

SAKINA: JOURNAL OF FAMILY STUDIES

Volume 6 Issue 3 2022

ISSN (Online): 2580-9865

Available online at: <http://urj.uin-malang.ac.id/index.php/jibl>

URGENSI PENGATURAN AKSESABILITAS ATAS LAYANAN PERBANKAN SYARIAH BAGI PENYANDANG DISABILITAS

Risma Nur Arifah

mrs_reyzma@syariah.uin-malang.ac.id

Fakultas Syariah UIN Maulana Malik Ibrahim Malang

Abstract

The purpose of this study is to identify the factors that have not fulfilled the access rights of persons with disabilities to sharia banking services in Malang City and legal efforts to identify these problems. The type of research used is juridical empirical with a conceptual approach, statue approach and sociological juridical. The data collection method was done by means of open interviews and documentation. The results show that, first, there are no factors that cause the access rights of persons with disabilities to banking services have not been fulfilled 1) legal factors, juridically, the laws and regulations in the banking sector do not clearly regulate the rights of access to banking services in general, but these regulations are listed in POJK Number 76 / POJK.07 / 2016; 2) law enforcement factors, OJK has not effectively provided supervision of facilities for persons with disabilities in sharia banking so that facilities for customers with disabilities in several banks are still considered the same as non-disabled customers; 3) low financial literacy and education for persons with disabilities, so they choose not to use banking services to save money. Second, the legal remedies that have been taken against the fulfillment of sharia banking services in Malang are 1) forming a National Disability Commission; 2) provide financial education or legal literacy.

Keyword: Disabilities, Syariah Banking, Literacy

Pendahuluan

Indonesia telah meratifikasi *United Nations Convention on the Rights of Persons with Disabilities* (UNCPRD) pada tahun 2011 yang di dalamnya terdapat pengaturan tentang komitmen terhadap kesetaraan dan pemenuhan hak-hak Penyandang Disabilitas, termasuk terhadap layanan keuangan. Undang-Undang Dasar Negara Kesatuan Republik Indonesia Tahun 1945 Pasal 28 H Ayat (2) menyatakan bahwa *'setiap orang berhak mendapatkan kemudahan dan perlakuan khusus untuk memperoleh kesempatan*

yang sama guna mencapai persamaan dan keadilan. Penafsiran terhadap pasal di atas menjelaskan bahwa sebagai Negara hukum, Indonesia memperlakukan asas *equality before the law* (kesetaraan di muka hukum). Kesamaan ini berlaku baik dalam kehidupan sehari-hari sebagai anggota masyarakat maupun sebagai konsumen, baik bagi anggota masyarakat yang sehat secara fisik dan mental maupun bagi penyandang disabilitas.

Sebagai implikasi Pasal di atas, pemerintah dalam memiliki tanggung jawab untuk memastikan bahwa warga negara menerima pelayanan yang bermutu sesuai dengan kebutuhan mereka, termasuk di dalamnya hak untuk memperoleh pelayanan berkualitas dalam bidang perbankan¹. Sebagai suatu kebutuhan, setiap individu bertanggung jawab memenuhi kebutuhan dirinya dan orang-orang yang menjadi tanggung jawabnya, sehingga pada dasarnya pemenuhan kebutuhan masyarakat terhadap pelayanan jasa perbankan adalah tanggung jawab seluruh warga negara.

Dalam hak aksesabilitas, penyediaan fasilitas publik yang berpihak kepada penyandang disabilitas, baik di Indonesia secara umum maupun di Kota Malang secara khusus, masih sangat terbatas. Data statistik Dinas Sosial Kota Malang menyebutkan bahwa terdapat jumlah penyandang disabilitas, yaitu mencapai lebih dari 1300 orang dengan rincian 779 orang dewasa dan 544 anak-anak, belum ada rincian berdasarkan jenis disabilitas, namun jumlah tersebut dinilai cukup besar dan bisa bertambah.

Aksesabilitas penyandang disabilitas yang tercantum dalam Undang-Undang Nomor 4 Tahun 1997 tentang Penyandang Cacat, pada prakteknya belum mempermudah akses bagi mereka. Beberapa sarana dan prasana yang disediakan masih menyulitkan dan tidak membentuk kesadaran penyandang disabilitas terhadap ketertarikan yang dapat menjadikan penyandang disabilitas sebagai nasabah dan dapat melakukan transaksi keuangan di perbankan.

Hasil penelitian Pusat Studi dan Layanan Disabilitas Universitas Brawijaya Malang menyebutkan bahwa di Jawa Timur terdapat 65% responden mengaku pernah mengalami tindakan diskriminasi dari perbankan, 35% mengaku tidak mendapatkan perlakuan diskriminatif dari perbankan. Temuan lain menyatakan, penyandang disabilitas menghadapi kesulitan mengakses bank dengan sejumlah alasan. Sebanyak 27,03 persen menyatakan persyaratan sulit dan tidak aksesibel, sementara 18,92

¹ Muhammad Djumhana, *Hukum Perbankan di Indonesia*. (Bandung, Citra Aditya Bakti, 1996), 10.

menyebutkan sarana dan prasarana tidak aksesibel. Survei dilakukan di tiga Kota di Jawa Timur, yakni Malang, Surabaya dan Mojokerto.²

Senada dengan I Ketut Surya menyatakan bahwa minimnya fasilitas perbankan bagi penyandang disabilitas fisik dan non fisik menyebabkan para nasabah difabel mengalami kesulitan, antara lain bagi tunanetra yang dianggap tidak cakap hukum sehingga harus menguasai transaksi perbankan melalui notaris.³

Persepsi yang *undervalued* terhadap penyandang disabilitas, selanjutnya melahirkan sejumlah stigma, stereotipe yang sangat merugikan keberadaan penyandang disabilitas. Stigma bahwa penyandang disabilitas mempunyai keterbatasan dalam memahami dan dalam belajar menyebabkan masyarakat tidak terlalu menganggap penting pendidikan bagi anak cacat. Hambatan dalam melakukan mobilitas, membuat masyarakat juga memandang penyandang disabilitas itu merepotkan jika melakukan aktifitas bersama dengan orang-orang yang tidak cacat. Penyandang disabilitas juga dianggap tidak produktif sehingga sulit mendapat pekerjaan. Pada akhirnya stigma dan stereotipe tersebut melahirkan sikap diskriminasi dan marginalisasi.⁴

Tingginya perlakuan diskriminatif menyebabkan rendahnya tingkat literasi para penyandang disabilitas dalam mengakses layanan perbankan. Aksesibilitas dalam pelayanan publik seharusnya dimiliki oleh perbankan guna memudahkan para difabel menjalankan aktifitasnya, baik secara fisik dan non fisik.

Pelayanan yang diberikan oleh bank merupakan salah satu aspek yang diperhatikan untuk menarik minat nasabah, tak terkecuali pelayanan untuk penyandang disabilitas. Diperlukan pelayanan khusus, mulai dari pada saat melakukan komunikasi bagi penyandang disabilitas tunarungu, tunawicara dan tunanetra. Ini menjadi sangat penting, mengingat bank merupakan *fiduciary intermediary* yang membutuhkan pengumpulan dana dan lembaga keuangan yang diminimalis semua kalangan.

Metode

² <https://republika.co.id/berita/nngyfe/bank-di-jatim-belum-ramah-disabilitas> diakses 1 Agustus 2020 pukul 09.00.

³ I Ketut Surya, Aksesibilitas Sebagai Bentuk Kemandirian Bagi Difabel Dalam Menggunakan Fasilitas Pelayanan Publik Pada Perbankan. *Jurnal Administrasi Publik*, Vol. 1 No. 2 (2016), 4.

⁴ Nurul Saadah Andriani, Kebijakan Responsif Disabilitas: Pengarustamaan Manajemen Kebijakan di Level Daerah, Nasional dan Internasional. *Palastren*. Vol. 9 Nomor 1 (2016), 196.

Penelitian (*research*) adalah usaha yang dilakukan dengan tujuan untuk menemukan, mengembangkan dan menguji kebenaran suatu pengetahuan. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini, yaitu penelitian normatif. Penelitian normatif juga dikenal dengan penelitian doctrinal, yaitu penelitian terhadap hukum yang dikonsepsikan dan dikembangkan atas dasar doktrin yang dianut dan dikembangkan.⁵

Menurut Soetandyo Wignyosubroto, upaya penemuan hukum dalam penelitian hukum doctrinal dilakukan dengan cara mempelajari bahan utamanya berupa peraturan perundang-undangan, putusan peradilan, kasus-kasus dan pendapat ahli hukum. Dengan mempelajari bahan hukum diharapkan dapat memecahkan masalah hukum. Sebagaimana dalam penelitian ini, peneliti ingin memecahkan permasalahan hukum berkaitan dengan urgensi aksesibilitas penyandang disabilitas terhadap layanan fasilitas perbankan syariah, dari penelitian ini dianalisis dengan menggunakan hukum positif di Indonesia, yang terdiri dari hukum Islam, Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas yang menyiratkan tentang perlindungan hukum bagi penyandang disabilitas.

Berdasarkan objek penelitannya, pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan perundang-undangan (*statue approach*) dan pendekatan konsep (*conceptual approach*). Pendekatan perundang-undangan (*statue approach*) dilakukan dengan menelaah semua undang-undang dan regulasi yang bersangkutan paut dengan isu hukum yang sedang ditangani.⁶ Pendekatan konseptual (*conceptual approach*) berawal dari adanya pandangan-pandangan dan doktrin-doktrin yang berkembang di dalam ilmu hukum yang kemudian dipelajari untuk menemukan ide-ide yang melahirkan pengertian-pengertian hukum, konsep-konsep hukum, dan asas-asas hukum yang relevan dengan isu yang dihadapi. Yaitu berkaitan dengan bentuk perlindungan penyandang disabilitas terhadap aksesibilitas layanan perbankan syariah.

Bahan hukum primer, yaitu bahan hukum yang mengikat dan biasanya berbentuk suatu peraturan, antara lain Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas,

⁵ Soetandyo Wignyosubroto, *Hukum, Paradigma, Metode dan Dinamika Masalahnya*, (Jakarta: ELSAM dan HUMA, 2002), 148.

⁶ Peter Mahmud Marzuki, *Penelitian Hukum*, (Jakarta: Kencana, 2010), 94.

Undang-Undang No 10 Tahun 1998 tentang Perbankan; Undang-Undang Nomor 23 Tahun 1999 tentang Bank Indonesia; Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah; POJK No.18/POJK.07/2018 tentang Layanan Pengaduan Konsumen di Sektor Jasa Keuangan

Bahan hukum sekunder, yaitu bahan hukum yang memberikan penjelasan atau petunjuk maupun penjelasan terhadap bahan hukum primer. Bahan hukum sekunder yang utama berupa buku teks yang menjelaskan mengenai hukum atau pandangan para ahli hukum. Disamping buku teks, bahan hukum sekunder juga dapat berupa tulisan-tulisan tentang hukum, baik berupa buku maupun jurnal-jurnal.

Hasil dan Pembahasan

Kebijakan Bagi Disabilitas

Setiap warga negara Indonesia mempunyai kewajiban menjunjung tinggi hukum yang berlaku. Oleh karena itu setiap orang berhak atas pengakuan, jaminan, perlindungan dan kepastian hukum yang adil, serta melakukan di hadapan hukum atas asas persamaan di mata hukum.⁷

Asas persamaan dihadapan hukum merupakan salah satu asas yang utama dalam Deklarasi Universal HAM (Hak Asasi Manusia) dan dianut pula oleh UUD 1945. Hakikatnya, asas ini menegaskan bahwa persamaan yang dimaksud adalah untuk “perlindungan”⁸, dimana makna yang dituju adalah perintah kepada negara/pemerintah untuk memberikan perlindungan hukum secara adil (*fairness*) kepada warga negaranya. Dalam konteks ke-Indonesiaan maka perlindungan hukum bagi kelompok minoritas.

Undang-Undang Dasar Negara Kesatuan Republik Indonesia 1945 Dalam Pasal 28 H Ayat (2) menjelaskan bahwa keberlakuan asas *equality before the law* (kesetaraan di muka hukum) dalam kehidupan sehari-hari adalah wujud atas jaminan persamaan hak bagi setiap warga negara di berbagai aspek kehidupan, antara lain meliputi bidang kesehatan, pendidikan, pekerjaan, sosial, agama dan politik yang sehat secara fisik dan mental maupun bagi penyandang disabilitas.

Penyandang disabilitas merupakan istilah lain dari penyandang cacat. WHO mendefinisikan *a restriction or inability to perform an activity in the manner or within*

⁷ Majalah Khusus Komisi Yudisial Edisi April-Juni 2018, www.komisiyudisial.go.id diakses pada 28 Februari 2021.

⁸ Asas persamaan dihadapan hukum, sebagian memberikan makna “perlakuan”, perbedaan makna ini merupakan kunci yang dapat membawa kepada penafsiran yang berbeda dari makna asas ini bagi HAM (Hak Asasi Manusia). Makna penafsiran yang berkembang dalam masyarakat Indonesia adalah perintah kepada negara/pemerintah untuk tidak membedakan dalam perlakuan hukum antara warganya. Dan dalam masyarakat yang terstruktur dalam “kelas” maka ini mengandung makna tidak memberi perlakuan istimewa kepada anggota kelas tertentu.

*the range considered normal for a human being, mostly returning from impairment.*⁹ Resolusi Nomor A/61/106 tentang *Convention of the Rights of Person with Disabilities* merupakan konvensi yang memuat tentang hak-hak penyandang disabilitas yang dikeluarkan oleh Majelis Umum Perserikatan Bangsa-Bangsa pada 13 Desember 2006 dan konvensi ini oleh Indonesia telah ditandatangani pada 30 Maret 2007 di New York.

CRPD (*Convention of the Rights of Person with Disabilities*) merupakan wujud dari perubahan paradigma lama dimana disabilitas dianggap sebagai “obyek” amal, pengonbatan dan perlindungan sosial kepada cara pandang baru yang menganggap penyandang disabilitas sebagai “subyek” yang memiliki hak dan kewajiban, memiliki kemampuan dan secara sadar membuat suatu keputusan, mengikuti berbagai kegiatan di masyarakat secara aktif.

Konvensi hak-hak penyandang disabilitas merupakan perjanjian hak asasi manusia pertama yang secara komprehensif dan memperjelas kewajiban-kewajiban negara untuk menghormati, melindungi dan memenuhi hak-hak tersebut antara lain hak yang sama dengan orang lain pada ranah sipil dan budaya, ekonomi, politik dan sosial. Untuk menjamin atas hak-hak yang tercantum, konvensi ini juga memuat pasal-pasal tentang peningkatan, kesadaran, aksesabilitas, situasi risiko dan kegawatdaruratan kemanusiaan, pengakuan yang sama di hadapan hukum, akses terhadap keadilan, mobilitas pribadi, habilitasi dan rehabilitasi serta statistik dan pengumpulan data.¹⁰

Sejak Indonesia melakukan ratifikasi CPRD (*Convention of the Rights of Person with Disabilities*) maka istilah *persons with disabilities* diartikan sebagai mereka yang memiliki kerusakan fisik, mental, intelektual atau sensorik jangka panjang yang dalam interaksinya dengan berbagai hambatan dapat merintangi partisipasi mereka dalam masyarakat secara penuh dan efektif berdasarkan asas kesetaraan.¹¹

Urgensi Aksesabilitas Penyandang Disabilitas Terhadap Fasilitas Layanan Perbankan Syariah

Difable atau seseorang berkebutuhan khusus mempunyai hak dan kewajiban serta kedudukan yang setara dan sama dengan masyarakat non difable. Persamaan tersebut dijamin oleh Pancasila dan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945. Kaum difable merupakan bagian dari kehidupan dari berbangsa dan

⁹ E. Barbotte, F. Guillemin, N. Chau and Lorhandicap Group. "Prevalence of Impairments Disabilities, Handicaps and Quality of Life in the General Popilation: A Riview of Recent Literatur" *Bulletin of The World Health Organization*, Vol. 79 No. 11 (2011), 1047.

¹⁰ Ade Firman Fathony dan M Natsir Asnawi. Standarisasi Pelayanan Disabilitas di Peradilan Agama (Rencana Bangun Peradilan Agama Ramah Disabilitas". <https://www.pta-bandung.go.id/images/STANDARISASI PELAYANAN DISABILITAS DI PERADILAN AGAMA.pdf>

¹¹ YLBHI Yayasan Obor Indonesia dan AusAID, *Panduan Bantuan Hukum di Indonesia* (Jakarta: Yayasan Obor Indonesia, 2014), 253.

bernegara yang perlu mendapatkan perlakuan khusus yaitu perlindungan dari segala bentuk diskriminasi serta pelanggaran hak asasi manusia dan penghormatan terhadap terpenuhinya hak asasi manusia.¹²

Penyandang Disabilitas (Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016) menyebutkan bahwa penyandang disabilitas adalah setiap orang yang mengalami keterbatasan fisik, intelektual, mental, dan/atau sensorik dalam jangka waktu lama yang dalam berinteraksi dengan lingkungan dapat mengalami hambatan dan kesulitan untuk berpartisipasi secara penuh dan efektif dengan warga negara lainnya berdasarkan kesamaan hak. Dari definisi tersebut, penyandang disabilitas berdasarkan Pasal 4 UU No. 8 Tahun 2016 dapat dikategorikan kedalam empat kelompok, yaitu:

- a. Penyandang Disabilitas fisik, yaitu terganggunya fungsi gerak, antara lain amputasi, lumpuh layuh atau kaku, paraplegi, cerebral palsy (CP), akibat stroke, akibat kusta, dan orang kecil;
- b. Penyandang Disabilitas intelektual, yaitu terganggunya fungsi pikir karena tingkat kecerdasan di bawah rata-rata, antara lain lambat belajar, disabilitas grahita dan down syndrom;
- c. Penyandang Disabilitas mental, yaitu terganggunya fungsi pikir, emosi, dan perilaku, antara lain: 1) psikososial di antaranya skizofrenia, bipolar, depresi, anxietas, dan gangguan kepribadian; dan 2) disabilitas perkembangan yang berpengaruh pada kemampuan interaksi sosial di antaranya autisme dan hiperaktif;
- d. Penyandang Disabilitas sensorik, yaitu terganggunya salah satu fungsi dari panca indera, antara lain disabilitas netra, disabilitas rungu, dan/atau disabilitas wicara.

Secara yuridis, sebagai negara hukum, Indonesia menjunjung tinggi nilai peradaban berdasarkan Pancasila dan UUD NKRI 1945¹³ dengan meratifikasi *Convention on the Right of Persons with Disabilities* (CRPD) melalui Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2011 tentang Disabilitas. Ini menunjukkan bahwa Indonesia sebagai

¹² Majda el Muhtaj, *Dimensi-Dimensi HAM Mengurai Hak Ekonomi Sosial dan Budaya* (Jakarta: RajaGrafindo Persada, 2008). 273.

¹³ Maria Farida Indrati, *Ilmu Perundang-Undangan: Jenis, Fungsi dan Materi Muatan* (Yogyakarta: Kanisius, 2007), 39.

bagian dari masyarakat dunia ikut serta berkomitmen secara yuridis formal untuk melakukan upaya mewujudkan nilai kehormatan, perlindungan dan pemenuhan hak penyandang disabilitas.

Ratifikasi UNCERPD berdampak terhadap perubahan paradigma terhadap Penyandang Disabilitas, yaitu dari pelayanan (*charity based*) menjadi pemenuhan hak (*rights based*) Penyandang Disabilitas. Perubahan paradigma tersebut disertai dengan perubahan Undang-Undang Nomor 4 Tahun 1997 tentang Penyandang Cacat menjadi Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas.

Sebagai implementasi Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas, maka dalam pemenuhan hak, Penyandang Disabilitas diberikan hak yang setara dengan non-disabilitas. Berdasarkan Pasal 5 Undang-Undang No. 8 tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas dirilis beberapa hak penyandang disabilitas yang harus dipenuhi, yaitu hak untuk: 1) hidup; 2) bebas dari stigma; 3) privasi; 4) keadilan dan perlindungan hukum; 5) pendidikan; 6) pekerjaan, kewirausahaan, dan koperasi; 7) kesehatan; 8) politik; 9) keagamaan; 10) keolahragaan; 11) kebudayaan dan pariwisata; 12) Kesejahteraan sosial; 13) Aksesibilitas; 14) Pelayanan Publik; 15) Pelindungan dari bencana; 16) Habilitasi dan rehabilitasi; 17) Konsesi; 18) Pendataan; 19) Hidup secara mandiri dan dilibatkan dalam masyarakat; 20) Berekspresi, berkomunikasi, dan memperoleh informasi; 21) Berpindah tempat dan kewarganegaraan; dan 22) Bebas dari tindakan Diskriminasi, penelantaran, penyiksaan, dan eksploitasi.

Berdasarkan hak-hak penyandang disabilitas di atas, hak yang fundamental menurut hemat penulis adalah hak aksesibilitas, sebab ia merupakan fasilitas kemudahan yang disediakan untuk penyandang disabilitas dalam mewujudkan kesamaan kesempatan dengan yang non disabilitas di setiap lini kehidupan.

Pengakuan terhadap keberadaan, kedudukan dan hak-hak dari *difable* perlu meningkatkan penyediaan aksesibilitas dalam pelayanan publik yang dapat diakses oleh para *difable*. Aksesibilitas sudah seharusnya dimiliki pada setiap fasilitas gedung pelayanan publik guna memudahkan para *difable* untuk melakukan aktifitas pelayanan

publik. Akses infrastruktur publik yang dapat mempermudah difable dalam menjalan aktifitasnya.¹⁴

Dunia perbankan saat ini menjadi bagian penting dan tak terpisahkan oleh kebanyakan orang, salah satunya adalah para penyandang disabilitas. *Digital banking* menjad salah satu syarat kemudahan dalam melakukan traksaksi. Namun hanya beberapa diantara para penyandang disabilitas yang dapat mengakses layanan perbankan.

Namun demikian, hanya beberapa diantara para penyandang disabilitas yang dapat mengakses layanan perbankan. Diantara faktor penyebabnya antara lain :

a. Belum efektif Petunjuk Teknis Operasional (PTO) dalam Otoritas Jasa Keuangan (POJK) Nomor 76/POJK.07/2016 tentang Literasi dan Inklusi Keuangan di Sektor Jasa Keuangan bagi Konsumen dan/atau masyarakat

PTO (Petunjuk Teknis Operasional dibentuk oleh OJK (Otoritas Jasa Keuangan) dengan tujuan memberikan standar minimal pelayanan keuangan kepada Konsumen/Calon Konsumen Pelaku Usaha Jasa Keuangan (PUJK) dengan disabilitas, baik pada kantor pusat (yang menyediakan pelayanan operasional atau tidak menyediakan pelayanan operasional maupu *outlet* PUJK (Pelaku Usaha Jasa Keuangan) sehingga hak-hak penyandang disabilitas terpenuhi dan terlindungi.

Pentingnya aksesabilitas bagi penyandang disabilitas adalah untuk menjamin kemandirian dan partisipasi mereka dalam segala bidang kehidupan masyarakat. Bagaimanapun, diskursus aksesabilitas memiliki makna dan cakupan yang luas, yaitu bukan hanya terkait dengan bangunan/fasilitas publik.

Slamet Thohari¹⁵ dalam penelitiannya mengatakan bahwa, sesuai dengan pandangan masyarakat, bahwa prioritas fasilitas yang dinilai paling utama untuk aksesibel menurut responden adalah transportasi yakni sebesar 36%. Kemudian disusul oleh fasilitas pendidikan sebesar 34%, fasilitas trotoar sebesar 16%. Sisanya ditempati oleh fasilitas pasar sebesar 9%, fasilitas bank sebesar 3% dan tempat ibadah dengan persentase sebesar 2%. Sektor transportasi menjadi prioritas fasilitas yang dinilai paling

¹⁴ Lijan Poltak Sinambela. *Reformasi Pelayanan Publik: Teori Kebijakan dan Implementasi* (Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2010), 7.

¹⁵ Slamet Thohari, Pandangan Disabilitas dan Aksesabilitas Fasilitas Publik bagi Penyandang Disabilitas di Kota Malang, *Indonesian Journal of Disability Studies*. Vol. 1 Nomor 1 (2014), 31.

utama untuk aksesibel oleh responden. Hal ini berkaitan dengan tingginya tingkat mobilitas dari kegiatan ekonomi masyarakat.

Sekalipun fasilitas bank sangat kecil prosentasenya dalam menyediakan fasilitas layanan perbankan yang aksesible, Otoritas Jasa Keuangan (OJK) selaku penyelenggara sistem pengaturan dan pengawasan terhadap keseluruhan kegiatan di sektor jasa keuangan, sebagaimana yang tertuang di dalam Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan, telah menerbitkan peraturan terkait penyediaan akses layanan keuangan kepada semua pihak, termasuk kepada Penyandang Disabilitas. Peraturan tersebut tertuang dalam Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (POJK) Nomor 76/POJK.07/2016 tentang Literasi dan Inklusi Keuangan di Sektor Jasa Keuangan bagi konsumen dan/atau masyarakat dan POJK Nomor 1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan.

Peraturan diatas sejatinya dibuat sebagai payung hukum bagi pelaksanaan perlindungan hukum bagi konsumen oleh lembaga-lembaga jasa keuangan termasuk perbankan, baik bank syariah dan bank konvensional. Sebagai salah satu lembaga yang bergerak di bidang jasa keuangan, bank memiliki kewajiban menyelenggarakan perlindungan hukum bagi nasabahnya.

Pasal 1 angka 15 Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan (OJK) menjelaskan konsumen adalah pihak-pihak yang menempatkan dananya dan/atau memanfaatkan pelayanan yang tersedia dilembaga jasa keuangan antara lain nasabah pada perbankan, pemodal di pasar modal, pemegang polis pada perasuransian, dan peserta pensiun berdasarkan peraturan perundang-undangan di sektor jasa keuangan.

Pasal 1 angka 1 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, nasabah adalah orang pemakai barang dan/atau jasa yang diberikan bank tidak untuk diperdagangkan, dengan demikian kata “nasabah” dapat dimaknai sebagai konsumen. Berdasarkan pemaparan definisi kata “nasabah”, maka yang dimaksud dengan nasabah adalah nasabah penyimpan, nasabah investor dan nasabah penerima fasilitas baik non disabilitas dan disabilitas.

Kewajiban penyandang cacat yang sebagaimana diatur didalam Pasal 7 Undang-Undang Nomor 4 Tahun 1997 tentang Penyandang Cacat adalah setiap penyandang cacat mempunyai kewajiban yang sama dalam kehidupan bermasyarakat, berbangsa,

dan bernegara. Kewajiban tersebut pelaksanaannya disesuaikan dengan jenis dan derajat kecacatan, pendidikan, dan kemampuannya. Artinya tidak ada perbedaan antara penyandang cacat dengan orang pada umumnya dalam hal melaksanakan kewajibannya. Akan tetapi, dalam pelaksanaannya berdasarkan dengan jenis dan derajat kecacatan, pendidikan, serta kemampuannya sebagaimana diatur dalam peraturan perundang-undangan yang berlaku berbeda.

Namun demikian, keberadaan penyandang disabilitas di tingkat global maupun nasional belum menggembirakan. Sampai saat ini jumlah penyandang disabilitas yang dapat menikmati fasilitas perbankan angkanya masih berada di bawah 30%. Berbagai layanan publik lainnya juga belum dapat sepenuhnya dinikmati oleh penyandang disabilitas. Diskriminasi perlakuan, minimnya sarana dan prasarana aksesibel yang disediakan pada fasilitas umum, dan pengabaian kebutuhan penyandang disabilitas untuk mendukung kemandirian dan mobilitasnya masih harus dihadapi penyandang disabilitas.¹⁶

Hasil riset lembaga penelitian, konsultasi, dan pelatihan Definit pada 2017, menunjukkan mayoritas difabel yang telah mendapatkan layanan lembaga keuangan dikeluarkan dari sistem lembaga itu. Persoalan yang dihadapi difabel antara lain legalitas identitas dan dianggap tidak mampu menjaga keamanan ATM. Ada pula lantaran persyaratan administrasi tidak lengkap, seperti tidak mempunyai Kartu Tanda Penduduk (KTP) karena tidak bisa tanda tangan sehingga tidak bisa mengurus NPWP. Fasilitas difabel juga dianggap mahal, seperti *ramp*, huruf *braille*, sehingga banyak lembaga keuangan yang tidak aksesibel bagi difabel.¹⁷

Terbatasnya akses, sarana dan prasarana yang bersifat aksesibel bagi difabel pada suatu fasilitas pelayanan publik menjadi faktor terhambatnya aktivitas difabel, sehingga dapat dikatakan sebagai bentuk diskriminasi dan pengabaian kebutuhan. Selain itu aksesibilitas sebagai nasabah tidak secara menyeluruh diberikan oleh perbankan syariah di Kota Malang terhadap ragam *difabel*, perbankan syariah yang beroperasi di Kota Malang mengacu pada PTO (Petunjuk Teknis Operasional) Otoritas Jasa Keuangan (OJK), namun tidak semua perbankan syariah menerapkan dan

¹⁶ Jimly Asshiddiqie, *Peran Advokat dalam Penegakan Hukum*, Orasi Hukum pada acara” pelantikan DPP IPHI Masa Bakti 2007-2012”. Bandung, 19 Januari 2008.

¹⁷ Silvia, V.K.S.M. 2016. *Hambatan Bank Dalam Penyediaan Aksesibilitas Bagi Penyandang Disabilitas Sebagai Nasabah Tabungan Perbankan (Studi di Bank BRI dan Mandiri Kota Malang)*. Skripsi. Malang: Universitas Brawijaya.

memberikan layanan fasilitas perbankan terhadap ragam disabilitas, hanya layanan fasilitas perbankan bagi penyandang netra dalam bentuk *courtesy* pembukaan rekening nasabah tunanetra yang dijalankan oleh beberapa perbankan, sebagian lainnya tidak membedakan layanan fasilitas perbankan bagi non disabilitas dan disabilitas, ini disebabkan karena minimnya minat jumlah nasabah disabilitas yang melakukan transaksi keuangan di perbankan syariah.

Fungsi intermediasi yang diselenggarakan oleh lembaga perbankan adalah sebagai perantara pihak-pihak yang memiliki kelebihan dana dengan pihak-pihak yang memerlukan dana membawa konsekuensi pada timbulnya interaksi yang intensif antara bank sebagai pelaku usaha dengan nasabah sebagai konsumen pengguna jasa perbankan. Interaksi antara bank dengan konsumen pengguna jasa perbankan (selanjutnya disebut sebagai nasabah) dapat pula mengambil bentuk lain pada saat nasabah melakukan transaksi jasa perbankan selain penyimpanan dan peminjaman dana¹⁸, interaksi inilah yang disebut sebagai hubungan timbal balik, dimana bank memiliki kewajiban menjaga kepercayaan dan memberikan pelayanan yang sesuai dengan keadaan nasabah.¹⁹

Aksesibilitas merupakan bagian dari kehidupan manusia dalam kehidupannya, sehingga aksesibilitas sangat penting karena untuk memadai aktivitas manusia begitupula aksesibilitas sangat penting untuk penyandang disabilitas. Kesamaan kesempatan diartikan sebagai keadaan yang memberikan peluang atau menyediakan akses kepada difabel untuk menyalurkan potensi dalam segala aspek penyelenggaraan negara dan masyarakat. Tujuan dari aksesibilitas adalah untuk memberikan kemudahan bagi penyandang disabilitas dalam melakukan aktivitas sehari-hari serta memiliki kesempatan dan peluang yang sama dalam memperoleh pelayanan publik untuk aksesibilitas fisik maupun non fisik.²⁰

¹⁸ Muliaman D Haddad, Perlindungan dan Pemberdayaan Nasabah Bank dalam Arsitektur Perbankan Indonesia. Disampaikan pada diskursus Badan Perlindungan Konsumen Nasional pada 16 Juni 2006 di Jakarta.

¹⁹ Istifarroh dan Widhi Cahyo Nugroho, Perlindungan Hak Disabilitas Mendapatkan Pekerjaan di Perusahaan Swasta dan Perusahaan Milik Negara *Mimbar Keadilan*. Vol 12 Nomor 1 (2019), 25.

²⁰ Lelly Nuraviva, Aksesibilitas Penyandang Disabilitas Terhadap Fasilitas Publik di Kota Surakarta. https://scholar.google.com/scholar?rlz=1C1GGRV_enID752ID753&um=1&ie=UTF-8&lr&q=related:jnTzkrhbXdKZbM:scholar.google.com/ diakses 20 Oktober 2020 pukul 09.30.

Terdapat 5 (lima) prinsip atau hak yang harus diperoleh oleh setiap konsumen, antara lain²¹ :

1. Hak mendapatkan informasi sejelas-jelasnya (prinsip transparansi);
2. Hak mendapatkan perlakuan yang adil (prinsip perlakuan yang adil);
3. Hak mendapatkan pelayanan yang andal (prinsip keandalan);
4. Hak mendapatkan perlindungan keamana data (prinsip kerahasiaan dan keamanan data/informasi konsumen);
5. Hak mengajukan aduan bila ada masalah (prinsip penanganan, pengaduan serta penyelesaian sengketa konsumen secara sederhana, cepat dan biaya terjangkau).

Negara telah menjamin pemenuhan hak difabel melalui instrumen hukum nasional, namun pelaksanaan dari instrumen tersebut tidak sepenuhnya direalisasikan sehingga negara terkesan mendiskriminasi atau mengabaikan hak dari difabel. Tidak seluruh fasilitas pelayanan publik menyediakan aksesibilitas, seperti pada lingkungan pendidikan, terminal, penginapan, termasuk pada bangunan gedung pada lembaga perbankan namun beberapa bangunan kantor telah dilengkapi aksesibilitas bagi difabel.²²

Pelayanan publik belum responsif terhadap para difabel, yang seharusnya menerapkan asas kemudahan, kegunaan, serta kemandirian bagi difabel, khususnya dalam hal melakukan komunikasi, komunikasi kepada difabel juga merupakan salah satu bentuk aksesibilitas dalam memudahkan difabel melakukan pelayanan publik, seperti tersedianya huruf *brailey*, penggunaan bahas tubuh dan lainnya dalam mengakses pelayanan publik pada lembaga perbankan.²³ Tersedianya aksesibilitas bagi difabel dalam melakukan pelayanan publik merupakan pemenuhan dan penghormatan hak-hak difabel serta sebagai bentuk partisipasi masyarakat dalam mewujudkan kemandirian difabel. Lingkungan sekitar difabel yang mendukung pemenuhan hak difabel sehingga difabel dapat melakukan mobilitas dan beraktifitas merupakan faktor

²¹ Desmon Daniel Tua Pakpahan, Perlindungan Hukum Bagi Penyandang Disabilitas Netra Terhadap Pembatasan Akses Bank Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016 Tentang Penyandang Disabilitas dan Peraturan Perlindungan Konsumen oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK), *Skripsi*. (Sumatera Utara: Universitas Sumatera Utara, 2020), 75.

²² Ferry Firdaus *Aksesibilitas Pelayanan Publik Untuk Masyarakat Dengan Kebutuhan Khusus*. (Jakarta: PKMP LAN Republik Indonesia, 2010), 36.

²³ I Ketut Surya Buana dan Dewa Gde Rudy. Aksesabilitas Sebagai Bentuk Kemandirian Bagi Difable Dalam Menggunakan Pelayanan Publik Pada Perbankan. *Jurnal Ilmu Hukum: Kertha Negara*. Vol 7 Nomor 1 (2019), 10. <https://ojs.unud.ac.id/index.php/Kerthanegara/article/view/47249>

yang mendukung keberhasilan pengembangan potensi serta peranan sosial difabel dalam kehidupan kemasyarakatan dan bernegara.²⁴

Perlindungan penyandang disabilitas merupakan istilah yang dipakai untuk menggambarkan perlindungan hukum yang diberikan kepada penyandang disabilitas dalam usahanya untuk memenuhi kebutuhannya dari hal-hal yang dapat merugikan penyandang disabilitas itu sendiri. Pada akhirnya, perlindungan ini juga dapat diartikan sebagai pengakuan bahwa diskriminasi berdasarkan disabilitas merupakan pelanggaran terhadap harkat dan martabat serta nilai yang melekat pada setiap orang. Perlindungan penyandang disabilitas juga dapat diartikan sebagai upaya menciptakan lingkungan dan fasilitas umum yang aksesibel demi kesamaan kesempatan bagi penyandang disabilitas untuk hidup mandiri dan bermasyarakat.²⁵

Namun demikian, pada kondisi ini, perlu mengaktifkan Ombudsman sebagai lembaga pengaduan pelayanan publik. betapapun lemahnya Ombudsman, lembaga ini perlu difungsikan dan aliansi masyarakat sipil, khususnya komunitas penyandang disabilitas perlu mengawal bagaimana pemenuhan pelayanan publik yang adil dan nondiskriminasi itu semestinya diberikan. Keberadaan instrumen hukum dan pelayanan publik tidak cukup, tetapi harus diawasi dan selalu dikawal oleh masyarakat sipil.

Mewujudkan pembangunan inklusif merupakan suatu proses yang membutuhkan intervensi jangka panjang, baik terhadap penyandang disabilitas maupun terhadap nondisabilitas agar tercipta lingkungan dan hubungan yang ramah disabilitas. Intervensi jangka panjang terhadap penyandang disabilitas perlu dilakukan sedini mungkin, bahkan semenjak bayi untuk mengurangi hambatan/kendala yang dihadapi ketika dewasa. Intervensi juga harus bersifat multilevel; menasar seluruh tingkatan dalam sistem sosial masyarakat Indonesia, mulai dari tingkat individu, keluarga, masyarakat, lingkungan sekolah, tempat kerja, hingga pemerintah dan kebijakan. Selain itu, intervensi harus dilakukan secara komprehensif; melingkupi berbagai aspek kebutuhan penyandang disabilitas (kesehatan, pendidikan, ekonomi, sosial, politik, perlindungan, dan lain-lain) agar dapat membangun kemandirian, kapabilitas fisik-mental-sosial-

²⁴ Eny Hikmawati dan Chatarina Rusmiyati. *Kebutuhan Pelayanan Sosial Penyandang Cacat*, *Jurnal Inovatif*. Vol. VIII Nomor 1 (2015), 11.

²⁵ Ismail Shaleh. Implementasi Pemenuhan Hak Bagi Penyandang Disabilitas Ketenagakerjaan di Semarang. *Kanun Jurnal Ilmu Hukum*. Vol 20 No 1 (2018), 79.

keterampilan kerja, inklusi, dan partisipasi penyandang disabilitas sebagaimana diamanatkan dalam konvensi PBB terkait hak penyandang disabilitas.

Simpulan

Demi mewujudkan perlindungan hukum yang berkeadilan bagi para nasabah penyandang disabilitas, seharusnya pemerintah melalui OJK melakukan pengawasan terhadap setiap perbankan syariah yang beroperasi di Indonesia (khususnya Kota Malang) untuk memberikan fasilitas khusus yang bersifat aksesibel dalam bentuk media, sara dan prasana; memberikan edukasi keuangan melalui lembaga-lembaga atau komunitas disabilitas sebagai upaya meningkatkan kepercayaan masyarakat disabilitas agar dapat dengan mudah mengakses layanan perbankan.

Daftar Pustaka

Buku:

Ali, Achmad. 2009. *Menguak Teori Hukum (Legal Theory) dan Teori Peradilan (Judicialprudence) Termasuk Interpretasi Undang-Undang (Legisprudence)*. Jakarta: Kencana.

_____. 2013. *Menguak Teori Hukum (Legal Theory) dan Teori Peradilan (Judicialprudence)*. Jakarta: Prenada Kencana Media Group.

Amiruddin dan Asikin, Z. 2003. *Metode Penelitian Hukum*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.

_____. 2006. *Pengantar Metode Penelitian Hukum*. Jakarta: Rajawali Press.

Arikunto, Suharsimi. 2002. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta.

Atmasasmita, Romli. 2001. *Reformasi Hukum, Hak Asasi Manusia & Penegakan Hukum*. Bandung: Mandar Maju.

Carey, S. 2004. *The Group Effect in Planning, Implementating, and Interpreting Focus Group Research: Critical Issues in Qualitative Research Methods*. California: Sage Thousand Oaks.

Departemen Sosial RI. 2018. *Panduan Khusus Pelaksanaan Bimbingan Sosial Penyandang Cacat Tubuh Dalam Panti*. Jakarta: Dit. PRSPC.

Djumhana, Muhammad. 1996. *Hukum Perbankan di Indonesia*. Bandung: Citra Aditya Bakti.

Firdaus, Ferry. 2010. *Aksesibilitas Pelayanan Publik Untuk Masyarakat Dengan Kebutuhan Khusus*. Jakarta: PKMP LAN Republik Indonesia.

Friedman, Lawrence M. 2009. *Sistem Hukum: Perspektif Ilmu Sosial*. Bandung: Nusa Media.

Hadjon, M. Philipus. 2004. *Perlindungan Hukum Bagi Rakyat Indonesia: Sebuah Studi tentang Prinsip-Prinsipnya, Penanganannya oleh Pengadilan dalam Lingkungan Peradilan Umum dan Pembentukan Peradilan Administrasi*. Bandung: Peradaban.

Hastuti dkk. 2020. *Kendala Mewujudkan Pembangunan Inklusif Penyandang Disabilitas*. Jakarta: Semeru Research Institute.

H.S, Salim dan Erlis Septiana Nurbani. 2013. *Penerapan Teori Hukum Pada Tesis dan Disertasi*, Edisi Pertama, Cetakan Kesatu. Jakarta: Rajawali Press.

Indrati, Maria Farida. 2007. *Ilmu Perundang-Undangan: Jenis, Fungsi dan Materi Muatan*. Yogyakarta: Kanisius.

Lotulung, Paulus E. 2007. *Beberapa Sistem tentang Kontrol Segi Hukum terhadap Pemerintah*. Bandung: Citra Aditya Bakti.

Marzuki, P. M. 2008. *Penelitian Hukum*. Jakarta: Kencana.

Miru, Ahmadi dan Sutarman. 2007. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.

Nasution, B. 2008. *Metode Penelitian Hukum*. Bandung: Mandar Maju.

Nursyamsi, Fajri dkk. 2015. *Kerangka Hukum Disabilitas di Indonesia: Menuju Indonesia Ramah Disabilitas*. Jakarta: Pusat Studi Hukum dan Kebijakan Indonesia.

Rof'ah, dkk. 2010. *Membangun Kampus Inklusif*. Yogyakarta: PSLD UIN Sunan Kalijaga.

Shidarta. 2004. *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*. Jakarta: Grasindo.

Sidabalok, Janus. 2014. *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*. Bandung : Citra Aditya Bakti.

Soekanto, Soerjono. 1985. *Efektivitas Hukum dan Peranan Saksi*. Bandung: Remaja Karya.

_____. 2000. *Pengantar Penelitian Hukum*. Jakarta: UI Press.

_____. 2008. *Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Penegakan Hukum* (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada)

Soetoprawiro, Koerniatmanto. 2003. *Bukan Kapitalisme Bukan Sosialisme*. Yogyakarta: Kanisius.

Sopiah, Pipih. 2010. *Demokrasi di Indonesia*. Jakarta: Nobel Edumedia.

Sukarmi. 2008. *Cyber Law: Kontrak Elektronik Dalam Bayang-Bayang Pelaku Usaha*. Jakarta: Pustaka Sutra.

Sunggono, Bambang, *Metode Penelitian Hukum*, Rajawali Press, Jakarta, 1997.

Tobing, Raida L. dkk. 2011. *Efektivitas Undang-Undang Monrey Loundering*. Jakarta: Badan Pembinaan Hukum Nasional Kementerian Hukum dan HAM RI.

Wignjosoebroto, Soetandyo. 2006. *Hukum Dalam Masyarakat; Perkembangan dan Masalah, Sebuah Pengantar Kearah Kajian Sosiologi Hukum*. Malang: Bayumedia Publishing.

Peraturan Perundang-undangan:

Undang-Undang No 10 Tahun 1998 tentang Perbankan

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 1999 tentang Bank Indonesia

Undang-Undang No. 8 Tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas, Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 69 Tahun 2016

Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah

POJK No.18/POJK.07/2018 tentang Layanan Pengaduan Konsumen di Sektor Jasa Keuangan

Penelitian:

Edi Suharto, *Penerapan Kebijakan Pelayanan Publik Bagi Masyarakat Dengan Kebutuhan Khusus*. Disampaikan pada Focused Group Discussion (FGD) “Kajian

Penerapan Pelayanan Khusus (Service for Customers with Special Needs) pada Sektor Pelayanan Publik, Lembaga Administrasi Negara, Sahira Butik Hotel, Bogor 9 – 10 Oktober 2008.

H Kurniawan. Kebutuhan Difabel Terhadap Aksesibilitas Peradilan yang Fair. *Jurnal Difabel*, No. 1 (2015): 19-37.

Imas Sholihah. “Kebijakan Baru: Jaminan Pemenuhan Hak Bagi Penyandang Disabilitas”. *Jurnal Sosio Informa*. Vol. 1 Nomor 2 (2016): 168.

Jimly ash-Shiddiqie, *Pidato dalam rangka Workshop Pengarusutamaan Hak-Hak Penyandang Disabilitas dalam Penyusunan Kebijakan Publik di Daerah*, dilaksanakan pada tanggal 20-21 November 2012 di Hotel Lumire, Jakarta.

Jimly Asshiddiqie, *Peran Advokat dalam Penegakan Hukum, Orasi Hukum pada acara” pelantikan DPP IPHI Masa Bakti 2007-2012”*. Bandung, 19 Januari 2008.

Musataklima. 2019. Peyebab Tidak Bekerjanya Hukum Pemenuhan Hak Aksesibilitas Transportasi Bagi Penyandang Disabilitas Di Jawa Timur Perspektif Perlindungan Konsumen dan Maqashid Syariah. *Jurnal Jurisdictie*. Vol. 10, Nomor. 1: 2019.

Rosyida, Azmi Aulya’ur. 2017. Upaya Dinas Ketenagakerjaan Kota dalam Pemenuhan Hak Penyandang Disabilitas Terhadap Pekerjaan Menurut Konsep Keadilan Dalam Islam Madjid Khadduri. *Skripsi*: UIN Maulana Malik Ibrahim Malang.

Sholeh, Akhmad. 2015. Islam dan Penyandang Disabilitas: Telaah Hak Aksesibilitas Penyandang Disabilitas dalam. Sistem Pendidikan di Indonesia. *Palastren*. Vol. 8 No 2: 2015.

Silvia, V.K.S.M. 2016. *Hambatan Bank Dalam Penyediaan Aksesibilitas Bagi Penyandang Disabilitas Sebagai Nasabah Tabungan Perbankan (Studi di Bank BRI dan Mandiri Kota Malang)*. Skripsi. Malang: Universitas Brawijaya.

Supriyanti, Tufy dan Siti Fatimah. Pengaruh Aksesibilitas dan Persepsi Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Menabung di Bank Syariah: Study Pada Anggota Komunitas Difabel Blora Mustika. *Jurnal MD: Membangun Profesionalisme Manajemen Dakwah*. Vol 4, Nomor 2 (2018).

Yasin, Noer dan Abdul Kadir. 2017. Efektivitas Hukum Pemenuhan Hak Aksesibilitas Ibadah Badi Penyandang Disabilitas di Kota Malang Guna Mewujudkan Rumah Ibadah Yang Inklusi, *Penelitian*: Lembaga Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat UIN Maulana Malik Ibrahim Malang.

Website

<https://malangkota.bps.go.id/statictable/2017/07/24/606/jumlah-penyandang-masalah-kesejahteraan-sosial-pmks-menurut-jenis-kelamin-di-kota-malang-tahun-2016.html>

http://digilib.uinsgd.ac.id/18051/4/4_BAB%20I.pdf

<https://www.solider.id/baca/5029-menagih-aksesibilitas-pelayanan-keuangan-difabel>