metro/2023/01/02/pelayanan-perbankan-untuk-disabilitas-di-jakarta-belum-merata> terakhir diakses 29 Januari 2024

³⁴Ombudsman, "Sektor Perbankan Diduga Masih Diskriminatif Terhadap Penyandang Disabilitas" dapat diakses <https://ombudsman.go.id/perwakilan/news/r/pwk--sektor-perbankan-diduga-masih-diskriminatif-terhadap-penyandang-disabilitas-> terakhir diakses 29 Januari 2024

ATM.³⁵ Ada pula lantaran persyaratan administrasi tidak lengkap seperti tidak memiliki Kartu Tanda Penduduk (KTP) karena tidak dapat melakukan tanda tangan yang mengakibatkan tidak dapat mengurus NPWP.³⁶

2. Risiko Keamanan Data

Ketika nasabah tunanetra mengajukan permohonan membuka rekening, sebagian besar bank di Indonesia menawarkan untuk membuat rekening bersama.³⁷ Tanggapan nasabah tunanetra terhadap usulan alternatif tersebut biasanya penolakan.³⁸ Pertimbangan nasabah tunanetra tentang alternatif rekening bersama adalah mereka harus bersama-sama dalam melakukan aktivitas di bank, dan ada kekhawatiran jika tidak mendapatkan ATM, uang di rekening tersebut akan diambil secara sepihak ke rekening yang sama oleh rekan kerja.³⁹

3. Perlindungan Hukum yang Tidak Memadai

Regulasi perlindungan data pribadi belum memadai dalam mengakomodasi kondisi khusus tunanetra.⁴⁰ Hal tersebut dikarenakan tidak adanya kerangka hukum yang jelas dan efektif untuk menangani pelanggaran data pribadi tunanetra.⁴¹ Infrastruktur teknologi dalam perbankan tidak sepenuhnya dapat diakses oleh tunanetra, yang dapat mencakup ketidakmampuan menggunakan aplikasi perbankan atau situs web dengan perangkat bantu khusus.⁴²

Situs web dan Aplikasi perbankan tidak sepenuhnya sesuai dengan pedoman aksesibilitas web, membuatnya sulit diakses oleh tunanetra.⁴³ Hal ini menjadi pelanggaran hak akses informasi dan partisipasi bagi penyandang disabilitas. Informasi perbankan seringkali tidak dirancang untuk dapat diakses dengan mudah oleh tunanetra, baik melalui perangkat lunak pembaca *layer* maupun format alternatif.⁴⁴

Permohonan pembukaan rekening bagi tunanetra harus mematuhi ketentuan khusus yang beragam, seperti menggunakan sidik jari sebagai tanda pengganti tanda tangan, pembukaan rekening dengan rekaman elektronik, dan pembukaan rekening

³⁵Tempo, “Kesulitan Teman Disabilitas Saat Berurusan dengan Bank”, dapat diakses <https://difabel.tempo.co/read/1140810/kesulitan-teman-disabilitas-saat-berurusan-dengan-bank> terakhir diakses 29 Januari 2024.

³⁶Pito Agustin Rudiana, “Kesulitan Teman Disabilitas Saat Berurusan dengan Bank”, dapat diakses <https://difabel.tempo.co/read/1140810/kesulitan-teman-disabilitas-saat-berurusan-dengan-bank> terakhir diakses 29 Januari 2024

³⁷*Ibid*, hlm 180

³⁸*Ibid*, hlm 159

³⁹Iqbal et.al, “Hak Penyandang Tunanetra dalam Pembukaan Rekening Bank dihubungkan dengan Asas Non Diskriminasi menurut Undang- Undang Nomor 8 Tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas Jo.Peraturan OJK Nomor: 1 / POJK.07 / 2013 tentang PerlindunganKonsumen Sektor Jasa Keuangan”, *Jurnal Ilmu Hukum Volume 3, No.1*, Tahun 2017, hlm.161

⁴⁰Alia et al, “Perlindungan Hak Penyandang Disabilitas dalam Memperoleh Pekerjaan dan Penghidupan Yang Layak bagi Kemanusiaan”, *Jurnal Konstitusi, volume 17, No. 1*, 2020, hlm 201

⁴¹Asyifa et al, “Kebijakan Hukum Terhadap Hak-Hak disabilitas Dalam Layanan Jasa Keuangan di Indonesia”, *Al-Mashlahah: Jurnal Hukum Islam dan Pranata Sosial*, 2017. hlm 250

⁴²Ayu Nurfaizah “Penyandang Difabel Netra Masib Temui Kendala Ketika Mengakses Pelayanan Perbankan”, dapat di akses di <https://www.kompas.id/baca/metro/2023/01/02/pelayanan-perbankan-untuk-disabilitas-di-jakarta-belum-merata> terakhir di akses 29 Januari 2024

⁴³Rima Yuwana Yustikaningrum, “Hak Akses Informasi Publik Penyandang Disabilitas Pada Lembaga Peradilan Di Indonesia”, *Laporan Hasil Penelitian*, 2019, hlm 5

⁴⁴Asyifa Ar'rifqu Hamka Putri, dan Abdul Halim, “Kebijakan Hukum Terhadap Hak-Hak Disabilitas Dalam Layanan Jasa Keuangan di Indonesia”, *Al-Mashlahah: Jurnal Hukum Islam dan Pranata Sosial*, 2022, hlm. 251

tanpa fasilitas ATM.⁴⁵ Namun, kendala utama terletak pada ketidakseragaman pelayanan, yang disebabkan oleh kurangnya pengaturan rinci dalam peraturan perundang-undangan.⁴⁶

Ketentuan peraturan perundang-undangan yang mengandung problematika perlindungan data pribadi nasabah tunanetra dalam mengakses perbankan diantaranya:

a. Undang-Undang Perlindungan Data Pribadi

Dasar hukum untuk perlindungan data pribadi tunanetra tercantum dalam Undang-Undang Perlindungan Data Pribadi. Subjek data untuk perlindungan data pribadi diatur Pasal 1 ayat (6) sampai dengan Pasal 1 ayat (11) yang memuat setiap orang warga secara personal, lembaga Organisasi dari pemerintahan pusat yang diatur dalam Undang-Undang Perlindungan Data Pribadi. Problematika perlindungan data pribadi tunanetra dalam mengakses perbankan di Indonesia tidak diatur secara spesifik.⁴⁷ Sanksi administratif terhadap pelanggaran data pribadi diatur Pasal 57 Undang-Undang Perlindungan Data Pribadi, yang mencakup peringatan tertulis, penghentian sementara kegiatan pemrosesan data, penghapusan atau pemusnahan data pribadi, dan/atau denda administratif dan ruang lingkup ketentuan pidana dalam Pasal 67.

b. Undang-Undang ITE Perubahan

Undang-Undang ITE Perubahan menjadi dasar hukum yang mengatur perlindungan data pribadi tunanetra dalam mengakses perbankan masih belum spesifik atau eksplisit. Pengaturan perlindungan data pribadi tunanetra lebih tertanam dalam konteks hukum hak disabilitas atau regulasi keuangan⁴⁸. OJK memiliki peraturan-peraturan yang berkaitan dengan perlindungan konsumen dan keamanan transaksi, tetapi tidak secara khusus menangani kebutuhan perlindungan data pribadi bagi tunanetra.

Mengenai perlindungan data pribadi untuk kelompok tunanetra dinilai penting untuk memperhatikan perkembangan hukum dan upaya regulasi yang lebih spesifik dalam hal perlindungan data pribadi untuk kelompok tersebut. Pasal-pasal yang relevan dalam Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik (ITE) Perubahan yang berkaitan dengan perlindungan data pribadi yakni Pasal 26, Pasal 27, dan Pasal 28 yang mengatur tentang pengamanan data elektronik, namun Undang-Undang ITE Perubahan tidak secara spesifik membahas kebutuhan dan tantangan yang dihadapi oleh tunanetra dalam mengakses layanan perbankan secara digital.

⁴⁵Iqbal et.al, "Hak Penyandang Tunanetra dalam Pembukaan Rekening Bank dihubungkan dengan Asas Non Diskriminasi menurut Undang- Undang Nomor 8 Tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas Jo.Peraturan OJK Nomor: 1 / POJK.07 / 2013 tentang PerlindunganKonsumen Sektor Jasa Keuangan", *Jurnal Ilmu Hukum Volume 3, No.1*, Tahun 2017, hlm.161

⁴⁶*Ibid*

⁴⁷Pasal 1 ayat (11) Undang-Undang No. 27 Tahun 2022 Tentang Perlindungan Data Pribadi

⁴⁸NPP, "Butuh Regulasi Agar Penyandang Tunanetra Mudah Akses Ke Perbankan", dapat diakses di <https://www.hukumonline.com/berita/a/butuh-regulasi-agar-penyandang-tunanetra-mudah-akses-ke-perbankan-lt58401fbba5e8b/> terakhir diakses 8 Desember 2023

POJK Nomor 13/PJOK.03/2016 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan, dimana mengatur hak dan kewajiban konsumen dalam sektor jasa keuangan, meskipun belum secara khusus membahas isu perlindungan data pribadi penyandang disabilitas. Peran Bank Indonesia (PBI) Nomor 20/6/PBI/2018 tentang Layanan Uang Elektronik, meskipun fokus pada uang elektronik, peraturan ini mencakup beberapa ketentuan keamanan dan perlindungan konsumen yang relevan. Ketidaksiuaian regulasi ini dengan kebutuhan khusus kelompok disabilitas seperti tunanetra menjadi perhatian dan menunjukkan perlu adanya peraturan lebih spesifik untuk melindungi hak dan kebutuhan kelompok disabilitas.

c. Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2016 tentang Perlindungan Data Pada Sistem Elektronik

Pasal 4 Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2016 tentang Perlindungan Data Pada Sistem Elektronik merupakan serangkaian perangkat produser elektronik yang berfungsi mempersiapkan, mengumpulkan, mengolah, menganalisis, menyimpan, menampilkan, mengumumkan, mengirimkan, dan/atau menyebarkan informasi elektronik, sedangkan seseorang yang menggunakan sistem elektronik atau disebut penyelenggara elektronik adalah setiap orang, penyelenggara negara, badan usaha, dan masyarakat yang menyediakan, mengelola, dan/atau mengoperasikan sistem elektronik secara sendiri-sendiri maupun bersama-sama kepada pengguna sistem elektronik untuk keperluan dirinya/atau keperluan pihak lain.

Privasi dan data pribadi tidak hanya mencakup aspek keamanan privasi dan data pribadi konsumen melainkan juga mencakup sistem kenyamanan konsumen sebagaimana diatur Undang-Undang Perlindungan Konsumen, Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik Perubahan. serta peraturan pelaksanaannya, dimana seharusnya tunanetra harus mendapatkan pula kenyamanan sebagai konsumen dalam mengakses perbankan. Dalam pelaksanaan perlindungan data pribadi secara perundang-undang hukum ketika adanya tidak kejahatan masih terdapat pula perundang-undang untuk penyelesaian kejahatan dan memberikan kenyamanan konsumen termasuk perlindungan data pribadi.

Tunanetra tidak sepenuhnya menyadari hak-hak privasi dan keamanan data mereka. Pendidikan informasi hukum tentang perlindungan data pribadi dapat membantu meningkatkan kesadaran mereka. Penanganan data pribadi oleh lembaga keuangan harus mematuhi standar keamanan dan privasi yang ketat. Tunanetra memiliki kekhawatiran terkait data pribadi mereka dikelola dan disimpan oleh lembaga keuangan. Adanya ketidakjelasan dan tumpang tindih antara peraturan lama dan baru, maka peraturan lama masih berlaku dan peraturan baru telah diterbitkan, sehingga peraturan tersebut tidak berlaku dalam penerapan umum. Adanya hambatan tersebut membingungkan penyandang tunanetra mengenai undang-undang mana yang harus dipatuhi dan menghambat proses penegakan hukum dari berbagai ketentuan pasal dan undang-undang.

Dari ketiga peraturan diatas, diketahui bahwa tidak ada ketentuan yang secara spesifik dan eksplisit menyediakan perlindungan data pribadi bagi penyandang tunanetra. Peraturan perundang-undangan tersebut mengakomodasi kebutan

perlindungan data bagi nasabah tunanetra dalam perbankan. Perlu adanya pembenahan regulasi yang efektif dan mencerminkan perhatian terhadap kondisi khusus tunanetra dalam mengakses perbankan. Pembenahan dalam regulasi pelaksanaan yang mengatur perlindungan data pribadi menjadi penting untuk menutupi celah hukum dengan dan memastikan bahwa hak-hak tunanetra dalam konteks perbankan digital diakui dan dijaga secara menyeluruh dalam perlindungan data pribadi bagi penyandang disabilitas terutama bagi tunanetra.⁴⁹

Mekanisme Perlindungan Kerahasiaan Data Nasabah Tunanetra di Sektor Perbankan

Perlindungan penyandang disabilitas merupakan istilah untuk menggambarkan perlindungan hukum yang diberikan kepada penyandang disabilitas dalam usahanya untuk memenuhi kebutuhannya dari hal-hal yang dapat merugikan penyandang disabilitas.⁵⁰ Perlindungan ini juga dipahami sebagai pengakuan bahwa diskriminasi berdasarkan disabilitas merupakan pelanggaran terhadap harkat dan martabat serta nilai yang melekat pada setiap orang.⁵¹

Menurut pendapat CST Kansil, perlindungan hukum merujuk pada serangkaian langkah hukum yang harus dilakukan oleh aparat penegak hukum guna menjamin keamanan, baik secara mental maupun fisik, dari gangguan yang mungkin timbul dari pihak manapun. Suatu upaya perlindungan diklasifikasikan sebagai perlindungan hukum apabila memuat unsur-unsur Penyediaan perlindungan oleh pemerintah kepada warganya, Jaminan terhadap kepastian hukum, Keterkaitan dengan hak-hak warga negara, dan Adanya sanksi hukuman.⁵²

Pada dasarnya penyandang tunanetra memiliki hak yang sama dengan masyarakat lainnya sebagai subjek hukum karena tunanetra cakap dalam melakukan kegiatan yang dapat menimbulkan perbuatan hukum termasuk dalam menggunakan berbagai jasa perbankan secara mandiri atau diwakilkan tanpa adanya diskriminasi. Hal tersebut dijelaskan Pasal 9 Undang-Undang Penyandang Disabilitas. Penekanan pada hak-hak tersebut mencerminkan keinginan untuk menciptakan lingkungan yang inklusif dan setara bagi penyandang disabilitas terkhususkan bagi tunanetra di semua sektor, termasuk sektor perbankan.

Menurut Undang-Undang Perlindungan Konsumen bank sebagai pelaku usaha mempunyai kewajiban memberikan pelayanan yang sama terhadap setiap konsumen atau tidak melakukan praktik diskriminasi. Kewajiban pelaku usaha untuk memenuhi hak konsumen untuk mendapatkan kenyamanan, keamanan, keselamatan dan hak

⁴⁹NNP, Hukum Online, "Lindungi Penyandang Cacat dalam Layanan Perbankan", dapat diakses <https://www.hukumonline.com/berita/a/lindungi-penyandang-cacat-dalam-layanan-perbankan-lt4b8ca7a7dce58/> terakhir diakses 29 Januari 2024

⁵⁰Zulkarnain Ridlwan, "Perlindungan Hak-Hak Konstitusional Penyandang Disabilitas (Rights Of Persons With Disabilities)" *Fiat Justisia Jurnal Ilmu Hukum Volume 7 No. 2*, 2013, hlm 237

⁵¹*Ibid*

⁵²Sri Yani Yolanda, "Perlindungan Konsumen Terhadap Penyandang Tuna Netra Sebagai Pengguna Jasa Perbankan di Kota Pekanbaru (Studi di Bank Rakyat Indonesia Unit Bukit Barisan)" *JOM Fakultas Hukum Universitas Riau Volume VI No 2* Juli-Desember 2019, hal. 13

untuk tidak mendapat perlakuan diskriminatif.⁵³ Pelaku usaha dalam menjalankan usahanya harus memperlakukan konsumen secara benar, jujur, serta tidak diskriminatif berdasarkan suku, agama, budaya, pendidikan, status ekonomi maupun status sosial lainnya. Hal tersebut selaras dengan Pasal 8 huruf a Undang-Undang Penyandang Disabilitas.

Setiap bank secara umum memiliki layanan yang sama dengan bank lainnya sehingga mudah ditiru oleh bank lainnya.⁵⁴ Berlakunya Pasal 4 huruf a dan g Undang-Undang Perlindungan Konsumen tersebut akan memberikan kesempatan penyandang disabilitas terutama tunanetra untuk dapat mengakses berbagai layanan jasa perbankan yang akan berdampak positif bagi keadilan sosial maupun pertumbuhan ekonomi.

Bagi nasabah tunanetra yang ingin membuka rekening diberikan alternatif dalam pembukaan rekening yaitu dengan bentuk rekening bersama (*joint account*) dan membuka rekening atas nama orang lain yang diteguhkan pengadilan. Nasabah tunanetra memiliki hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa.⁵⁵ Kedua alternatif diatas masih tidak memenuhi hak tersebut karena adanya perbedaan perlakuan di sektor perbankan. Hal tersebut perlu dilakukan penelitian lebih lanjut mengenai solusi yang tepat untuk memberikan hak atas kenyamanan bagi nasabah tunanetra tanpa mengurangi hak keamanan dan keselamatan bagi nasabah tunanetra.⁵⁶

Bentuk *joint account* "and" dapat menjamin keamanan dari nasabah tunanetra dan simpanannya dengan pertimbangan setiap transaksi dilakukan oleh seluruh pemilik rekening yang ikut dalam pembentukan rekening gabungan walaupun memiliki kekurangan harus melakukan setiap transaksi di bank dan secara bersama-sama.⁵⁷ Rekening gabungan bentuk "and" walaupun dirasa mengurangi hak dari konsumen sebagaimana dinyatakan dalam Pasal 4 huruf a Undang-undang Perlindungan Konsumen yaitu hak tunanetra dapat terakomodir demi terwujudnya hak yang lebih penting yaitu hak untuk mendapat keamanan dan keselamatan dalam mengkonsumsi suatu barang dan/atau jasa yang ditawarkan oleh pelaku.⁵⁸

Guna menyempurnakan bentuk alternatif bagi tunanetra untuk mengakses perbankan adalah dengan membentuk mekanisme dan tatacara pembentukan *joint account* khusus disabilitas terkhususkan tunanetra dengan penetapan perwalian. Solusi tersebut bertujuan untuk menjaga keamanan data pribadi dalam penggunaan rekening bersama atau *joint account*. Otoritas Jasa Keuangan perlu melakukan pembenahan dalam regulasi yang mengatur perlindungan data pribadi menjadi penting untuk

⁵³Pasal 4 huruf a dan g Undang-Undang Perlindungan Konsumen.

⁵⁴Fitri Ana Siregar, "Layanan Jasa Keuangan Perbankan Kepada Penyandang Disabilitas di Era Digital Industri 5.0", *Journal of Disability Studies and Research (JDSR)*, Edisi No 1 Vol 12 UIN Sulthan Thaha Saifuddin Jambi, 2022., hlm 71

⁵⁵Iqbal et.al, "Hak Penyandang Tunanetra dalam Pembukaan Rekening Bank dihubungkan dengan Asas Non Diskriminasi menurut Undang- Undang Nomor 8 Tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas Jo.Peraturan OJK Nomor: 1 / POJK.07 / 2013 tentang PerlindunganKonsumen Sektor Jasa Keuangan", *Jurnal Ilmu Hukum Volume 3, No.1*, Tahun 2017, hlm.160.

⁵⁶*Ibid*

⁵⁷*Ibid*, hlm 158

⁵⁸*Ibid*, hlm 161

menutupi celah hukum dengan memastikan bahwa perlu dijelaskan wali yang sudah ditetapkan dan terdaftar namanya dalam rekening *joint account* bertindak bukan untuk mewakili tetapi mendampingi bersama-sama dalam melakukan aktifitas perbankan. Peraturan tersebut bertujuan untuk membuat kebijakan pelayanan untuk tunanetra yang merata setiap bank sehingga tidak bergantung pada kebijakan masing-masing bank.

Bank perlu membentuk pelatihan khusus mengenai pelayanan khusus kepada nasabah tunanetra yang bertujuan memberikan keamanan data pribadi bagi tunanetra sehingga nasabah ataupun calon nasabah dapat dilayani tanpa merasa didiskriminasi. Selain itu, Bank juga dapat membentuk SOP mengenai pembentukan rekening khusus bagi penyandang tunanetra yang menjunjung hak keamanan, nyaman, dan hak keselamatan.

Menurut Pasal 4 Peraturan Bank Indonesia (PBI) No 7/6/PBI/2005 tentang Transparansi Informasi Produk Bank dan Penggunaan Data Pribadi Nasabah menyatakan mengenai kewajiban bank yang menyatakan bahwa:

- (1) Bank wajib menyediakan informasi tertulis dalam bahasa Indonesia secara lengkap dan jelas mengenai karakteristik setiap Produk Bank.
- (2) Informasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) wajib disampaikan kepada Nasabah secara tertulis dan atau lisan.
- (3) Dalam memberikan informasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2), Bank dilarang memberikan informasi yang menyesatkan (*mislead*) dan atau tidak etis (*misconduct*).

Otoritas Jasa Keuangan (OJK) sebagai penyelenggara sistem pengaturan dan pengawasan kegiatan sektor jasa keuangan telah menerbitkan peraturan terkait penyediaan akses layanan keuangan kepada semua pihak, termasuk kepada penyandang disabilitas seperti tunanetra. Peraturan tersebut tertuang dalam POJK No 7/6/POJK.07/2016 tentang Literasi dan Inklusi Keuangan di Sektor Jasa Keuangan Bagi Konsumen dan atau Masyarakat dan POJK No. 1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan yang telah disempurnakan melalui POJK No. 6/POJK.07/2022 tentang Perlindungan Konsumen dan Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan. Otoritas Jasa Keuangan sebelumnya telah menyusun Petunjuk Teknis Operasional (PTO) dalam memberikan standarisasi pelayanan keuangan kepada penyandang disabilitas yang dapat diadopsi oleh POJK yang sebenarnya sudah diatur lebih detail dari undang-undang yang ada.

Menurut Petunjuk Teknis Operasional untuk penyediaan dokumen persyaratan administrasi, konsumen atau calon konsumen dengan disabilitas yang menyebabkan tidak dapat melakukan tanda tangan secara konsisten maka dapat diberikan alternatif, antara lain:⁵⁹

1. Surat keterangan tidak dapat melakukan tanda tangan yang disebabkan kondisi disabilitas konsumen dari RT, RW Lurah, petugas Kesehatan, atau dinas sosial
2. Pas foto

⁵⁹Asyfa, et.al, “Kebijakan Hukum Terhadap Hak-Hak Disabilitas Dalam Layanan Jasa Keuangan di Indonesia”, *Al-Mashlahab: Jurnal Hukum Islam dan Pranata Sosial Islam* (Special Issue 2022), hlm.257.

3. Cap jempol atau jari lainnya
4. *Fingerprint recognition*
5. *Iris scan*
6. *Face recognition*
7. *Voice recognition*

Sifat dari setiap PUJK juga dituliskan secara terperinci, seperti:

1. Standar Infrastruktur
 - a. Kantor PUJK yang ramah disabilitas, baik kantor pusat maupun cabang, menyediakan standar infrastruktur pelayanan fisik, non fisik, dan dokumen yang ramah bagi konsumen atau calon konsumen disabilitas
 - b. Pelayanan fisik yang ramah disabilitas
2. Standar infrastruktur Kantor Pusat yang ramah disabilitas yang tidak menyediakan pelayanan operasional yaitu:
 - a. Menyediakan rampa yang tidak dapat digunakan oleh penyandang disabilitas secara mandiri dan aman
 - b. Pintu yang lebar dan mudah dibuka
 - c. Tersedia pegangan rambat
3. Standar infrastruktur, peralatan dan pelayanan Kantor Pusat yang ramah disabilitas yang menyediakan pelayanan operasional yaitu:
 - a. Menyediakan pelayanan dasar seperti yang tertera pada poin 6.2.1
 - b. Menyediakan meja pelayanan yang rendah untuk mengakomodasi pengguna kursi roda dan yang bertubuh kecil/kerdil
 - c. Menyediakan layar khusus antrian dan layar informasi di lokasi yang mudah dilihat
 - d. Tersedia alat bantu untuk konsumen/ calon konsumen disabilitas seperti kruk, kursi roda. Dan kaki empat
 - e. Posisir uang tunggu dan resepsionis yang diletakan di dekat pintu masuk
 - f. Memiliki peralatan yang digunakan untuk mendeteksi identitas konsumen/ calon konsumen disabilitas seperti *reader* KTP-EL, *scanner* iris mata, pemindai sidik jari, atau alat pererkam (video, audio, kamera digital)
 - g. Tersedia staf yang dilatih khusus untuk melayani disabilitas
 - h. PUJK dapat berkonsultasi dengan OJK dalam Menyusun desain *outlet* yang ramah disabilitas

Dalam PTO ini terdapat beberapa hal yang diatur, seperti standar dokumen, standar infrastruktur, dan standar etika serta tata cara pelayanan. Sasaran PTO ini adalah meningkatkan akses keuangan bagi konsumen/ calon konsumen disabilitas kepada PUJK yang di bawah pengawasan OJK.⁶⁰ PTO ini sifatnya hanya sebatas petunjuk saja yang menyebabkan tidak memiliki kekuatan hukum sehingga PTO ini masih dikesampingkan.⁶¹

⁶⁰Otoritas Jasa Keuangan, "Petunjuk Teknis Operasional (PTO) Untuk Pelayanan Keuangan Kepada Peyandang Disabilitas", 2018, Hlm 15.

⁶¹Fittono et al, "Penerapan Petunjuk Teknis Operasional (PTO) Pada Kesgiatan Tridaya LKM Bakti Mandiri Samarinda", *Jurnal Fakultas Ekonomi* 2014, hlm 4.

Mekanisme untuk membuat PTO memiliki kekuatan hukum adalah dengan menyerap PTO ini menjadi peraturan perundang-undangan sehingga pihak perbankan wajib untuk menjalankannya. Selain itu, Indonesia dapat mencontoh fasilitas khusus untuk disabilitas dalam memberikan aksesibilitas seperti yang diterapkan di Hongkong, seperti penerimaan tanda tangan digital, cap tradisional, atau sidik jari bagi penyandang disabilitas.⁶² Solusi ini dapat menyelesaikan problematika nasabah tunanetra dalam masalah administrasi ketika akan membuka rekening bank.⁶³

Untuk melindungi hukum, posisi kelemahan konsumen harus diberikan perlindungan oleh hukum. Kepastian hukum tersebut secara umum bertujuan untuk memberikan perlindungan. Perlindungan untuk melindungi hak-hak tunanetra dibagi menjadi dua yaitu:

a. Perlindungan Preventif

Bank Indonesia memiliki wewenang dan kewajiban untuk membina serta melakukan pengawasan terhadap bank dengan menempuh upaya-upaya baik bersifat preventif dalam bentuk ketentuan-ketentuan petunjuk berupa undang-undang yang mengatur mengenai perlindungan hukum terhadap data pribadi tunanetra dalam mengakses perbankan, nasihat, dan bimbingan.⁶⁴

Perlindungan terhadap konsumen didasarkan pada adanya sejumlah hak (hukum) konsumen yang perlu dilindungi dari tindakan-tindakan yang mungkin merugikan.⁶⁵ Hak-hak ini merupakan hak-hak yang sifatnya mendasar dan universal sehingga perlu mendapat jaminan dari negara atas pemenuhannya.⁶⁶ Perlindungan hukum atas data pribadi nasabah dalam penyelenggaraan perbankan dapat dilakukan dalam wujud perlindungan preventif yaitu *self regulation* dan *government regulation*.⁶⁷ Perlindungan hukum preventif dengan pendekatan pengaturan hukum secara internal dari penyelenggara layanan perbankan.⁶⁸

Bank sebagai pelaku usaha memiliki kewajiban untuk memberikan aksesibilitas bagi nasabah tunanetra secara khusus diatur dalam Pasal 15 Peraturan OJK No. 1/POJK.07.2013 yaitu pelaku usaha keuangan wajib memberikan akses yang setara kepada setiap konsumen sesuai kualifikasi konsumen atas produk dan atau layanan pelaku usaha jasa keuangan sebagaimana diatur Pasal 24 pelaku usaha jasa keuangan wajib menyediakan layanan khusus kepada konsumen dengan kebutuhan khusus untuk tunanetra.

Penyandang tunanetra membutuhkan layanan khusus untuk memenuhi hak-hak mereka sebagai konsumen. Hal ini bertujuan untuk mewujudkan hak penyandang tunanetra untuk diperlakukan dengan layak, jujur, dan dilayani tanpa

⁶²Asyifa Ar'rifqu, et.al, "Kebijakan Hukum Terhadap Hak-Hak Disabilitas Dalam Layanan Jasa Keuangan di Indonesia", *Al-Masblabah: Jurnal Hukum Islam dan Pranata Sosial*, 2022, hlm. 256

⁶³*Ibid*, hlm 269

⁶⁴Pasal 29 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 1992 Tentang Perbankan

⁶⁵Syifa Ar'rifqu Hamka Putri et.al, "Kebijakan Hukum Terhadap Hak-Hak Disabilitas Dalam Layanan Jasa Keuangan di Indonesia", *Al-Masblabah: Jurnal Hukum Islam dan Pranata Sosial*, 2022, hlm. 254

⁶⁶Janus Sidabalok, "*Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*", PT Citra Aditya Bakti, Medan, 2006, hlm. 29

⁶⁷Budi Agus Riswandi, "*Hukum Cyberspace*", Yogyakarta:Gitanagari, 2006, hlm.140

⁶⁸Gusti Ayu, et.al, "Perlindungan Hukum Terhadap Data Pribadi Nasabah Dalam Layanan Internet Banking", *Jurnal Kerthasema Vol 02, No. 04* Juni 2014, hlm 4

diskriminasi.⁶⁹ Untuk melindungi konsumen, maka dibentuklah Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Hal ini menjadi penting sebab undang-undang memiliki wewenang untuk memaksa pelaku usaha untuk menaatinya dan hukum dapat dikenakan sanksi wajib.⁷⁰

Pemenuhan hak penyandang disabilitas perlu untuk diatur oleh negara sebagai bentuk perlindungan penyandang disabilitas dari diskriminasi.⁷¹ Untuk itu dibutuhkan aturan yang mengatur bagaimana hak penyandang disabilitas terutama tunanetra. Hal tersebut diatur Pasal 5 ayat (1) Undang-Undang tentang Penyandang Disabilitas. Keberadaan masyarakat disabilitas tidak sebanding dengan hal yang didapatkannya, masih terdapat diskriminasi dalam hal mendapatkan suatu hak seperti mendapatkan hak pelayanan perbankan secara mandiri dan bermartabat.

Pengakuan terhadap keberadaan, kedudukan, dan hak-hak dari disabilitas terkhususkan pada tunanetra perlu meningkatkan penyediaan aksesibilitas dalam perbankan yang dapat diakses para tunanetra.⁷² Fasilitas yang tidak ramah disabilitas, terjadi pada pelayanan di bidang perbankan.⁷³ Padahal penyandang tunanetra memiliki hak untuk mengendalikan masalah keuangan atau menunjuk orang mewakili kepentingan keuangan serta memperoleh akses terhadap pelayanan jasa perbankan dan non-perbankan⁷⁴

Pemenuhan hak penyandang tunanetra dijelaskan Pasal 5 Peraturan Bank Indonesia Nomor 16/1/PBI/2014 tentang Perlindungan Konsumen Jasa Sistem Pembayaran yang menjelaskan:

- (1) Penyelenggara wajib memberikan kesetaraan akses kepada setiap konsumen.
- (2) Untuk memberikan kesetaraan akses sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Penyelenggara wajib memiliki mekanisme dan prosedur pemberian layanan akses kepada konsumen.
- (3) Selain memiliki mekanisme dan prosedur pemberian layanan akses sebagaimana dimaksud pada ayat (2), Penyelenggara juga wajib memiliki mekanisme dan prosedur pemberian layanan akses kepada Konsumen berkebutuhan khusus.

Pada ayat (3) diatas, yang dimaksud dengan konsumen berkebutuhan khusus adalah tunanetra, tunarungu, tuna wicara, dan usia lanjut dengan umur 60 (enam puluh) tahun atau lebih. Pasal 28 huruf (e) Undang-Undang Penyandang disabilitas menyatakan bahwa “Pemerintah dan Pemerintah Daerah wajib menjamin dan melindungi hak Penyandang Disabilitas sebagai subjek hukum untuk melakukan tindakan hukum yang sama dengan yang lainnya”.

⁶⁹Sri Yani Yolanda, “Perlindungan Konsumen Terhadap Penyandang Tuna Netra Sebagai Pengguna Jasa Perbankan di Kotapekanbaru (Studi Di Bank Rakyat Indonesiaunit Bukit Barisan)”, *JOM Fakultas Hukum Universitas Riau Volume VI No 2*, hlm 3

⁷⁰Bambang Widodo, “Upaya Memenuhi Hak Penyandang Disabilitas”, dapat diakses <https://portal.ham.go.id/2020/03/21412/> terakhir diakses 30 Januari 2024.

⁷¹*Ibid*

⁷²Sri Yani Yolanda, “Perlindungan Konsumen Terhadap Penyandang Tuna Netra Sebagai Pengguna Jasa Perbankan di Kotapekanbaru (Studi Di Bank Rakyat Indonesiaunit Bukit Barisan)”, *JOM Fakultas Hukum Universitas Riau Volume VI No 2*, hlm 9

⁷³*Ibid*

⁷⁴Pasal 9 huruf d dan e Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas

Pemenuhan Hak Penyandang Tunanetra juga terdapat pada Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.07/2013 Pasal 24 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan yang mengatakan bahwa “Pelaku Usaha Jasa Keuangan wajib menyediakan layanan khusus kepada Konsumen dengan kebutuhan khusus.”

Pasal 150 Undang-Undang Penyandang Disabilitas menyatakan bahwa “Pemerintah dan Pemerintah Daerah wajib menyediakan Pelayanan Publik yang mudah diakses oleh penyandang disabilitas sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan”. Menurut Pasal 24 Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.07/2013 tentang perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan menyatakan bahwa “Pelaku Usaha Jasa Keuangan wajib menyediakan layanan khusus kepada Konsumen dengan kebutuhan khusus.”

Perlindungan hukum atas data pribadi nasabah dalam penyelenggaraan layanan perbankan dengan pendekatan *government regulation* menitikberatkan pada sekumpulan peraturan yang dibentuk oleh pihak pemerintah yang memiliki otoritas untuk membentuk peraturan tersebut. Instrumen perlindungan atas data pribadi nasabah tunanetra dalam penyelenggaraan perbankan haruslah ketentuan yang mempunyai hubungan erat dengan masalah perlindungan hukum atas data pribadi nasabah yang dalam hal ini yaitu Peraturan Otoritas Jasa Keuangan, Undang-Undang Penyandang Disabilitas dan Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Beberapa ketentuan yang ada dalam Undang-Undang Perbankan sekiranya mampu dipergunakan untuk menetapkan dan memberikan perlindungan hukum atas data pribadi nasabah dalam penyelenggaraan layanan perbankan dapat dicermati pada dua ketentuan, yakni Pasal 7 huruf c.

b. Perlindungan Represif

PBI Nomor 7/7/PBI/2005 mengatur mengenai Tata Cara Penyelesaian Pengaduan Konsumen Bank. Regulasi ini mewajibkan bank untuk memiliki unit penyelesaian pengaduan konsumen yang bertugas menangani pengaduan yang disampaikan oleh nasabah terkait layanan atau transaksi perbankan. Bank diwajibkan untuk memberikan penjelasan, menanggapi, dan menyelesaikan pengaduan konsumen secara adil, transparan, dan tepat waktu.

PBI Nomor 10/10/PBI/2008 lebih berfokus pada Perlindungan Konsumen Perbankan. Regulasi ini menegaskan perlunya bank menjaga hak-hak nasabah serta memberikan informasi yang jelas dan akurat terkait produk dan layanan perbankan yang mereka sediakan. Regulasi ini mencakup aspek perlindungan terhadap informasi pribadi nasabah dan tata cara yang harus diikuti dalam hal penanganan keluhan atau pengaduan.

Kedua PBI ini memberikan dasar hukum yang mengatur perlindungan konsumen dan penyelesaian pengaduan di sektor perbankan. Jika memiliki pengaduan terkait layanan atau transaksi perbankan, nasabah dapat mengajukan pengaduan tersebut kepada unit penyelesaian pengaduan konsumen yang ada di bank yang bersangkutan sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan dalam peraturan tersebut. Hal ini memungkinkan pengaduan nasabah untuk ditanggapi dan diselesaikan sesuai dengan ketentuan yang ada.

PBI Nomor 8/5/PBI/2006 mengatur tentang Penyelesaian Sengketa antara Bank dengan Konsumen melalui Mediasi. Regulasi ini menetapkan prosedur mediasi sebagai upaya alternatif dalam penyelesaian sengketa antara bank dengan konsumen. Mediasi berperan sebagai langkah awal sebelum memasuki proses penyelesaian sengketa yang lebih formal, seperti melalui pengadilan atau arbitrase.

PBI Nomor 10/1/PBI/2008 lebih berfokus pada Tata Cara Mediasi dalam Penyelesaian Sengketa antara Bank dengan Konsumen. Regulasi ini memberikan panduan yang lebih terperinci tentang proses mediasi dalam penyelesaian sengketa di sektor perbankan. Menetapkan prinsip, tata cara, serta prosedur yang harus diikuti dalam melaksanakan mediasi antara bank dengan konsumen.

Kedua PBI tersebut memberikan dasar hukum dan pedoman mengenai proses mediasi sebagai sarana penyelesaian sengketa antara bank dengan konsumen secara lebih terstruktur, efisien, dan transparan. Mediasi ini dapat menjadi alternatif yang lebih cepat dan lebih hemat biaya daripada melibatkan proses hukum yang formal.

Apabila pelaku jasa keuangan tidak melayani layanan khusus dan kemudahan kepada konsumen penyandang disabilitas termasuk tunanetra dapat dikenakan sanksi sebagaimana Pasal 53 ayat (1) POJK tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan yaitu peraturan tertulis, denda, pembatasan kegiatan usaha, pembekuan kegiatan usaha, dan pencabutan izin kegiatan usaha.

Pasal 5 ayat (3) Peraturan Bank Indonesia tentang Perlindungan Konsumen Jasa Sistem Pembayaran menyatakan bahwa "Selain memiliki mekanisme dan prosedur pemberian layanan akses sebagaimana dimaksud pada ayat (2), Penyelenggara juga wajib memiliki mekanisme dan prosedur pemberian layanan akses kepada Konsumen berkebutuhan khusus."

Apabila penyelenggaraan Jasa Sistem Pembayaran tidak memberikan layanan akses khusus dan kemudahan bagi konsumen disabilitas termasuk tunanetra, maka dikenakan sanksi sebagaimana Pasal 29 ayat (1) Peraturan Bank Indonesia tentang Perlindungan Konsumen Jasa Sistem Pembayaran yaitu berupa teguran tertulis, denda, penghentian sementara, dan pencabutan izin penyelenggaraan kegiatan jasa system pembayaran

Langkah-langkah perlindungan hukum bersifat represif dapat diambil sebagai upaya melindungi data pribadi nasabah tunanetra. Hal tersebut termasuk mengajukan pengaduan sesuai dengan Peraturan Bank Indonesia Nomor 7/7/PBI/2005 dan Peraturan Bank Indonesia Nomor 10/10/PBI/2008 tentang Penyelesaian Pengaduan Nasabah. Adapun mekanisme pengaduan dapat dilakukan secara lisan, tertulis, maupun secara perwakilan nasabah. Mekanisme lainnya dapat dilakukan dengan cara mediasi antara bank dan nasabah dengan kesepakatan bersama sebagaimana diatur Peraturan Bank Indonesia Nomor 8/5/PBI/2006 dan Peraturan Bank Indonesia Nomor 10/1/PBI/2008 tentang Mediasi Perbankan.

Penutup

A. Kesimpulan

- 1) Bahwa Terdapat problematika tunanetra dalam mengakses perbankan yang memberikan hambatan dan diskriminasi. Hambatan tersebut berupa terbatasnya aksesibilitas fasilitas khusus tunanetra seperti *Talking ATM*, *ramp*, dan huruf *braille* dan juga kendala teknis seperti masalah administratif karena tidak memiliki KTP disebabkan karena tidak dapat melakukan tanda tangan. Hambatan berikutnya berupa risiko keamanan data nasabah tunanetra sangat rentan yang disebabkan karena Nasabah tunanetra hanya dapat membuka rekening dengan bentuk rekening bersama sehingga harus memiliki wali. Selain itu, Hambatan yang dialami tunanetra dalam perbankan adalah perlindungan hukum yang kurang memadai karena tidak adanya kerangka hukum yang efektif terhadap kebutuhan khusus tunanetra.
- 2) Bahwa Mekanisme perlindungan hukum terhadap nasabah tunanetra di sektor perbankan sebagai berikut:
 - a. Nasabah tunanetra dapat membuka rekening dengan bentuk rekening bersama untuk memberikan hak keamanan dan hak keselamatan dan untuk menyempurnakannya lagi perlu ada regulasi bahwa nasabah tunanetra bukan diwakili tetapi di dampingi dalam mengakses perbankan.
 - b. PTO diserap menjadi peraturan perundang-undangan sehingga memiliki sifat yang mengatur bukan sekedar himbauan.
 - c. Penyelesaian masalah administrasi perbankan bagi tunanetra dapat meniru seperti di Hongkong yang menerima tanda tangan digital, cap tradisional, atau sidik jari bagi penyandang disabilitas.
 - d. Menerapkan perlindungan preventif dan perlindungan represif.

B. Saran

- 1) Perlunya adanya penyempurnaan regulasi yang efektif, efisien, dan seragam untuk meminimalisir problematika nasabah tunanetra di sektor perbankan dengan memperhatikan kondisi khusus tunanetra sehingga tunanetra mendapatkan haknya untuk dapat mengakses layanan perbankan dengan aman dan tidak terdiskriminasi.
- 2) Otoritas Jasa Keuangan bersama dengan Bank Indonesia perlu berkerjasama dalam mengkaji lagi regulasi agar terciptanya sinkronisasi dan landasan hukum yang lebih holistik serta meningkatkan edukasi dan literasi digital nasabah tunanetra, termasuk pengembangan teknologi perbankan yang tepat guna

Daftar Pustaka

- Budi Agus Riswandi, *Hukum Cyberspace*, Yogyakarta: Gitanagari, 2006.
- Djoni S. Gazali dan Rachmadi Usman, *Hukum Perbankan*, Sinar Grafika, Jakarta 2010
- Janus Sidabalok, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, PT Citra Aditya Bakti, Medan, 2006
- Ni'matul Huda, *Negara Hukum Demokrasi, dan Judicial Review*, UII Press, Yogyakarta, 2015
- Philipus M. Hadjon, *Pengantar Hukum Administrasi Indonesia*, Gajah Mada University Press, Yogyakarta, 2018, hlm. 10.
- Alia Harumdani Widjaja, Winda Wijayanti, Rizkisyabana Yulistyaputri, *Perlindungan Hak Penyandang Disabilitas dalam Memperoleh Pekerjaan dan Penghidupan yang Layak bagi Kemanusiaan*, *Jurnal Pusat Penelitian dan Pengkajian Perkara Mahkamah Konstitusi RI Edisi No 1 Vol 17*, 2020.

- Ali Sodiqin, "Ambiguitas Perlindungan Hukum Penyandang Disabilitas Dalam Perundang-Undangan Di Indonesia", *Jurnal LEGISLASI INDONESIA Vol 18 No. 1*, Fakultas Syariah dan Hukum UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, Maret 2021,
- Asyifa Ar'rifqu Hamka Putri, Abdul Halim, Kebijakan Hukum Terhadap Hak-Hak Disabilitas Dalam Layanan Jasa Keuangan di Indonesia, *Al-Mashlahah: Jurnal Hukum Islam dan Pranata Sosial*, 2022.
- Diska Arliena Hafni dan Fitri Maulidah Rahmawati, Aksesibilitas Permodalan Perbankan Bagi Wirausahawan Difabel di D.I Yogyakarta Untuk Mewujudkan Ekonomi Inklusi, *Jurnal Ilmiah Akuntansi Volume XVII, No 2*, September 2019
- Eivandro Wattimury, dan Madaskolay Viktoris Dahoklory, Hakikat Kedudukan Lembaga Ombudsman Dalam Struktur Ketatanegaraan Republik Indonesia, *Fakultas Hukum, Universitas Kristen Indonesia Maluku, Volume 6 Nomor 3 Tahun 2022*,
- Fitri Ana Siregar, Layanan Jasa Keuangan Perbankan Kepada Penyandang Disabilitas di Era Digital Industri 5.0, *Journal of Disability Studies and Research (JDSR), Edisi No 1 Vol 12*, UIN Sulthan Thaha Saifuddin Jambi, 2022.
- Fittono, Titin Ruliana, Penerapan Petunjuk Teknis Operasional (PTO) Pada Kesgiatan Tridaya LKM Bakti Mandiri Samarinda, *Jurnal Fakultas Ekonomi*, 2014.
- Frichy Ndaumanu, Hak Penyandang Disabilitas: Antara Tanggung Jawab Dan Pelaksanaan Oleh Pemerintah Daerah, *Jurnal Hukum, vol 11 No 1*, 2020.
- Gusti Ayu, Perlindungan Hukum Terhadap Data Pribadi Nasabah Dalam Layanan Internet Banking, *Jurnal Kerthasema, Vol 02, No. 04 Juni 2014*.
- Iqbal Putratama, Hak Penyandang Tunanetra dalam Pembukaan Rekening Bank dihubungkan dengan Asas Non Diskriminasi menurut Undang- Undang Nomor 8 Tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas Jo. Peraturan OJK Nomor: 1 / POJK.07 / 2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan, *Jurnal Ilmu Hukum Vol 3 No1*, 2017
- Ni Komang Sutrisni, Tanggung Jawab Negara Dan Peranan Advokat Dalam Pemberian Bantuan Hukum Terhadap Masyarakat Tidak Mampu, *Jurnal Advokasi Vol. 5 No.2 September 2015*,
- Rima Yuwana Yustikaningrum, Hak Akses Informasi Publik Penyandang Disabilitas Pada Lembaga Peradilan Di Indonesia, *Laporan Hasil Penelitian*, 2019.
- Slamet Thohari, Pandangan Disabilitas dan Aksesibilitas Fasilitas Publik bagi Penyandang Disabilitas Kota Malang, *Indonesian Journal of Disability Studies Vol 1*, 2014.
- Sri Yani Yolanda, *Perlindungan Konsumen Terhadap Penyandang Tuna Netra Sebagai Pengguna Jasa Perbankan Di Kota Pekanbaru (Studi Di Bank Rakyat Indonesia Unit Bukit Barisan)*, Universitas Riau, 2019
- Ulfah, et.all. *Persons with Disabilities' Financial Literacy and Access to Financial Services. Jurnal Ekonomi Dan Bisnis, Volume 24 No.1. 2021*.
- Zulkarnain Ridlwan, Perlindungan Hak-Hak Konstitusional Penyandang Disabilitas (*Rights of Persons With Disabilities*), *Fiat Justisia Jurnal Ilmu Hukum Volume 7 No. 2. 2013*
- Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas;
Undang-Undang; Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen
Undang-undang Nomor 19 Tahun 2011 tentang Hak-Hak Penyandang Disabilitas;

- Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Teknologi Elektronik.
- Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan;
- Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2022 tentang Pelindungan Data Pribadi
- Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan
- ADCO Law, “Pelindungan Hukum bagi Masyarakat” dapat diakses <https://adcolaw.com/id/blog/perlindungan-hukum-bagi-masyarakat/> terakhir tanggal 22 Oktober 2023
- Ady Thea DA, “RUU Pelindungan Data Pribadi Dinilai Minim Perspektif Penyandang Disabilitas” dapat di akses <https://www.hukumonline.com/berita/a/ruu-pelindungan-data-pribadi-dinilai-minim-perspektif-penyandang-disabilitas-lt61403340e2fe8/> terakhir tanggal 25 september 2023
- Ayu Nurfaizah, *Penyandang Difabel Netra Masih Temui Kendala Ketika Mengakses Pelayanan Perbankan*, dapat diakses di <https://www.kompas.id/baca/metro/2023/01/02/pelayanan-perbankan-untuk-disabilitas-di-jakarta-belum-merata> terakhir diakses 1 Februari 2024
- Bambang Widodo, *Upaya Memenuhi Hak Penyandang Disabilitas*, dapat di akses di <https://portal.ham.go.id/2020/03/21412/> terakhir di akses 30 Januari 2024.
- FAT, *Sulitnya Akses Perbankan Bagi Penyandang Tunanetra*, dapat diakses <https://www.hukumonline.com/berita/a/sulitnya-akses-perbankan-bagi-penyandang-tunanetra-lt5242b2bed32df/> terakhir tanggal 22 Oktober 2023
- Hukum Online, *Lindungi Penyandang Cacat dalam Layanan Perbankan*, dapat diakses <https://www.hukumonline.com/berita/a/lindungi-penyandang-cacat-dalam-layanan-perbankan-lt4b8ca7a7dce58/> terakhir diakses 29 Januari 2024
- NNP, Hukum Online, *Lindungi Penyandang Cacat dalam Layanan Perbankan*, dapat diakses <https://www.hukumonline.com/berita/a/lindungi-penyandang-cacat-dalam-layanan-perbankan-lt4b8ca7a7dce58/> terakhir diakses 29 Januari 2024
- NPP, *Butuh Regulasi Agar Penyandang Tunanetra Mudah Akses ke Perbankan*, dapat diakses di <https://www.hukumonline.com/berita/a/butuh-regulasi-agar-penyandang-tunanetra-mudah-akses-ke-perbankan-lt58401fbba5e8b> terakhir tanggal 10 Juli 2023
- Ombudsman, *Sektor Perbankan Diduga Masih Diskriminatif Terhadap Penyandang Disabilitas*, dapat diakses <https://ombudsman.go.id/perwakilan/news/r/pwk--sektor-perbankan-diduga-masih-diskriminatif-terhadap-penyandang-disabilitas> terakhir diakses 29 Januari 2024
- Pito Agustin Rudiana, *Kesulitan Teman Disabilitas Saat Berurusan dengan Bank*, dapat diakses <https://difabel.tempo.co/read/1140810/kesulitan-teman-disabilitas-saat-berurusan-dengan-bank> terakhir diakses 29 Januari 2024
- PSHK, *Pentingnya Pelindungan Data Pribadi bagi Penyandang Disabilitas*, dapat diakses <https://pshk.or.id/aktivitas/menggagas-pelindungan-data-pribadi-bagi-penyandang-disabilitas/>, terakhir tanggal 25 September 2023
- Tempo, *Kesulitan Teman Disabilitas Saat Berurusan dengan Bank*, dapat diakses <https://difabel.tempo.co/read/1140810/kesulitan-teman-disabilitas-saat-berurusan-dengan-bank> terakhir diakses 29 Januari 2024.