

**PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP PENYANDANG TUNA
NETRA SEBAGAI PENGGUNA JASA PERBANKAN DI KOTA
PEKANBARU (STUDI DI BANK RAKYAT INDONESIA
UNIT BUKIT BARISAN)**

**Oleh : Sri Yani Yolanda
Pembimbing I : Dr. Firdaus, SH.,MH.
Pembimbing II: Riska Fitriani, SH.,MH.
Alamat : Jl. Gelugur Ujung No. 71 (Dwika Kos), Kelurahan Tangkerang
Utara, Kecamatan Sail, Pekanbaru
Email : sriyaniyolanda97@gmail.com. Telepon : 082384658069**

ABSTRACT

Business actors in public services in the field of banking services, the Bank Rakyat Indonesia (BRI) Unit Bukit Barisan Kota Pekanbaru in its service has the responsibility for the obligation to guarantee the rights of consumers or customers who use the BRI Bukit Barisan Unit in Pekanbaru. Bearing in mind that Persons with Blindness are consumers who are vulnerable groups of people, then protection should be given more with regard to its specificity, namely in Law Number 8 of 2016 concerning Persons with Disabilities. In its implementation, the BRI Bukit Barisan Unit in the City of Pekanbaru should carry out its obligations in fulfilling consumer rights as stated in Law Number 8 of 1999 concerning Consumer Protection. But in reality there have been social inequalities between the BRI Bukit Barisan Unit in the City of Pekanbaru and customers with Disabilities. BRI's Bukit Barisan Unit in Pekanbaru City does not provide special facilities and conveniences for the Blind Person as regulated. The problems and objectives that will be discussed in this paper are to find out how consumer protection against the person with blindness as a user of banking services in the city of Pekanbaru (Study at the Bukit Barisan Unit of the People's Bank Indonesia).

This type of research is sociological. This research was conducted at the BRI Bukit Barisan Unit in Pekanbaru City, while the population and samples were all parties related to the problems examined in this study, data sources used, primary data, secondary data and tertiary data, data collection techniques in this study with interviews, questionnaires and literature studies.

The results of the study can be concluded that the BRI Bukit Barisan Unit in the City of Pekanbaru has not fully implemented the rights of blind clients. Special facilities intended for blind clients are not yet available at the Bukit Barisan BRI Unit in Pekanbaru City. This causes blind clients to feel that their rights as consumers are not fulfilled by the BRI Bukit Barisan Unit in Pekanbaru City. Suggestions for BRI Bukit Barisan Unit in Pekanbaru City to further improve services for all customers, especially those with blindness.

Keywords: Consumer Protection - Consumers - People with Blindness - BRI Bukit Barisan Unit, Pekanbaru City

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Negara berkembang seperti Indonesia memiliki tingkat kepadatan penduduk yang besar, kegiatan perekonomian yang terus berkembang, dan arus perpindahan orang dan barang yang terus meningkat.¹ Dalam era globalisasi dan segala kemudahannya mobilitas menjadi salah satu syarat percepatan pertumbuhan ekonomi saat ini. Tidak dapat dipungkiri kebutuhan masyarakat atas kemudahan bertransaksi yang berhubungan dengan keuangan juga meningkat, dibuktikan dengan peningkatan jasa perbankan di setiap tahunnya. Dengan semakin cepat bertransaksi semakin cepat pula pertumbuhan ekonomi dan pemerataan kesejahteraan. Sehingga pada saat ini jasa perbankan sudah menjadi salah satu kebutuhan yang tidak dapat dipisahkan dalam kehidupan masyarakat.

Bank merupakan badan hukum yang berbentuk *financial assets* yang prosesnya mengedepankan jasa-jasa, sehingga memperoleh profit (keuntungan).² Mulai dari mentransfer dana secara *real time* antar rekening, pembayaran dan penerimaan gaji, pembayaran terhadap barang dan jasa, sampai melakukan investasi keuangan dapat dilakukan melalui lembaga ini.

Bank dipilih karena lembaga ini dianggap aman dan kredibel dalam menjaga dan mengelola uang yang telah disetorkan oleh nasabahnya. Berbagai kemudahan yang diberikan oleh bank ini tidak terlepas dari tujuan lembaga perbankan yang tercantum dalam Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 Pasal 4 yaitu perbankan Indonesia bertujuan menunjang pelaksanaan pembangunan nasional dalam rangka meningkatkan pemerataan, pertumbuhan ekonomi, dan

stabilitas nasional kearah peningkatan kesejahteraan rakyat banyak.³

Pelaku usaha dalam pelayanan publik di bidang jasa perbankan, maka setiap bank yang ada di Indonesia khususnya Kota Pekanbaru dalam pelayanannya mempunyai tanggung jawab atas kewajiban untuk menjamin hak-hak dari nasabah atau konsumen yang menggunakan jasa perbankan di Kota Pekanbaru.

Pembentukan Undang-undang Perlindungan Konsumen dimaksudkan untuk memposisikan antara pelaku usaha dengan konsumen dalam posisi yang seimbang, sehingga terlahirlah pelaku usaha yang tangguh dan kompetitif serta akan munculnya konsumen yang cerdas dan bermartabat dalam menyongsong perdagangan bebas.⁴

Namun apabila diperhatikan justru yang terjadi dalam kenyataannya bahwa konsumen pengguna jasa perbankan salah satunya di Bank Rakyat Indonesia (BRI) Cabang Pekanbaru Lancang Kuning Unit Bukit Barisan Kota Pekanbaru menerima pelayanan yang tidak sesuai dengan tujuan semula hadirnya perbankan sebagaimana yang tertuang dalam Pasal 4 Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perbankan.

BRI Cabang Pekanbaru Lancang Kuning Unit Bukit Barisan Kota Pekanbaru memberikan beragam pilihan bagi masyarakat. Namun hal ini akan menimbulkan kebingungan dan rasa khawatir kepada masyarakat. Pelayanan dan fasilitas yang ditawarkan mungkin saja tidak diimbangi dengan kualitas layanan kepada nasabah. Kualitas layanan yang belum mencukupi untuk sebagian

³<https://www.google.com/amp/s/www.cermati.com/artikel/amp/fungsi-bank-dan-mengenal-kegiatan-operasionalnya>, diakses, tanggal 05 Maret 2019, pukul 23.52

⁴ Meriza Elpha Darnia, "Pelaksanaan Perlindungan Konsumen Dalam Penggunaan Alat Ukur, Takar, Timbangan dan Perlengkapannya (UUTP) di Pasar Tradisional Panam Pekanbaru", *Jurnal Dinamika & Problematika Hukum*, Volume 1, No 1, Desember 2013, hlm. 86.

¹ H. A. Abbas Salim, *Manajemen Transportasi*, PT Raja Grafindo, Jakarta: 1993, hlm. 1.

² Dasrol dan Hengki Firmanda, *Hukum Perbankan*, Alaf Riau, Pekanbaru, 2016, hlm. 11.

konsumen masih bisa dimaklumi. Namun, untuk sebagian konsumen lainnya seperti penyandang disabilitas, tentunya akan menjadi kesalahan yang fatal bagi penyedia jasa perbankan.

Mengingat konsumen disabilitas merupakan kelompok masyarakat rentan yang juga harus diberikan perlindungan yang lebih berkenaan dengan kekhususannya. Menurut Pasal 1 Undang-undang Nomor 8 Tahun 2016 tentang

Prakteknya, masih banyak hak-hak konsumen disabilitas yang belum terpenuhi. Salah satunya hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa. Seperti tidak terdapatnya fasilitas khusus seperti *talking* ATM (ATM berbicara) di BRI Cabang Pekanbaru Lancang Kuning Kota Pekanbaru khususnya bagi penyandang tuna netra atau buta yang merupakan salah satu ragam penyandang disabilitas sensorik. Ini menyebabkan terjadinya diskriminasi terhadap kaum yang membutuhkan perlakuan khusus. Oleh sebab itu, untuk memperoleh kesempatan dan manfaat yang sama maka pemerintah memberikan hak untuk mendapatkan kemudahan dan perlakuan khusus sebagaimana yang diatur dalam Pasal 28 Huruf (H) Ayat (2) Undang-undang Dasar 1945 yang berbunyi bahwa “Setiap orang berhak mendapat kemudahan dan perlakuan khusus untuk memperoleh kesempatan dan manfaat yang sama guna mencapai persamaan dan keadilan”.

Belum adanya ATM yang ramah tuna netra menyebabkan timbulnya kendala pada konsumen penyandang tuna netra dalam menggunakan jasa perbankan khususnya pada transaksi di ATM sebagaimana pada Pasal 49 Peraturan Menteri Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat Republik Indonesia tentang Persyaratan Kemudahan Bangunan Gedung.

Sebagai contoh kasus, berdasarkan berita online detik news pada hari kamis 12 Maret 2015 menerangkan bahwa

seorang pria tuna netra bernama Salman bertempat di Balikpapan, Kalimantan Timur hendak menarik uang melalui ATM Center di RSUD Kanudjoso Djatiwibowo Balikpapan. Salman masuk ke ruang ATM umum dan meminta bantuan dengan orang lain. Kemudian dia menyebutkan nomor PIN ke orang yang tidak dikenal tersebut. Namun kata pria tersebut, ATM milik Salman tidak aktif, hingga dikembalikan. Namun ternyata, ATM yang dikembalikan oleh pria tersebut sudah diganti oleh si pelaku. ATM itu tidak ada namanya, dan tidak diketahui PIN nya sehingga tidak bisa digunakan. Salman yang berprofesi sebagai tukang pijit ini kemudian mengecek ke cabang bank terdekat, hingga akhirnya diketahui saldonya di tabungan sudah kosong.⁵

Berdasarkan latar belakang di atas, maka penulis mengambil judul “**Perlindungan Konsumen Terhadap Penyandang Tuna Netra Sebagai Pengguna Jasa Perbankan Di Kota Pekanbaru (Studi Di Bank Rakyat Indonesia Unit Bukit Barisan)**”.

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimanakah pelaksanaan Perlindungan dari pihak BRI Unit Bukit Barisan Kota Pekanbaru terhadap hak Penyandang Tuna Netra sebagai konsumen BRI Unit Bukit Barisan Kota Pekanbaru?
2. Apakah yang menjadi faktor-faktor penghambat atau kendala dalam pemenuhan hak Penyandang Tuna Netra sebagai konsumen BRI Unit Bukit Barisan Kota Pekanbaru?

C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1) Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang hendak penulis capai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

⁵ <https://m.detik.com/news/berita/2857151/agar-uang-penyandang-tunanetra-di-atm-tak-dirampok-lagi/1>, diakses pada 3 Mei 2019, pukul 10:56 WIB.

- a) Untuk mengetahui pelaksanaan Perlindungan dari pihak BRI Unit Bukit Barisan Kota Pekanbaru terhadap hak Penyandang Tuna Netra sebagai konsumen BRI Unit Bukit Barisan Kota Pekanbaru.
- b) Untuk mengetahui faktor-faktor penghambat atau kendala dalam pemenuhan hak Penyandang Tuna Netra sebagai konsumen BRI Unit Bukit Barisan Kota Pekanbaru.

2) Kegunaan Penelitian

- a) Kegunaan bagi penulis, penulis dapat menyelesaikan tugas akhir sarjananya serta memberikan pemahaman bagi penulis terhadap suatu penulisan karya tulis ilmiah yang baik dan benar.
- b) Kegunaan bagi dunia akademik, diharapkan dari hasil penelitian yang akan dilakukan dapat memberikan sumbangan pemikiran bagi dunia akademik khususnya dibidang hukum, serta pengembangan ilmu hukum diplomatik, sehingga hasil penelitian ini dapat dijadikan referensi serta menambah literatur dalam melaksanakan kajian dan penulisan ilmiah bidang hukum selanjutnya.
- c) Kegunaan bagi instansi terkait, adapun kegunaan dari hasil penelitian ini yaitu, memberikan bahan pertimbangan bagi instansi terkait baik itu lembaga keuangan bank, dan juga Pemerintah Indonesia agar dapat lebih memperhatikan hak-hak setiap warga negara Indonesia.

D. Kerangka Teori

1. Teori Perlindungan Hukum

Di mana ada masyarakat manusia disitu ada hukum (*ubi societas ibi ius*). Dalam pengertian ini, hukum pertama-tama berfungsi menegakkan ketertiban. Namun, pada umumnya hukum diyakini juga ditujukan untuk mewujudkan keadilan dengan

memberikan perlindungan kepada masyarakatnya.⁶

Makna perlindungan hukum terkandung dalam alinea keempat Pembukaan UUD Negara Republik Indonesia Tahun 1945 yang berbunyi “...melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia...” Kalimat dalam alinea keempat Pembukaan UUD 1945 tersebut secara teoritis telah menentukan teori perlindungan hukum terhadap bangsa Indonesia dan warga negaranya.

CST Kansil berpendapat bahwa, perlindungan hukum adalah berbagai upaya hukum yang harus diberikan oleh aparat penegak hukum untuk memberikan rasa aman, baik secara pikiran maupun secara fisik dari gangguan pihak manapun.⁷

Suatu perlindungan dapat dikatakan sebagai perlindungan hukum apabila mengandung unsur-unsur sebagai berikut:⁸

- a. Adanya pengayoman dari pemerintah terhadap warganya;
- b. Jaminan kepastian hukum;
- c. Berkaitan dengan hak-hak warga negara; dan
- d. Adanya sanksi hukuman bagi pihak yang melanggarnya.

Berdasarkan penjelasan tersebut, dapat disimpulkan bahwa perlindungan hukum adalah segala upaya pemerintah untuk menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada warganya agar hak-haknya sebagai seorang warga negara tidak dilanggar, dan bagi yang melanggarnya akan dapat dikenakan sanksi sesuai

⁶ Sudharmono, Marzuki Darusman, dan Darji Darmodiharjo, *Konsepsi Hak-Hak Asasi Manusia Berdasarkan Pancasila*, Laboratorium Pancasila IKIP Usaha Nasional, Malang, hlm. 45.

⁷ <http://www.thesis hukum.com/pengertian-perlindungan-hukum-menurut-para-ahli/>, diakses, tanggal, 21 November 2018.

⁸ <http://www.materibelajar.id/2015/12/hakikat-perlindungan-serta-penegakan.html>, diakses, tanggal 21 November 2018.

peraturan yang berlaku. Tidak terkecuali penyandang disabilitas. Karena penyandang disabilitas juga merupakan warga negara yang memiliki hak yang sama dengan manusia normal pada umumnya bahkan harus diberi perhatian dan perlindungan lebih terutama dibidang hukum.

2. Teori Perlindungan Konsumen

Konsumen sebagai pengindonesia-an dari istilah asing, Inggris *consumer*, dan Belanda *consument*, secara harfiah diartikan sebagai “orang atau perusahaan yang membeli barang tertentu atau menggunakan jasa tertentu”. Atau “sesuatu atau seseorang yang menggunakan suatu persediaan atau sejumlah barang”.

Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen mendefinisikan konsumen sebagai “setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan.”⁹

Untuk dapat menjamin suatu penyelenggaraan perlindungan konsumen, maka pemerintah menuangkan Perlindungan Konsumen dalam suatu produk hukum. Hal ini penting karena hanya hukum yang memiliki kekuatan untuk memaksa pelaku usaha untuk menaatinya, dan juga hukum memiliki sanksi yang tegas. Mengingat dampak penting yang dapat ditimbulkan akibat tindakan pelaku usaha yang sewenang-wenang dan hanya mengutamakan keuntungan dari bisnisnya sendiri, maka pemerintah memiliki kewajiban untuk melindungi konsumen yang posisinya memang lemah.¹⁰

Di dalam perlindungan konsumen, disebutkan bahwa

⁹ Pasal 1 angka 1 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

¹⁰ Penjelasan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

konsumen mendapatkan hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif.¹¹ Sebagai konsumen, penyandang disabilitas termasuk tuna netra memerlukan suatu pelayanan khusus dalam rangka memenuhi hak penyandang disabilitas sebagai seorang konsumen. Ini bertujuan untuk memenuhi hak penyandang disabilitas agar diperlakukan atau dilayani secara benar, jujur dan tanpa adanya suatu tindakan diskriminatif.

Dengan adanya Undang-Undang Perlindungan Konsumen beserta perangkat hukum lainnya, konsumen memiliki hak dan posisi yang berimbang, dan mereka pun bisa menggugat atau menuntut jika ternyata hak-haknya telah dirugikan atau dilanggar oleh pelaku usaha.¹²

E. Kerangka Konseptual

1. Perlindungan hukum adalah memberikan pengayoman kepada hak asasi manusia yang dirugikan orang lain dan perlindungan tersebut diberikan kepada masyarakat agar mereka dapat menikmati semua hak-hak yang diberikan oleh hukum atau dengan kata lain perlindungan hukum adalah berbagai upaya hukum yang harus diberikan oleh aparat penegak hukum untuk memberikan rasa aman, baik secara pikiran maupun fisik dari gangguan dan berbagai ancaman dari pihak manapun.¹³
2. Perlindungan Konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya

¹¹ Pasal 1 Huruf (g) Undang-undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

¹² Happy Susanto, *Hak-hak Konsumen Jika Dirugikan*, Visimedia, Jakarta: 2008, hlm. 5

¹³ digilib.unila.ac.id, diakses, tanggal, 25 November 2018.

- kepastian hukum untuk member perlindungan kepada konsumen.¹⁴
3. Konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan.¹⁵
 4. Pelaku Usaha adalah setiap orang perseorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian, menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi.¹⁶
 5. 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.¹⁷
 6. Penyandang Tuna Netra adalah Penyandang Disabilitas jenis sensorik yakni penyandang disabilitas yang tidak bisa melihat atau buta.
 7. Jasa adalah setiap layanan yang berbentuk pekerjaan atau prestasi yang disediakan bagi masyarakat untuk dimanfaatkan oleh konsumen.¹⁸

8. Bank adalah lembaga keuangan yang menjadi tempat bagi orang perseorangan, badan-badan usaha swasta, badan-badan usaha milik negara, bahkan lembaga-lembaga pemerintahan menyimpan dana-dana yang dimilikinya.¹⁹

F. Metode Penelitian

1. Jenis Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah dan tujuan penelitian, maka metode pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian Sosiologis atau Empiris yaitu penelitian terhadap efektivitas hukum yang sedang berlaku. Dalam penelitian hukum sosiologis, hukum dipandang sebagai fenomena sosial dengan pendekatan struktural.²⁰ Fenomena dalam penelitian ini terkait permasalahan hak penyandang tuna netra sebagai konsumen perbankan di Kota Pekanbaru (studi di Bank Rakyat Indonesia Unit Bukit Barisan).

2. Lokasi Penelitian

Adapun yang menjadi lokasi penelitian penulis adalah BRI Unit Bukit Barisan cabang Pekanbaru Lancang Kuning Kota Pekanbaru.

3. Populasi dan Sampel

1. Kepala Unit BRI Unit Bukit Barisan cabang Pekanbaru Lancang Kuning Kota Pekanbaru
2. Nasabah tunanetra pengguna jasa BRI Unit Bukit Barisan cabang Pekanbaru Lancang Kuning Kota Pekanbaru
3. *Security* BRI Unit Bukit Barisan cabang Pekanbaru

¹⁴ Indonesia (a), *Undang-undang Perlindungan Konsumen*, UU No. 8 Tahun 1999, LNNNo.8 Tahun 1999, TLN No. 3821, Pasal 1 ayat (1).

¹⁵ *Ibid*, Pasal 1 ayat (2)

¹⁶ Abdul R. Saliman, Hermansyah, Ahmad Jalis, *Hukum Bisnis Untuk Perusahaan*, Kencana, Jakarta, 2007, hlm. 220

¹⁷ Pasal 1 ayat (1) Undang-undang Nomor 8 Tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas.

¹⁸ Pasal 1 ayat (5) Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

¹⁹ Chatamarrasjid, *Hukum Perbankan Nasional Indonesia*, Kencana, Jakarta, 2011, hlm. 7.

²⁰ Amirudin dan Zainal Asikio, *Pengantar Metode Penelitian Hukum*, Rajawali, Jakarta, 2012, hlm. 167.

Lancang Kuning Kota
Pekanbaru

4. Sumber Data

a. Data Primer

Data primer adalah data yang penulis dapatkan/peroleh secara langsung melalui responden dengan cara melakukan penelitian di lapangan yang berhubungan dengan objek penelitian yaitu tentang perlindungan konsumen terhadap penyandang tuna netra sebagai pengguna jasa perbankan di Kota Pekanbaru (studi di Bank Rakyat Indonesia Unit Bukit Barisan).

b. Data Sekunder

1. Bahan Hukum Primer

- a) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945
- b) Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perbankan
- c) Undang-Undang Nomor 39 Tahun 1999 tentang Hak Asasi Manusia
- d) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen
- e) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas
- f) Peraturan Menteri Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat Nomor 14/PRT/M/2017 tentang Persyaratan Kemudahan Bangunan Gedung
- g) Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan
- h) Peraturan Bank Indonesia Nomor 16/1/PBI/2014 tentang Perlindungan Konsumen Jasa Sistem Pembayaran

2. Bahan Hukum Sekunder

Bahan hukum sekunder yaitu bahan yang memberikan penjelasan mengenai bahan hukum primer, seperti rancangan undang-undang, hasil-hasil penelitian, atau pendapat pakar hukum.²¹

3. Bahan Hukum Tersier

Bahan hukum tersier yaitu bahan yang memberikan petunjuk maupun penjelasan terhadap bahan hukum primer dan bahan hukum sekunder, seperti kamus (hukum), ensiklopedia.²²

5. Teknik Pengumpulan Data

a. Wawancara

Wawancara yaitu dengan mengumpulkan beberapa pertanyaan yang sesuai dengan konsep permasalahan yang kemudian langsung mengajukan pertanyaan secara langsung kepada responden serta pihak-pihak yang memiliki kaitan dengan penelitian ini.

b. Kuisisioner

Kuisisioner yaitu metode pengumpulan data dengan cara membuat daftar-daftar pertanyaan yang memiliki korelasi dengan permasalahan yang diteliti, yang pada umumnya jawaban sudah tertera dalam kuisisioner. Kendatipun demikian, tidak tertutup kemungkinan pertanyaan diberikan dalam bentuk esai, dalam hal ini responden sendirilah yang memberikan jawaban.

c. Kajian Kepustakaan

Kajian kepustakaan yaitu dengan cara mencari literatur-literatur kepustakaan yang memiliki korelasi dengan

²¹ Amiruddin, *Pengantar Metode Penelitian Hukum*, Rajawali Pers, Jakarta, 2004, hlm. 32.

²² *Ibid.*

permasalahan yang sedang diteliti oleh peneliti. Metode ini digunakan dalam kategori penelitian hukum sosiologis hanya untuk mencari data sekunder guna mendukung data primer.²³

5. Analisis Data

Data yang terkumpul selanjutnya dianalisis secara kualitatif artinya data yang berdasarkan uraian kalimat atau data tidak dianalisis dengan menggunakan statistik atau matematika ataupun sejenisnya, yaitu apa yang dinyatakan responden secara tertulis atau lisan dan perilaku nyata yang diteliti dan dipelajari sebagai sesuatu yang utuh.²⁴

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Pelaksanaan Perlindungan dari Pihak Bank Rakyat Indonesia (BRI) Unit Bukit Barisan Kota Pekanbaru terhadap Hak Penyandang Tuna Netra sebagai Konsumen BRI Unit Bukit Barisan Kota Pekanbaru.

1. Pelaksanaan Pembagian Harta Bersama Sebelum Keluarnya Putusan Mahkamah Konstitusi Nomor 64/PUU-X/2012

a. Hak Penyandang Tuna Netra Berdasarkan Undang-Undang Penyandang Disabilitas

Penyandang tuna netra merupakan disabilitas sensorik atau tidak bisa melihat atau buta yang memiliki keterbatasan dalam berinteraksi dengan lingkungan sehingga menyebabkan adanya hambatan dan kesulitan untuk berpartisipasi dalam lingkungan. Penyandang tuna netra mempunyai hak dan

kewajiban serta kedudukan yang setara dan sama dengan masyarakat non difabel. Persamaan tersebut dijamin oleh Pancasila dan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.

Kaum difabel termasuk tuna netra merupakan bagian dari kehidupan berbangsa dan bernegara yang perlu mendapatkan perlakuan khusus.²⁵ Perlakuan khusus yang dimaksud merupakan upaya dari perlindungan yang diberikan terhadap kaum difabel termasuk tuna netra karena rentan terhadap berbagai bentuk diskriminasi serta pelanggaran hak asasi manusia.²⁶

Untuk itu dibutuhkan suatu aturan yang mengatur bagaimana hak pada Penyandang Disabilitas termasuk penyandang tuna netra. Ini telah diatur pada Pasal 5 Ayat (1) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas.

Keberadaan difabel tidak sebanding dengan hak yang didapatkannya, masih terdapat diskriminasi dalam hal mendapatkan suatu hak salah satunya adalah dalam mendapatkan hak pelayanan perbankan secara mandiri dan bermartabat setara dengan seseorang yang bukan dikategorikan sebagai difabel.

²³ Ronny Hanitojo Soemitro, *Metode Penelitian Hukum dan Jurimetri*, Ghalia Indonesia, Jakarta, 1998, hlm. 36.

²⁴ Soerjono Soekanto, *Pengantar Penelitian Hukum*, UI-Press, Jakarta, 1982, hlm. 32.

²⁵ Majda El Muhtaj, *Dimensi-Dimensi HAM Mengurai Hak Ekonomi, Sosial dan Budaya*, Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2008, hlm. 273.

²⁶ Ketut Surya Buana dan Dewa Gde Rudy, "Aksesibilitas Sebagai Bentuk Kemandirian Bagi Difabel Dalam Menggunakan Fasilitas Pelayanan Publik Pada Perbankan", *Jurnal Ilmu Hukum*, Volume 22 No 3 (Mei) 2019, hlm. 2.

Terbatasnya akses yang bersifat aksesibel bagi tuna netra pada suatu fasilitas pelayanan perbankan menjadi faktor terhambatnya aktivitas tuna netra, sehingga dapat dikatakan sebagai bentuk diskriminasi dan pengabaian kebutuhan.

Pengakuan terhadap keberadaan, kedudukan dan hak-hak dari difabel terkhusus tuna netra perlu meningkatkan penyediaan aksesibilitas dalam perbankan yang dapat diakses para tuna netra. Fasilitas yang tidak ramah difabel, diskriminasi yang tanpa disadari tersebut secara disadari atau tidak, terjadi pada pelayanan di BRI Unit Bukit Barisan Kota Pekanbaru. Beberapa nasabah tuna netra merasa kesulitan bahkan merasa tidak aman ketika hendak menggunakan ATM yang telah disediakan namun tidak ramah tuna netra.

Ari Irawan Kepala Unit BRI Bukit Barisan Kota Pekanbaru mengungkapkan bahwa pihak BRI Unit Bukit Barisan telah melaksanakan perlindungan Penyandang Disabilitas dengan memprioritaskan pelayanan dan jasa bagi penyandang disabilitas yang ingin menggunakan jasa BRI Unit Bukit Barisan Kota Pekanbaru.²⁷ Namun memang untuk penyediaan fasilitas khusus tuna netra seperti *talking* ATM belum ada, dikarenakan aturan pemaksa yang lebih spesifik belum ada,

belum adanya kebijakan *intern* dari Direksi BRI, kemudian minimnya jumlah nasabah tuna netra serta belum adanya *complain* serius dari nasabah tuna netra terkait hal tersebut."²⁸

Belum tersedianya ATM ramah tuna netra tersebut, merupakan salah satu bentuk ketidakadilan dan perlakuan diskriminatif kepada tuna netra dan menjadi suatu permasalahan bagi negara dan perbankan itu sendiri. Secara tidak langsung ini dianggap telah merampas hak-hak tuna netra.

b. Hak Penyandang Tuna Netra sebagai Konsumen Berdasarkan Undang-Undang Perlindungan Konsumen

Perlindungan terhadap konsumen didasarkan pada adanya sejumlah hak (hukum) konsumen yang perlu dilindungi dari tindakan-tindakan yang mungkin merugikan. Hak-hak ini merupakan hak-hak yang sifatnya mendasar dan universal sehingga perlu mendapat jaminan dari negara atas pemenuhannya.²⁹

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, menyatakan telah merumuskan bagaimana hak seorang konsumen termasuk penyandang disabilitas. Dalam Pasal 4 Undang-Undang

²⁷ Wawancara dengan Ari Irawan, Kepala Unit BRI Unit Bukit Barisan Kota Pekanbaru, hari Rabu, 13 Maret 2019, Bertempat di Kantor BRI Unit Bukit Barisan Kota Pekanbaru.

²⁸ *Ibid.*

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

Perlindungan Konsumen diatur mengenai hak konsumen.³⁰

Salah satu hak dari konsumen yang menjadi fokus penulis ialah hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan yang mengandung pengertian bahwa konsumen berhak mendapatkan produk yang nyaman, aman, dan yang memberi keselamatan. Oleh karena itu, konsumen harus dilindungi dari segala bahaya yang mengancam rasa nyaman, aman dan keselamatan konsumen.³¹

Penyandang tuna netra sebagai konsumen BRI Unit Bukit Barisan Kota Pekanbaru merasa dilanggar haknya karena belum tersedianya ATM khusus untuk nasabah tuna netra. Hal ini disampaikan melalui wawancara antara penulis dengan nasabah.

Selamet mengatakan bahwa ia terpaksa menggunakan ATM yang seharusnya bukan diperuntukkan untuk penyandang tuna netra. Sehingga Selamet mengalami kesulitan dalam menggunakan ATM tersebut dan merasa tidak aman jika ada pihak lain yang melihatnya sedang melakukan transaksi dan menimbulkan kemungkinan terjadinya kejahatan.³²

Berdasarkan wawancara tersebut, terlihat adanya pelanggaran hak yang

menyebabkan nasabah beresiko menimbulkan kerugian baik untuk dirinya pribadi maupun bagi pihak bank. Inilah inti dari penyebutan dan penegasan tentang adanya hak-hak konsumen yang harus diperhatikan serta diperlakukan sama dengan konsumen lainnya, tanpa ada perbedaan berdasarkan ukuran apa pun. Apalagi terhadap penyandang tuna netra yang merupakan kelompok rentan dan harus diberi perlakuan khusus demi tercapainya tujuan dari pembentukan Undang-Undang Perlindungan Konsumen yaitu mengangkat harkat kehidupan konsumen dengan menghindarkan akibat negatif dari pemakaian barang atau jasa.³³

c. Hak Penyandang Tuna Netra sebagai Konsumen Bank Rakyat Indonesia Unit Bukit Barisan Kota Pekanbaru

Sebagai Konsumen, Penyandang Tuna Netra yang juga merupakan bagian dari Penyandang Disabilitas perlu diperhatikan dalam pelaksanaan dan pelayanan BRI Unit Bukit Barisan Kota Pekanbaru. Selama ini, difabel tuna netra, tentulah sulit mengakses layanan perbankan seperti ATM. Sementara ada beberapa bank yang mengharuskan nasabah pengguna layanan bank, menggunakan ATM. Ada ketentuan pula, setiap pengambilan di bawah lima juta, diharapkan menggunakan ATM sehingga tidak datang langsung ke teller bank. Ini tentunya memudahkan pihak

³⁰ Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

³¹ Janus Sidabalok, Op. Cit, hlm. 40.

³² Wawancara dengan Selamet, Nasabah Penyandang Tuna Netra pengguna Jasa BRI Unit Bukit Barisan Kota Pekanbaru, hari Minggu, 03 Maret 2019, Bertempat di Jalan Melur Bawah Nomor 17 Kelurahan Padang Terubuk, Senapelan, Kota Pekanbaru.

³³ Erman Rajagukguk, Nurmardjito, dkk, Hukum Perlindungan Konsumen, Mandar Maju, Bandung, 2000, hlm. 16-17.

teller bank, karena jumlah orang yang dilayani akan berkurang. Bahkan terdapat pula kewajiban apabila tidak memiliki ATM maka ketika hendak menarik uang harus di bank yang sama ketika membuka rekening dan tidak bisa menarik di cabang atau unit bank di daerah lainnya.³⁴ Menurut pandangan pihak bank, hal ini bertujuan agar tidak terjadinya kejahatan seperti penipuan dan lain sebagainya. Namun perlu diketahui, ini juga menjadi kesulitan tersendiri bagi difabel netra apabila dalam keadaan darurat dan tidak berada di daerah pembuatan buku rekening tersebut.³⁵

Ketika hendak mengakses layanan ATM, nasabah tuna netra membutuhkan bantuan orang lain. Bantuan orang lain diperlukan untuk membacakan menu dan keterangan-keterangan yang ada di layar monitor ATM. Praktiknya, jika akan ke layanan ATM, nasabah tuna netra perlu mengajak teman atau saudara atau meminta bantuan orang yang ada di sekitar ATM, ketika tidak ada teman atau saudara yang bisa mengantarnya. Tentu saja ini sangat beresiko karena kejahatan ATM ini masih banyak terjadi. Dari penipuan yang digiring ke ATM, sampai pembobolan nomor PIN dan sebagainya.

³⁴ Wawancara dengan Khaidir, Nasabah Tuna Netra BRI Unit Bukit Barisan Kota Pekanbaru, hari Minggu, 03 Maret 2019, Bertempat di Jalan Melur Bawah Nomor 17 Kelurahan Padang Terubuk, Senapelan, Kota Pekanbaru.

³⁵ Wawancara dengan Ari Irawan, Kepala Unit BRI Unit Bukit Barisan Kota Pekanbaru, hari Rabu, 13 Maret 2019, Bertempat di Kantor BRI Unit Bukit Barisan Kota Pekanbaru.

Undang-Undang Perlindungan Konsumen telah merumuskan bagaimana hak seorang konsumen termasuk penyandang tuna netra yang tertuang dalam Pasal 4.

Namun pada praktiknya, terdapat tiga hak konsumen tuna netra yang belum terpenuhi oleh pihak BRI Unit Bukit Barisan Kota Pekanbaru. Seperti, hak untuk mendapatkan keamanan, kenyamanan dan keselamatan dalam menggunakan jasa perbankan. Hak untuk diperlakukan secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif oleh jasa layanan perbankan. Serta hak untuk didengar keluhannya dalam menggunakan layanan perbankan.

2. Pelaksanaan Perlindungan dari BRI Unit Bukit Barisan Kota Pekanbaru terhadap Hak Penyandang Tuna Netra sebagai Konsumen BRI Unit Bukit Barisan.

Pemenuhan Hak Penyandang Tuna Netra 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.” Selanjutnya diperkuat dengan Peraturan Bank Indonesia Nomor 16/1/PBI/2014 Pasal 5 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), yang dimaksud dengan “konsumen berkebutuhan khusus” adalah tuna netra, tuna rungu/wicara, dan usia lanjut dengan umur 60 (enam puluh) tahun atau lebih.

Pada Pasal 28 huruf (e) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016 tentang 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”. Ditambah lagi dengan Pasal 105 yang menyatakan bahwa “Pemerintah dan Pemerintah Daerah wajib menyediakan Pelayanan Publik yang mudah diakses oleh Penyandang Disabilitas sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.” Dalam hal ini, Dinas Sosial Kota Pekanbaru merupakan pejabat pemerintah yang memiliki hak untuk memperhatikan terpenuhinya hak-hak penyandang disabilitas termasuk penyandang tuna netra yang ada di Kota Pekanbaru.

Berdasarkan hasil wawancara penulis ke Dinas Sosial Kota Pekanbaru, penulis mewawancarai Wira Sriyanti, Seksi Rehabilitasi Sosial Penyandang Disabilitas, beliau mengatakan bahwa “ Pihak Dinas Sosial Kota Pekanbaru belum

mendengar ataupun mendapatkan laporan terkait tidak terpenuhinya hak-hak penyandang tuna netra di perbankan seperti belum tersedianya ATM khusus penyandang tuna netra. Dan jika pihak Dinas Sosial mendapatkan laporan atau pengaduan tersebut, maka pihak Dinas Sosial dapat menindaklanjuti untuk memberikan perlindungan terhadap hak-hak penyandang tuna netra yang ada di Kota Pekanbaru.”³⁶

Selanjutnya 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.” Namun, apabila pelaku usaha jasa keuangan tidak memberikan layanan khusus dan kemudahan kepada konsumen Penyandang Disabilitas termasuk Penyandang Tuna Netra, dapat dikenakan sanksi sebagaimana pada Pasal 53 Ayat (1) Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan yaitu “ Pelaku Usaha Jasa Keuangan dan/atau pihak yang melanggar ketentuan dalam Peraturan Otoritas Jasa Keuangan ini dikenakan sanksi administratif, antara lain berupa: a. Peringatan tertulis; b. Denda; c. Pembatasan kegiatan usaha; d. Pembekuan kegiatan usaha; dan e. Pencabutan izin kegiatan usaha.”³⁷

Pada Pasal 5 Ayat (3) Peraturan Bank Indonesia Nomor 16/1/PBI/2014 tentang Perlindungan Konsumen Jasa Sistem Pembayaran menyatakan

³⁶ Wawancara dengan Wira Sriyanti, Seksi Rehabilitasi Sosial Penyandang, hari Rabu, 20 Februari 2019, Bertempat di Kantor Dinas Sosial dan Pemakaman Kota Pekanbaru.

³⁷ Pasal 24 dan 53 Ayat (1) Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan.

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 Penyelenggara Jasa Sistem Pembayaran tidak memberikan layanan akses khusus dan kemudahan bagi konsumen Penyandang Disabilitas termasuk Penyandang Tuna Netra, dapat dikenakan sanksi sebagaimana pada Pasal 29 Ayat (1) Peraturan Bank Indonesia Nomor 16/1/PBI/2014 tentang Perlindungan Konsumen Jasa Sistem Pembayaran yaitu “ Penyelenggara yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5, dan beberapa pasal setelahnya dikenakan sanksi administratif berupa: a. teguran tertulis; b. Denda; c. Penghentian sementara sebagian atau seluruh kegiatan jasa Sistem Pembayaran; dan/atau d. Pencabutan izin penyelenggaraan kegiatan jasa Sistem Pembayaran.”³⁸

Ari Irawan Kepala Unit BRI Bukit Barisan Kota Pekanbaru mengungkapkan bahwa pihak BRI Unit Bukit Barisan telah melaksanakan perlindungan Penyandang Disabilitas dengan memprioritaskan pelayanan dan jasa bagi penyandang disabilitas yang ingin menggunakan jasa BRI Unit Bukit Barisan Kota Pekanbaru. Namun memang untuk penyediaan fasilitas khusus tuna netra seperti *talking* ATM belum ada, dikarenakan aturan pemaksa yang lebih spesifik belum ada, belum adanya kebijakan *intern* dari Direksi BRI, kemudian minimnya jumlah nasabah tuna netra serta belum adanya *complain* dari

nasabah tuna netra terkait hal tersebut.”³⁹

Belum tersedianya *talking* ATM khusus tuna netra ini dicantumkan dalam kebijakan intern BRI Unit Bukit Barisan Kota Pekanbaru Nomor 2 huruf b dan Nomor 3 huruf c yang menerangkan bahwa nasabah memahami bahwa hingga saat ini e-Channel BRI belum dilengkapi dengan kemudahan khusus bagi nasabah tuna netra seperti menggunakan keyboard dengan huruf *braille* dan bersuara. Dan ditambah lagi dengan keterangan bahwa nasabah tuna netra yang ingin membuat ATM wajib menandatangani surat pernyataan yang telah disediakan oleh pihak bank yang memuat bahwa nasabah memahami segala risiko atas penerimaan fasilitas tersebut dan tidak akan menyalahkkan BRI apabila dikemudian hari terdapat penyalahgunaan fasilitas tersebut.⁴⁰

Kebijakan tersebut menunjukkan belum maksimalnya perlindungan yang diberikan oleh pihak BRI Unit Bukit Barisan Kota Pekanbaru kepada konsumen Penyandang Tuna Netra menyebabkan terhambatnya pemenuhan hak dari penyandang disabilitas seperti hak atas rasa aman, dan kenyamanan dalam menggunakan jasa BRI Unit Bukit Barisan Kota Pekanbaru.

B. Faktor-faktor Penghambat atau Kendala dalam Pemenuhan Hak Penyandang Tuna Netra sebagai Konsumen BRI Unit Bukit Barisan Kota Pekanbaru

Berdasarkan uraian di atas, kendala dalam penyediaan fasilitas *talking* ATM pada BRI Unit Bukit Barisan Kota Pekanbaru terfokus pada satu faktor yaitu faktor internal. Faktor internal ini adalah faktor yang berasal dari dalam atau internal BRI Unit Bukit Barisan Kota Pekanbaru, dimana

³⁸ Pasal 5 Ayat (3) dan Pasal 29 Ayat (1) Peraturan Bank Indonesia Nomor 16/1/PBI/2014 tentang Perlindungan Konsumen Jasa Sistem Pembayaran.

³⁹ *Ibid*

⁴⁰ Kebijakan intern BRI Unit Bukit Barisan Kota Pekanbaru.

faktor internal ini berkaitan dengan hambatan yang dihadapi BRI Unit Bukit Barisan Kota Pekanbaru dalam melakukan pelaksanaan penyediaan *talking* ATM khusus nasabah tuna netra. Seperti belum adanya regulasi pemaksa yang bersifat spesifik terkait kewajiban bank menyediakan *talking* ATM khusus nasabah tuna netra. Kemudian belum adanya kebijakan *intern* dari Direksi BRI, minimnya jumlah nasabah tuna netra dan belum adanya *complain* yang bersifat tegas dari nasabah tuna netra terkait belum tersedianya *talking* ATM tersebut.

PENUTUP

A. Kesimpulan

1. Pelaksanaan perlindungan dari pihak BRI Unit Bukit Barsan Kota Pekanbaru terhadap hak Penyandang Tuna Netra sebagai Konsumen BRI Unit Bukit Barisan Kota Pekanbaru masih rendah. Seperti belum tersedianya layanan *talking* ATM khusus nasabah tuna netra.
2. Faktor yang menjadi kendala dalam perlindungan konsumen terhadap Penyandang Tuna Netra sebagai pengguna jasa BRI Unit Bukit Barisan Kota Pekanbaru adalah adanya faktor internal berupa belum adanya regulasi spesifik yang menyatakan bank wajib menyediakan *talking* ATM khusus untuk tuna netra, belum adanya kebijakan *intern* dari Direksi BRI, minimnya nasabah penyandang tuna netra dan belum adanya *complain* yang bersifat tegas dari nasabah tuna netra terkait belum tersedianya *talking* ATM yang ramah tuna netra.

B. Saran

1. Seharusnya BRI Unit Bukit Barisan Kota Pekanbaru sebagai pelaku usaha dalam pelayanan publik dibidang Perbankan dapat

mengimplementasikan aturan hukum perlindungan Konsumen yaitu Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan Peraturan Menteri Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat Nomor 14/PRT/M/2017 tentang Persyaratan Kemudahan Bangunan Gedung, lalu Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan dan juga Peraturan Bank Indonesia Nomor 16/1/PBI/2014 tentang Perlindungan Jasa Sistem Pembayaran yang berperan sebagai standar pelaksanaan dalam pemberian pelayanan.

2. Untuk mendukung dan melaksanakan pemenuhan fasilitas ini, maka Pemerintah yang berwenang seperti OJK dalam hal ini agar segera merancang regulasi yang lebih spesifik atau bersifat pemaksa terkait kewajiban bank menyediakan *talking* ATM khusus untuk nasabah penyandang tuna netra. Diharapkan kepada instansi yang terkait untuk dapat memberikan sosialisasi tentang betapa pentingnya *talking* ATM dan meningkatkan pengawasan terhadap penyediaan fasilitas khusus nasabah tuna netra dan kemudahan bagi nasabah tuna netra sehingga nasabah tuna netra dapat terpenuhi haknya sebagai konsumen dan dapat menikmati penyeteraan terhadap fasilitas yang telah diadakan sesuai dengan kekhususan para konsumen Penyandang Disabilitas termasuk Tuna Netra.

DAFTAR PUSTAKA

A. Buku

- A. Abbas Salim, H, 1993, *Manajemen Transportasi*, PT Raja Grafindo, Jakarta.
- Amiruddin, 2004, *Pengantar Metode Penelitian Hukum*, Rajawali Pers, Jakarta.
- Chatamarrasjid, 2011, *Hukum Perbankan Nasional Indonesia*, Kencana, Jakarta.
- El Muhtaj, Majda, 2008, *Dimensi-Dimensi HAM Mengurai Hak Ekonomi, Sosial dan Budaya*, Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- Hanitojo Soemitro, Ronny, 1998, *Metode Penelitian Hukum dan Jurimetri*, Ghalia Indonesia, Jakarta.
- Hengki Firmanda, Dasrol, 2016, *Hukum Perbankan*, Alaf Riau, Pekanbaru.
- R. Saliman, Hermansyah, Ahmad Jalis, Abdul, 2007, *Hukum Bisnis Untuk Perusahaan*, Kencana, Jakarta
- Rajagukguk, Erman, Nurmardjito, dkk, 2000, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Mandar Maju, Bandung.
- Sidabalok, Janus, 2006, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, PT Citra Aditya Bakti, Medan.
- Soekanto & Sri Mamudji, Soerjono, 2014, *Penelitian Hukum Normatif Suatu Tinjauan Singkat*, Wali Pers, Jakarta.
- Susanto, Happy, 2008, *Hak-hak Konsumen Jika Dirugikan*, Visimedia, Jakarta.
- Zainal Asikio, dan Amiruddin, 2012, *Pengantar Metode Penelitian Hukum*, Rajawali, Jakarta.

B. Jurnal

- Elpha Darnia, Meriza, 2013, "Pelaksanaan Perlindungan Konsumen Dalam Penggunaan Alat Ukur, Takar, Timbangan

dan Perlengkapannya (UUTP) di Pasar Tradisional Panam Pekanbaru", *Jurnal Dinamika & Problematika Hukum*, Volume 1, No 1, Desember.

- Ketut Surya Buana dan Dewa Gde Rudy, "Aksesibilitas Sebagai Bentuk Kemandirian Bagi Difabel Dalam Menggunakan Fasilitas Pelayanan Publik Pada Perbankan", *Jurnal Ilmu Hukum*, Volume 22 No 3 (Mei) 2019

C. PeraturanPerundang-Undangan

- Undang-Undang Dasar 1945
- Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 Tentang Perbankan
- Undang-Undang Nomor 39 Tahun 1999 Tentang Hak Asasi Manusia
- Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas
- Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen
- Peraturan Menteri Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat Nomor 14/PRT/M/2017 tentang Persyaratan Kemudahan Bangunan Gedung
- Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan
- Peraturan Bank Indonesia Nomor 16/1/PBI/2014 tentang Perlindungan Konsumen Jasa Sistem Pembayaran

D. Website

- digilib.unila.ac.id, diakses, tanggal, 25 November 2018.
- <http://www.tesis hukum.com/pengertian-perlindungan-hukum-menurut-para-ahli/>, diakses, tanggal, 21 November 2018.
- <http://www.materibelajar.id/2015/12/hak-hak-konsumen-perlindungan-serta-penegakan.html>, diakses, tanggal 21 November 2018.