

# Pemenuhan Hak Aksesibilitas Pelayanan Jasa Perbankan bagi Penyandang Disabilitas Tunanetra dalam Membuka Rekening Bank di Yogyakarta

**Author:**

Dewi Atriani<sup>1</sup>  
Anisa Yustikaningtiyas<sup>2</sup>

**Affiliation:**

Fakultas Hukum,  
Universitas Mulawarman<sup>1</sup>  
Mahkamah Agung RI<sup>2</sup>

**Corresponding email**

[dewiatriani@fh.unmul.ac.id](mailto:dewiatriani@fh.unmul.ac.id)

**Histori Naskah:**

Submit: 2023-12-04  
Accepted: 2023-12-14  
Published: 2023-12-14



This is an Creative Commons License  
This work is licensed under a  
Creative Commons Attribution-  
NonCommercial 4.0 International  
License

**Abstrak:**

Penulisan ini bertujuan untuk mengetahui dan mengkaji pemenuhan hak aksesibilitas pelayanan jasa perbankan bagi penyandang disabilitas tunanetra dalam membuka rekening bank di Kota Yogyakarta. Penelitian ini bersifat normatif-empiris. Penelitian hukum normatif-empiris adalah penelitian yang mengkaji pelaksanaan ketentuan hukum positif (perundang-undangan) secara faktual pada setiap peristiwa hukum tertentu yang terjadi dalam masyarakat guna mencapai tujuan yang telah ditentukan. Jenis data dalam penelitian ini berupa data primer dan data sekunder yang diperoleh dari penelitian lapangan dan penelitian kepustakaan. Teknik pengumpulan data yang dipakai adalah penelusuran berbagai dokumen beserta bahan-bahan pustaka untuk penelitian kepustakaan dan melakukan wawancara secara langsung terhadap responden untuk penelitian lapangan. Analisis data yang digunakan adalah metode kualitatif yang menghasilkan uraian bersifat deskriptif kualitatif. Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, didapatkan dua kesimpulan. Pertama, hak bagi penyandang disabilitas tunanetra di Kota Yogyakarta dalam layanan pembukaan rekening bank tidak menggunakan formulir dengan huruf *braille*, namun bank membacakan isi seluruh formulir kepada nasabah tunanetra. Bank tetap memberikan pelayanan yang sama bagi nasabahnya tanpa membedakan. Kedua, Hambatan yang dialami adalah kurangnya pengaturan terpadu dan sama yang berlaku di semua bank di Indonesia. Meskipun sudah ada aturan dari pemerintah pusat dengan adanya UU Disabilitas, POJK No: 6/POJK.07/2022, UU No. 4 tahun 2023 dan UU Perlindungan Konsumen, namun pelaksanaannya masih tergantung aturan internal dari masing-masing bank. Contohnya dalam penggunaan formulir dengan huruf *braille* yang dirasa kurang efektif sehingga bank hanya membacakan seluruh formulir kepada nasabah tunanetra.

**Kata kunci:** Hak Aksesibilitas; Perbankan; Penyandang Disabilitas Tunanetra

## Pendahuluan

Disabilitas merupakan masalah global saat ini. Laporan *World Health Organization* pada 2021 menyatakan bahwa terdapat sekitar 16% dari populasi jumlah penduduk di dunia atau sekitar 1,3 miliar orang adalah penyandang disabilitas.<sup>1</sup> Hal ini terbilang sebagai kelompok minoritas terbesar di dunia, 82 persennya

<sup>1</sup> World Health Organization, *Global Report on Health Equity for Persons with Disabilities*, Switzerland: WHO, 2022, hlm. 3

berada di negara-negara berkembang dan kerap menghadapi keterbatasan akses atas kesehatan, pendidikan, pelatihan, perbankan, bahkan terbatas untuk pekerjaan yang layak.<sup>2</sup> Menurut KEMENKO PMK (Kementerian Koordinator Bidang Pembangunan Manusia dan Kebudayaan), jumlah penyandang disabilitas di Indonesia pada tahun 2023 mencapai 22,97 juta jiwa atau sekitar 8,5% dari jumlah penduduk Indonesia.<sup>3</sup> Jika dilihat pada kesulitan melihat, terdapat 0,13 persen penduduk yang sama sekali tidak bisa melihat, 0,72 persen yang memiliki tingkat kesulitan melihat yang berat, serta 5,51 persen yang sedikit mengalami kesulitan melihat.<sup>4</sup>

Penyandang disabilitas sering disebut sebagai orang cacat, dianggap sebagai orang yang tidak produktif, tidak mampu menjalankan tugas dan tanggung jawabnya secara penuh sehingga hak-haknya sering diabaikan, padahal Indonesia sendiri merupakan negara yang memiliki berbagai resiko untuk kecacatan.<sup>5</sup> Konflik bersenjata berkepanjangan di Papua, konflik horizontal di berbagai daerah karena perebutan lahan, pelanggaran hukum adat tertentu, demonstrasi karena faktor ketidakadilan pada pekerjaan, berbagai bencana alam yang datang bertubi-tubi sepanjang tahun seperti gempa di Lombok, longsor di Jawa Tengah, tsunami di Palu dan Donggala, banjir bandang di Sumatera Utara, tsunami di Selat Sunda, hingga erupsi gunung berapi Anak Krakatau. Ditambah, masih adanya penyakit polio dan lepra, tingginya insiden stroke, serta buruknya keselamatan pasien (*patient safety*) dalam praktek kedokteran. Situasi ini diperburuk oleh rendahnya keselamatan lalu lintas dan keselamatan kerja.<sup>6</sup>

Tingginya resiko kecacatan di Indonesia seharusnya diimbangi dengan ketentuan hukum untuk menjamin dan melindungi hak-hak Penyandang Disabilitas di Indonesia. Pengaturan mengenai disabilitas pada awalnya terdapat dalam Undang-Undang No. 4 Tahun 1997 tentang Penyandang Cacat yang kini diganti dengan Undang-Undang No. 8 Tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas (UU Disabilitas). Ketentuan dalam UU No. 4 Tahun 1997 tentang Penyandang Cacat menyebutkan bahwa penyandang cacat adalah setiap orang yang mempunyai kelainan fisik dan/atau mental, yang dapat mengganggu atau merupakan rintangan dan hambatan baginya untuk melakukan secara selayaknya, yang terdiri dari: penyandang cacat fisik, penyandang cacat mental dan penyandang cacat fisik dan mental.<sup>7</sup> Pembentukan undang-undang ini masih berdasarkan belas kasihan dan pemenuhan hak disabilitas masih dinilai sebagai masalah sosial. Pemenuhan haknya hanya sebatas jaminan sosial, rehabilitasi sosial, bantuan sosial, dan peningkatan kesejahteraan sosial. Penyandang Disabilitas seharusnya mendapatkan kesempatan yang sama dalam upaya mengembangkan dirinya melalui kemandirian sebagai manusia yang bermartabat.<sup>8</sup>

Oleh karena itu, terbitlah UU Disabilitas (Undang-Undang No. 8 Tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas) yang materi muatannya meliputi pemenuhan kesamaan kesempatan terhadap Penyandang Disabilitas dalam segala aspek penyelenggaraan negara dan masyarakat, penghormatan, perlindungan, dan pemenuhan hak Penyandang Disabilitas, termasuk penyediaan aksesibilitas dan akomodasi yang Layak. Menurut UU Disabilitas, Penyandang Disabilitas adalah setiap orang yang mengalami keterbatasan fisik, intelektual, mental, dan/atau sensorik dalam jangka waktu lama yang dalam berinteraksi dengan lingkungan

<sup>2</sup> International Labour Organization, *Inklusi Penyandang Disabilitas di Indonesia*, 2013, hlm. 1

<sup>3</sup> <https://www.kemendiknas.go.id/pemerintah-penuhi-hak-penyandang-disabilitas-di-indonesia>. Diakses pada tanggal 20 Juni 2023

<sup>4</sup> Profil Penduduk Indonesia Hasil SUPAS (Survei Penduduk Antar Sensus) 2015, hlm 93.

<sup>5</sup> Irwanto dkk, *Analisis Situasi Penyandang Disabilitas Di Indonesia: Sebuah Desk-Review*, Jakarta: Pusat Kajian Disabilitas FISIPOL Universitas Indonesia, 2010, hlm. 1

<sup>6</sup> Departemen Kesehatan RI, *Riset Kesehatan Dasar 2007: Laporan Nasional*, Jakarta: Badan Penelitian dan Pengembangan, 2008, hal.8

<sup>7</sup> Pasal 1 UU No. 4 Tahun 1997 tentang Penyandang Cacat

<sup>8</sup> Penjelasan umum UU Nomor 8 tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas

dapat mengalami hambatan dan kesulitan untuk berpartisipasi secara penuh dan efektif dengan warga negara lainnya berdasarkan kesamaan hak.<sup>9</sup>

Berdasarkan Data Susenas (Survei Sosial Ekonomi Nasional) yang dilakukan Badan Pusat Statistik pada 2012, penyandang disabilitas di Indonesia yang terbanyak adalah penyandang yang mengalami lebih dari satu jenis keterbatasan yaitu sebesar 39,97%, diikuti keterbatasan melihat sebesar 29,63%, keterbatasan berjalan/naik tangga sebesar 10,26%, keterbatasan mendengar sebesar 7,87%, dan sisanya ialah penyandang disabilitas yang mengalami keterbatasan mendengar, berkomunikasi, mengingat/konsentrasi, mengurus diri sendiri dan lain-lain.<sup>10</sup>

Tak jauh berbeda dari data di atas, dalam lingkup yang lebih kecil yaitu dalam provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta (D.I. Yogyakarta) pada tahun 2017 diketahui jumlah penyandang disabilitas tunanetra sebanyak 2.123 jiwa, lebih banyak dari penyandang disabilitas tuna rungu-wicara sejumlah 1.956 jiwa, maupun penyandang disabilitas ganda (lebih dari satu disabilitas) sejumlah 1.367 jiwa.<sup>11</sup>

Provinsi D.I. Yogyakarta berdasarkan Riset Kesehatan Dasar oleh Kementerian Kesehatan pada 2013 memiliki prevalensi kebutaan sebesar 0,2%, peringkat ke-8 di Indonesia. Lokasi penelitian dipersempit di Kota Yogyakarta. Alasan dari dilakukannya penelitian di Kota Yogyakarta adalah berdasarkan data jumlah penduduk Kota Yogyakarta, jumlah penduduk disabilitas dalam semester I pada 2018 untuk disabilitas tunanetra, sebanyak 162 orang,<sup>12</sup> menduduki peringkat ke-4 jumlah penduduk penyandang disabilitas tunanetra di D.I. Yogyakarta, dan karena mahasiswa dijadikan sasaran, Kota Yogyakarta sebagai Kota Pelajar mempunyai banyak perguruan tinggi di dalamnya.

Data di atas menyatakan bahwa penyandang disabilitas terbanyak di Indonesia ialah disabilitas dengan hambatan penglihatan atau yang biasa kita kenal sebagai tunanetra atau buta. Persatuan Tunanetra Indonesia (Pertuni) mendefinisikan tunanetra adalah mereka yang tidak memiliki penglihatan sama sekali (buta total) hingga mereka yang masih memiliki sisa penglihatan tetapi tidak mampu menggunakan penglihatannya untuk membaca tulisan biasa berukuran 12 *point* dalam keadaan cahaya normal meskipun dibantu dengan kaca mata. Istilah tunanetra dalam UU Disabilitas termasuk ke dalam penyandang disabilitas sensorik. Penyandang disabilitas sensorik adalah orang yang mengalami gangguan pada fungsi panca indera.<sup>13</sup>

Banyaknya penyandang disabilitas, khususnya tunanetra di Indonesia, yang rentan mengalami keterabaian, dikesampingkan, mengalami diskriminasi, dilecehkan hingga mengalami perundungan (*bullying*) karena dianggap lemah, hanya menjadi beban bagi orang sekitar, dan tidak berguna di masyarakat.<sup>14</sup> Hal ini menjadi permasalahan penting, karena tunanetra juga termasuk warga negara Indonesia yang punya hak-hak yang sama dalam hidup bernegara. Pemerintah harus berperan penting dalam melindungi hak-hak dan memberikan rasa aman bagi para penyandang disabilitas termasuk tunanetra agar dapat hidup aman sebagai warga negara.

<sup>9</sup> Pasal 1 UU No. 8 Tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas

<sup>10</sup> Pusat Data dan Informasi Kementerian Kesehatan RI, *Penyandang Disabilitas Pada Anak*, Jakarta: Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, 2014, hlm. 2

<sup>11</sup> Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta Dalam Angka 2018, Badan Pusat Statistik Daerah istimewa Yogyakarta, Yogyakarta: CV. Magna Raharja Tama

<sup>12</sup> <https://kependudukan.jogjapro.go.id/olah.php?module=statistik&periode=10&jenisdata=penduduk&berdasarkan=disabilitas&prop=34&kab=2&kec=>. Diakses pada tanggal 24 Januari 2023

<sup>13</sup> Penjelasan Pasal 4 ayat (1) huruf d UU Nomor 8 tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas

<sup>14</sup> <https://health.detik.com/berita-detikhealth/d-3046328/berawal-dari-i-underestimate-i-lahiriah-diskriminasi-pada-tunanetra>. Diakses pada tanggal 20 Desember 2022

UU Disabilitas juga telah mengatur mengenai hak penyandang disabilitas yang tercantum dalam Pasal 5, antara lain menyebutkan bahwa penyandang disabilitas memiliki hak: hidup, bebas dari stigma, privasi, keadilan dan perlindungan hukum, Pendidikan, pekerjaan, kewirausahaan dan koperasi, kesehatan, politik, keagamaan, keolahragaan, kebudayaan dan pariwisata, kesejahteraan sosial, aksesibilitas, pelayanan public, perlindungan dari bencana, habilitasi dan rehabilitasi, pendataan, hidup secara mandiri, berekspresi dan memperoleh informasi, berpindah tempat dan kewarganegaraan dan hak untuk bebas dari tindakan diskriminasi, penelantaran, peniksaan dan eksploitasi.

Salah satu poin dalam Pasal 5 tersebut ialah adanya hak keadilan dan perlindungan hukum bagi penyandang disabilitas yang kemudian dijabarkan dalam Pasal 9 dengan bunyi/rumusan:

Hak keadilan dan perlindungan hukum untuk Penyandang Disabilitas meliputi hak:

- a. atas perlakuan yang sama di hadapan 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 nonperbankan;
- f. memperoleh penyediaan Aksesibilitas dalam pelayanan peradilan;
- g. atas perlindungan dari segala tekanan, kekerasan, penganiayaan, 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 intelektualnya.

Seperti yang tercantum di atas, adanya hak penyandang disabilitas, dalam hal ini termasuk para tunanetra sebagai mayoritas, untuk “memperoleh akses terhadap pelayanan jasa perbankan dan nonperbankan” yang seharusnya memudahkan para tunanetra dalam mengurus keuangannya dengan memanfaatkan jasa perbankan yang ada sehingga dapat mengelola keuangannya sendiri tanpa harus mendapatkan diskriminasi karena keterbatasan yang mereka miliki. Selain itu, dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Bank sebagai pelaku usaha berkewajiban untuk memperlakukan konsumen tanpa adanya diskriminasi.

Tidak menutup kemungkinan bahwa para tunanetra ini, seperti masyarakat pada umumnya, mempunyai pekerjaan dan penghasilan sehingga memerlukan jasa perbankan dalam kehidupan sehari-hari. Menurut laporan BPS (Badan Pusat Statistik), jumlah pekerja dengan disabilitas di Indonesia mencapai 720.748 orang pada tahun 2022. Jumlah ini mencapai sekitar 0,53% dari total penduduk yang bekerja di Indonesia.<sup>15</sup>

Perbankan memiliki berbagai macam kegiatan usaha yang dapat memudahkan individu dalam mengelola keuangannya. Diatur dalam Undang-Undang Nomor 4 Tahun 2023 tentang Pengembangan dan Penguatan

<sup>15</sup> <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2023/06/22/jumlah-pekerja-disabilitas-indonesia-meningkat-pada-2022-didominasi-laki-laki>. Diakses pada 23 Juni 2023

Sektor Keuangan *jo.* Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan *jo.* Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 Tentang Perbankan bahwa kegiatan usaha yang dapat dilakukan oleh Bank Umum beranekaragam, antara lain: menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk Simpanan berupa Tabungan, Giro, Deposito berjangka, Sertifikat Deposito, dan/atau bentuk lainnya yang dipersamakan.<sup>16</sup> Ada pula fasilitas menyalurkan dana dalam bentuk kredit, transfer, investasi dan lain-lain yang hampir semua usaha tersebut dimulai dengan pembukaan akun rekening di bank yang bersangkutan.

Dalam Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor: 6/POJK.07/2022 Tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan (POJK) mengatur bahwa setiap Pelaku Usaha Jasa Keuangan (PUJK), termasuk Bank dilarang memberikan perlakuan yang diskriminatif kepada konsumen.<sup>17</sup> Diatur dalam Pasal 6 ayat (1) POJK tersebut bahwa Bank selaku Pelaku Usaha Jasa Keuangan wajib memiliki dan menerapkan kebijakan dan prosedur tertulis perlindungan konsumen. Kebijakan dan prosedur tertulis yang dimaksud termasuk memuat kesetaraan akses kepada setiap konsumen dan layanan khusus terkait konsumen Penyandang Disabilitas dan lanjut usia.

Disebutkan dalam dokumen Penjelasan POJK No: 6/POJK.07/2022 Pasal 35 ayat (2), layanan khusus kepada konsumen penyandang disabilitas dengan memberikan formulir yang menggunakan huruf *braille*, adanya fitur aplikasi dengan memperhatikan penyandang disabilitas, antrian yang diprioritaskan, ada pegawai terlatih untuk melayani dan adanya ATM khusus penyandang disabilitas.

Adanya aturan yang memadai untuk melindungi Penyandang Disabilitas memperoleh akses terhadap pelayanan jasa perbankan seharusnya telah cukup menjadi solusi. Namun, masih ada saja kendala yang dialami Penyandang Disabilitas, termasuk tunanetra, salah satunya yaitu pembukaan rekening bank. Banyaknya kasus ditolaknya tunanetra untuk menjadi nasabah bank dikarenakan bank belum memfasilitasi secara penuh kepada tunanetra untuk kegiatan pembukaan rekening, seperti belum adanya dokumen dengan huruf *braille* dan harus adanya wali yang dibawa oleh tunanetra. Pada 2013, seorang tunanetra bernama Triyan Erlangga membuat petisi di *Change.org* karena ditolak berkali-kali saat membuka rekening di bank swasta daerah Jakarta Selatan.<sup>18</sup> Meski begitu, ada pula tunanetra yang berhasil membuka rekening dengan syarat adanya akun tabungan lain sebagai penjamin (*Joint Account*), adanya wali sebagai penerjemah dan pendamping saat pendaftaran pembukaan rekening dan syarat lain yang masih harus dipenuhi para tunanetra untuk dapat membuka rekening di bank. Prosedur yang panjang dan berbelit harus dilakukan oleh calon nasabah tunanetra itu pun tidak berlaku di semua bank, ada bank yang langsung menolak, ada bank yang menolak di cabang tertentu padahal satu nama perusahaan dengan cabang bank yang menerima nasabah tunanetra.<sup>19</sup>

Tidak adanya kesamaan aturan yang berlaku di sistem perbankan membuat kebijakan-kebijakan di tiap bank berbeda. Padahal seperti yang sudah dijelaskan sebelumnya, setiap tunanetra maupun penyandang disabilitas lainnya mempunyai hak atas keadilan dan perlindungan hukum yang salah satunya ialah terkait hak memperoleh akses terhadap pelayanan jasa perbankan.

<sup>16</sup> Pasal 14 UU No. 4 Tahun 2023 tentang Pengembangan dan Penguatan Sektor Keuangan

<sup>17</sup> Pasal 4 Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor: 6/POJK.07/2022 Tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan

<sup>18</sup> <https://indonesiana.tempo.co/read/121984/2018/01/25/cheta.nilawaty.1/sulitnya-membuka-rekening-bank-bagi-tunanetra> diakses pada 22 Februari 2020

<sup>19</sup> Ibid.

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, peneliti merumuskan beberapa permasalahan sebagai berikut: i) bagaimana pengaturan dan penerapan dalam hukum perbankan terhadap hak aksesibilitas pelayanan jasa perbankan, khususnya pembukaan rekening, bagi penyandang disabilitas tunanetra di Kota Yogyakarta? Dan ii) mengapa pihak bank maupun individu penyandang disabilitas tunanetra mengalami hambatan dalam pembukaan rekening bank di Kota Yogyakarta?

### **Studi Literatur**

Berdasarkan hasil penelusuran dan pengamatan peneliti, belum ada tulisan maupun penelitian sebelumnya yang sama dengan penelitian yang dibahas mengenai “Pemenuhan Hak Aksesibilitas Pelayanan Jasa Perbankan Bagi Penyandang Disabilitas Tunanetra Dalam Membuka Rekening Bank Di Yogyakarta” akan tetapi peneliti menemukan beberapa tulisan yang berkaitan dengan penyandang disabilitas tunanetra dalam pelayanan perbankan, antara lain:

1. Desmon Daniel Tua Pakpahan, 2020, Universitas Sumatera Utara

Judul penelitian: “Perlindungan Hukum Bagi Penyandang Disabilitas Netra Terhadap Pembatasan Akses Bank Berdasarkan UU No. 8 Tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas dan Peraturan Perlindungan Konsumen oleh Otoritas Jasa Keuangan”

2. Asyifa Ar’rifqu Hamka Putri dan Abdul Halim, 2022, Al-Mashlahah: Jurnal Hukum Islam dan Pranata Sosial Islam

Judul penelitian: “Kebijakan Hukum Terhadap Hak-Hak Disabilitas Dalam Layanan Jasa Keuangan Di Indonesia”

3. Fitri Ana Siregar, 2022, *Journal of Disability Studies and Research (JDSR)*

Judul penelitian: “Layanan Jasa Keuangan Perbankan Kepada Penyandang Disabilitas di Era Digital Industri 5.0”

Ketiga penelitian tersebut mengambil tema yang serupa dengan penelitian ini, namun dengan jangkauan yang terlalu luas sedangkan penelitian ini lebih spesifik mengenai “Hak Aksesibilitas” yang dilakukan di “Kota Yogyakarta”. Selain itu metode penelitian yang dilakukan juga tidak hanya yuridis-normatif seperti penelitian lainnya, namun penelitian ini juga melakukan studi empiris/penelitian lapangan dengan wawancara langsung.

### **Metode Penelitian**

Penelitian ini bersifat normatif-empiris. Penelitian hukum normatif-empiris adalah penelitian yang mengkaji pelaksanaan atau implementasi ketentuan hukum positif (perundang-undangan) secara faktual pada setiap peristiwa hukum tertentu yang terjadi dalam masyarakat guna mencapai tujuan yang telah ditentukan<sup>20</sup>. Dalam penelitian ini, hal yang dikaji adalah mengenai implementasi hak aksesibilitas pelayanan jasa perbankan bagi tunanetra dikaitkan dengan UU Disabilitas dan aturan lainnya dalam proses pembukaan rekening bank di Kota Yogyakarta. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari 2 (dua) jenis penelitian yaitu penelitian kepustakaan (*library research*) dan penelitian lapangan (*field research*).

Data yang diperoleh diolah dengan menggunakan metode analisis kualitatif hingga akhirnya dicapai suatu kesimpulan dari topik yang diangkat peneliti dalam penelitian ini. Pendekatan kualitatif sebenarnya

<sup>20</sup> Abdulkadir Muhammad, 2004, *Hukum dan Penelitian Hukum*, PT Citra Bakti, Bandung, hlm 53

merupakan tata cara penelitian yang menghasilkan data deskriptif yaitu apa yang dinyatakan oleh responden secara tertulis atau lisan dan perilaku nyata<sup>21</sup>.

## Hasil

Salah satu layanan perbankan adalah pembukaan rekening yang berkaitan dengan fungsi bank yaitu menghimpun dana masyarakat dalam bentuk simpanan. Simpanan adalah dana yang dipercayakan oleh masyarakat kepada bank berdasarkan perjanjian penyimpanan dana dalam bentuk giro, deposito, sertifikat deposito, tabungan, dan/atau bentuk lainnya yang dipersamakan dengan itu<sup>22</sup>. Tentunya, seluruh masyarakat membutuhkan layanan perbankan khususnya pembukaan rekening di bank, tak terkecuali penyandang disabilitas tunanetra.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan di BCA (Bank Central Asia) cabang Sudirman di Kota Yogyakarta, BCA tidak membedakan nasabah. Selama ini BCA cabang Sudirman belum pernah mendapatkan nasabah tunanetra, namun BCA tetap memfasilitasi pembukaan rekening untuk nasabah tunanetra. Di BCA cabang Sudirman di Kota Yogyakarta yang menjadi subjek penelitian, bahwa layanan khusus yang diberikan untuk tunanetra di Bank tersebut tidak dengan menggunakan huruf *braille* namun untuk pembukaan rekening, formulirnya akan dibacakan oleh *customer service* kepada nasabah tunanetra<sup>23</sup>. Proses pembuatan rekening akan direkam dan divideo, kemudian hasil rekaman dan video tersebut akan disimpan dalam *database* BCA hingga nasabah tersebut menutup rekeningnya. Untuk pemberian kartu ATM, akan diberikan kartu ATM konvensional yang dalam kartu atm tersebut timbul nomor dan huruf yang ada dalam kartu ATM sehingga nasabah tunanetra tetap dapat merasakan nomor dan huruf yang tertera dalam kartu ATM tersebut, namun untuk penyediaan mesin ATM khusus untuk nasabah tunanetra hingga saat ini masih belum tersedia di cabang ini.<sup>24</sup>

Selanjutnya, berdasarkan hasil wawancara dengan responden tunanetra yang bernama Hary Pramono, bahwasanya ia telah memiliki rekening bank yaitu di BNI (Bank Negara Indonesia) sejak 2014, BMT (Baitul Maal wat Tamwil) mulai dari 2018 atau sejak semester akhir menjadi mahasiswa dan BPD (Bank Pembangunan Daerah) pada 2019. Pada awalnya, ia membuka rekening di BNI untuk keperluan beasiswa dan di BMT untuk keperluan wirausaha, sedangkan BPD untuk keperluan insentif atlet catur. Ia membuka rekening di BNI dan BMT dengan didampingi seorang teman yang bukan tunanetra, sedangkan di BPD, ia membuka rekening sendiri. Formulir pembukaan pada semua bank tersebut dibacakan oleh *customer service*, dan selanjutnya responden dipersilahkan untuk mencoba tanda tangan dahulu, baru selanjutnya ia diperbolehkan untuk tanda tangan di formulir aslinya dan di Buku Tabungan, hal ini dilakukan oleh pihak bank untuk mencegah adanya perbedaan tanda tangan yang dilakukan nasabah.<sup>25</sup>

Responden selanjutnya bernama Arini Musfirah, selaku tunanetra dan nasabah dari BRI (Bank Rakyat Indonesia) dan BRI Syariah yang mengatakan bahwa ia membuka rekening tanpa ditemani oleh siapapun, formulir pembukaan rekening dibacakan oleh *customer service* dan ia menggunakan tanda tangan, sebelumnya saat ia pertama kali membuka rekening menggunakan cap jempol namun saat ia membuka

<sup>21</sup> Soerjono Soekanto, 1986, *Pengantar Penelitian Hukum*, Cetakan ketiga, Jakarta: UI PRESS, hlm 32.

<sup>22</sup> Pasal 14 UU No. 4 Tahun 2023 tentang Pengembangan dan Penguatan Sektor Keuangan, Bagian Kedua Perbankan mengenai Perubahan Pasal 1 UU No. 7 Tahun 1992 Tentang Perbankan.

<sup>23</sup> Hasil Wawancara dengan Ibu Vivin, Selaku Kepala Layanan BCA cabang Sudirman, Yogyakarta, Tanggal 25 September 2019 Pukul 10.00 W.I.B.

<sup>24</sup> Hasil Wawancara dengan Ibu Vivin, Selaku Kepala Layanan BCA cabang Sudirman, Yogyakarta, Tanggal 25 September 2019 Pukul 10.00 W.I.B.

<sup>25</sup> Hasil Wawancara dengan Responden Hary Pramono, selaku mahasiswa di Kota Yogyakarta yang tergabung dalam Yayasan Kesejahteraan Tunanetra Islam (YAKETUNIS), pada tanggal 4 September 2019 Pukul 14.00 WIB.

rekening di kedua bank tersebut sudah menggunakan tanda tangan.<sup>26</sup> Kedua Responden Tunanetra menyatakan dalam hal ini untuk penggunaan mesin ATM, keduanya menyatakan tidak pernah menemukan mesin ATM dengan suara, keduanya menghafalkan urutan angka dan huruf pada tombol mesin atm, atau meminta tolong teman atau petugas satpam untuk menunjukkan letak angka-angka di mesin ATM.<sup>27</sup>

## Pembahasan

1. Pengaturan dan Penerapan dalam Hukum Perbankan terhadap Hak Aksesibilitas Pelayanan Jasa Perbankan Khususnya Pembukaan Rekening bagi Penyandang Disabilitas Tunanetra di Kota Yogyakarta

Hak-hak penyandang disabilitas telah diatur di dalam UU Disabilitas yang tercantum di dalam Pasal 5, yang menyebutkan antara lain penyandang disabilitas memiliki hak: hidup, bebas dari stigma, privasi, keadilan dan perlindungan hukum, pendidikan, pekerjaan, kewirausahaan dan koperasi, kesehatan, politik, keagamaan, keolahragaan, kebudayaan dan pariwisata, kesejahteraan sosial, aksesibilitas, pelayanan publik, perlindungan dari bencana, habilitasi dan rehabilitasi, pendataan, hidup secara mandiri, berekspresi dan memperoleh informasi, berpindah tempat dan kewarganegaraan dan hak untuk bebas dari tindakan diskriminasi, penelantaran, penyiksaan dan eksploitasi. Salah satu poin dalam Pasal 5 tersebut ialah adanya hak keadilan dan perlindungan hukum bagi penyandang disabilitas yang kemudian dijabarkan dalam Pasal 9 yang berbunyi:

Hak keadilan dan perlindungan hukum untuk Penyandang Disabilitas meliputi hak:

- a. atas perlakuan yang sama di hadapan 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 nonperbankan;
- f. memperoleh penyediaan Aksesibilitas dalam pelayanan peradilan;
- g. atas perlindungan dari segala tekanan, kekerasan, penganiayaan, 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 intelektualnya.

Seperti yang yang dinyatakan dalam Pasal 9 huruf e, adanya hak penyandang disabilitas yang dalam hal ini termasuk para tunanetra sebagai mayoritas, untuk “memperoleh akses terhadap pelayanan jasa perbankan

<sup>26</sup> Hasil Wawancara dengan Responden Arini Musfirah, selaku mahasiswa di Kota Yogyakarta yang tergabung dalam Yayasan Kesejahteraan Tunanetra Islam (YAKETUNIS), pada tanggal 4 September 2019 Pukul 14.00 WIB

<sup>27</sup> Hasil Wawancara dengan Responden Hary Pramono dan Arini Musfirah, selaku mahasiswa di Kota Yogyakarta yang tergabung dalam Yayasan Kesejahteraan Tunanetra Islam (YAKETUNIS), pada tanggal 4 September 2019 Pukul 14.00 WIB

dan nonperbankan” yang seharusnya memudahkan para tunanetra dalam mengurus keuangannya dengan memanfaatkan jasa perbankan yang ada sehingga dapat mengelola keuangannya sendiri tanpa harus mendapatkan diskriminasi karena keterbatasan yang mereka miliki.

Pemaknaan “aksesibilitas” dalam UU Disabilitas sudah sangat jelas, bahwa aksesibilitas adalah kemudahan yang disediakan bagi Penyandang Disabilitas untuk mewujudkan kesamaan kesempatan. Kesamaan kesempatan untuk dapat terlibat dalam segala aspek kehidupan dan penghidupan<sup>28</sup>.

Tentunya seluruh masyarakat membutuhkan layanan perbankan khususnya pembukaan rekening di bank, tak terkecuali penyandang disabilitas tunanetra. Dalam hal ini penyandang disabilitas tunanetra sebagai konsumen pengguna jasa perbankan. Sudah ada ketentuan dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, dalam Pasal 4 menjabarkan hak-hak konsumen yaitu:

Hak konsumen adalah:

1. hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa;
2. hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan;
3. hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa;
4. hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan;
5. hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut;
6. hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen;
7. hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
8. hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya;
9. hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Pasal 4 angka 7 menyebutkan adanya hak konsumen untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif. Konsumen dalam hal ini tentunya termasuk hak bagi penyandang disabilitas tunanetra. Selain itu, terdapat pula kewajiban pelaku usaha (perbankan) untuk tidak berlaku diskriminatif saat melayani konsumen. Hal itu tercantum dalam Pasal 7 huruf c Undang- Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, seperti berikut:

Kewajiban pelaku usaha adalah:

- a. beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya;
- b. memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan;

---

<sup>28</sup> Hendro Valence Luhulima, 2018, *Implementation Of Devotional Rights On Accessibility And Communication Based On Undangundang Nomor 8 Tahun 2016 Concerning Disabilities*, Indonesian Journal of Disability Studies (IJDS).2018: Vol. 5(2): PP 268-295.

- c. memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
- d. menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku;
- e. memberi kesempatan kepada konsumen untuk menguji, dan/atau mencoba barang dan/atau jasa tertentu serta memberi jaminan dan/atau garansi atas barang yang dibuat dan/atau yang diperdagangkan;
- f. memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
- g. memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.

Bank sebagai pelaku usaha berkewajiban untuk memperlakukan konsumen tanpa adanya diskriminasi. Dalam Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor: 6/POJK.07/2022 Tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan (POJK) mengatur bahwa setiap Pelaku Usaha Jasa Keuangan (PUJK), termasuk Bank dilarang memberikan perlakuan yang diskriminatif kepada konsumen.<sup>29</sup> Diatur dalam Pasal 6 ayat (1) POJK tersebut bahwa Bank selaku Pelaku Usaha Jasa Keuangan wajib memiliki dan menerapkan kebijakan dan prosedur tertulis perlindungan konsumen. Kebijakan dan prosedur tertulis yang dimaksud termasuk memuat kesetaraan akses kepada setiap konsumen dan layanan khusus terkait konsumen Penyandang Disabilitas dan lanjut usia.

Disebutkan dalam dokumen Penjelasan POJK No: 6/POJK.07/2022 Pasal 35 ayat (2), layanan khusus kepada konsumen penyandang disabilitas dan lanjut usia antara lain:

- a. memberikan formulir yang menggunakan huruf braille;
- b. penyedia layanan menyediakan fitur aplikasi dengan memperhatikan penyandang disabilitas;
- c. menyediakan jalur landai;
- d. adanya antrian prioritas bagi penyandang disabilitas dan lanjut usia;
- e. menyediakan pegawai terlatih untuk melayani penyandang disabilitas dan lanjut usia;
- f. adanya ATM khusus penyandang disabilitas; atau
- g. menyediakan media informasi yang memperhatikan konsumen penyandang disabilitas, yang memudahkan para penyandang disabilitas dan lanjut usia untuk memperoleh produk dan/atau layanan.

Berdasarkan hasil penelitian, Bank dalam pelaksanaan pelayanan pada pembukaan rekening bagi nasabah tunanetra tidak menyediakan formulir dengan huruf braille namun cukup dengan membacakan formulir oleh customer service.

Mengenai pengaturan-pengaturan mengenai layanan bagi penyandang disabilitas tunanetra berdasarkan hasil wawancara dengan Bank BCA cabang Sudirman, tidak ada aturan khusus, hanya berupa kebijakan

---

<sup>29</sup> Pasal 4 Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor: 6/POJK.07/2022 Tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan

---

internal BCA dalam memberikan pelayanan bagi para nasabahnya dan agar terciptanya perlindungan hukum bagi para pihak.

Berbeda halnya, berdasarkan hasil wawancara responden tunanetra ketika ditanyai mengenai prosedur pembukaan rekening, di bank tempat mereka membuka rekening kurang lebih sama yaitu customer service membacakan isi formulir pembukaan rekening dan selebihnya proses pembukaan rekening sama seperti nasabah lainnya. Berdasarkan hasil wawancara dengan responden, dalam hal ini tidak ada yang menyatakan prosedur seperti BCA yang ada proses perekaman pembukaan rekening.

Berdasarkan hasil-hasil penelitian melalui wawancara tersebut menunjukkan bahwa ada kebijakan dari masing-masing bank untuk memberikan pelayanan kepada nasabah tunanetra secara umum, namun belum dilaksanakan sesuai amanat Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor: 6/POJK.07/2022 Tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan yang harus memberikan formulir yang menggunakan huruf braille. Selain itu, berdasarkan hasil penelitian bahwa tidak ada penolakan dari bank bagi tunanetra yang ingin membuka rekening bank.

## 2. Hambatan Yang Dihadapi Pihak Bank Maupun Individu Penyandang Disabilitas Tunanetra Terkait Pembukaan Rekening Bank Di Kota Yogyakarta

Pada dasarnya bank berkewajiban melayani nasabah secara benar, jujur dan tanpa diskriminasi antar nasabahnya, termasuk penyandang disabilitas tunanetra. Nasabah merupakan salah satu unsur yang sangat penting dalam dunia perbankan dimanapun berada. Terutama kepercayaan nasabah terhadap pelayanan jasa perbankan merupakan hal yang sangat penting yang salah satunya diperoleh dari bagaimana penilaian nasabah atas pelayanan jasa perbankan itu sendiri.

Pertumbuhan ekonomi yang semakin cepat saat ini membuat perbankan sangat dibutuhkan Masyarakat. Hal paling sederhana dalam pelayanan perbankan ialah pembukaan akun rekening bank yang menjadi titik awal kegiatan perbankan lainnya. Pembukaan akun rekening bank bagi penyandang disabilitas tunanetra menjadi penting dan wajib, namun pelaksanaannya tidak semulus pengaturan yang ada. Tetap terdapat kendala-kendala yang dialami oleh pihak bank dalam pelayanan pembukaan rekening bank bagi penyandang disabilitas tunanetra.

Pertama, belum adanya aturan serentak dari seluruh bank di Indonesia terkait pelayanan tunanetra sehingga masih tergantung kebijakan dari masing-masing bank yang tentunya berbeda-beda. Contohnya, mengenai prosedur pengisian formulir (ada Bank yang menentukan harus datang bersama wali, adapula yang tidak), perekaman saat pengisian formulir (ada Bank yang merekam, ada yang tidak), atau contoh lainnya. Hal ini terlihat berdasarkan wawancara dari responden dimana BCA menerapkan standar pelayanan bahwa adanya perekaman proses pembukaan rekening untuk tunanetra, sedangkan di BNI, BPD, BRI, BRI syariah berdasarkan wawancara dengan responden tunanetra selaku mahasiswa dalam YAKETUNIS, secara umum responden hanya mengatakan bahwa mereka hanya dibacakan formulir mengenai pembukaan rekening tersebut, namun di BCA ditambahkan proses perekaman, yang rekamannya disimpan hingga nasabah.

Selain itu, adanya proses pengecekan tanda tangan yang dilakukan pihak Bank untuk memastikan tanda tangan yang sama antara Kartu Tanda Penduduk (KTP)/Kartu Identitas lainnya dengan tanda tangan yang dibubuhkan pada formulir pembukaan rekening. Hal ini bertujuan untuk mencegah agar tidak terjadi masalah di kemudian hari yang disebabkan adanya perbedaan tanda tangan.

Adapun kendala yang kedua, bahwa kendala yang dihadapi oleh kedua belah pihak dikarenakan belum adanya peraturan terkait pelayanan jasa perbankan bagi penyandang disabilitas tunanetra secara detail. Padahal di dalam Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor: 6/POJK.07/2022 Tentang Perlindungan

Konsumen Sektor Jasa Keuangan bank diwajibkan untuk membuat formulir menggunakan huruf braille. Aturan ini juga tidak dipenuhi karena formulir dengan huruf braile dianggap tidak efektif sehingga pihak Bank lebih memilih membacakan langsung isi formulirnya karena dianggap lebih efektif dan efisien waktu. Aturan mengenai nasabah penyandang disabilitas tunanetra ini seharusnya meliputi banyak hal, mulai dari prosedur pembuatan akun rekening bank, pelayanan pada saat penyandang tunanetra akan melakukan transaksi keuangan, hingga mengatur tentang fasilitas-fasilitas pendukung untuk memudahkan pihak penyandang disabilitas tunanetra mengakses perbankan.

Upaya untuk mengatasi kendala yang ada, seharusnya kedua belah pihak bersama-sama melakukan usaha dan bekerjasama agar kewajiban dan hak kedua belah pihak terpenuhi dengan berimprovisasi baik itu yang dilakukan pihak bank maupun pihak penyandang disabilitas tunanetra.

### **Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan hak aksesibilitas pelayanan jasa perbankan bagi penyandang disabilitas tunanetra di Kota Yogyakarta, layanan pembukaan rekening bank dalam beberapa bank secara umum tidak menggunakan formulir dengan huruf *braille*, namun pihak bank membacakan isi seluruh formulir kepada nasabah penyandang disabilitas tunanetra. Secara keseluruhan masing-masing bank tetap memberikan pelayanan yang sama bagi nasabahnya tanpa adanya diskriminasi. Penyandang disabilitas tunanetra tetap dilayani dengan baik dan dibantu dalam proses pembukaan rekeningnya.

Hambatan atau kendala secara umum adalah kurangnya pengaturan terpadu dan sama yang berlaku di semua bank di Indonesia. Meskipun sudah ada aturan dari pemerintah pusat dengan adanya UU Disabilitas, POJK No: 6/POJK.07/2022 Tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan dan UU No. 4 tahun 2023 tentang Pengembangan dan Penguatan Sektor Keuangan serta UU Perlindungan Konsumen, namun pelaksanaannya masih tergantung aturan internal dari masing-masing Bank. Contohnya dalam penggunaan formulir dengan huruf *braille* yang dirasa kurang efektif sehingga bank hanya membacakan seluruh formulir kepada nasabah tunanetra.

### **Referensi**

- Fajar, Mukti dan Yulianto Achmad. 2012. *Dualisme Penelitian Hukum*. Yogyakarta: Fakultas Hukum UMY Pustaka Pelajar
- Hadjon, Philipus M. 1987. *Perlindungan Hukum Bagi Rakyat Di Indonesia. Sebuah Studi Tentang Prinsip-prinsipnya. Penanganannya oleh Pengadilan dalam Lingkungan Peradilan Umum dan Pembentukan Peradilan Administrasi Negara*. Surabaya : PT Bina Ilmu
- Irwanto dkk. 2010. *Analisis Situasi Penyandang Disabilitas Di Indonesia: Sebuah Desk-Review*. Jakarta: Pusat Kajian Disabilitas FISIPOL Universitas Indonesia
- Kansil, C.S.T. 1989. *Pengantar Ilmu Hukum dan Tata Hukum Indonesia*. Jakarta: Balai Pustaka
- Kusumo, Robby Tejamukti. 2017. *Kesiapan Perusahaan dalam Mempersiapkan Aksesibilitas terhadap Tenaga Kerja Penyandang Disabilitas dalam rangka Penerapan Pasal 53 Ayat (1) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016 Tentang Penyandang Disabilitas (Studi Kasus Di PT Telekomunikasi Indonesia (Persero) Tbk dan PT Bank Mandiri (Persero) Tbk)*. Tesis. Program Studi Strata-2 Magister Ilmu Hukum Kampus Jakarta Fakultas Hukum Universitas Gadjah Mada, Yogyakarta
- Marzuki, Peter Mahmud. 2005. *Penelitian Hukum*. Jakarta: Kencana Prenada Media
- Mertokusumo, Sudikno. 1996. *Penemuan Hukum Suatu Pengantar*. Yogyakarta: Liberty

- 
- Muhammad, Abdulkadir. 2004. *Hukum dan Penelitian Hukum*. Bandung: PT Citra Bakti
- Muhammad, Omar. 2018. *Analisis Penerapan Asas Kemanfaatan Hukum bagi Pengupahan Tenaga Kerja Penyandang Disabilitas pada Perundang-undangan di Indonesia*. Tesis. Program Studi Strata-2 Magister Ilmu Hukum Fakultas Hukum Universitas Gadjah Mada. Yogyakarta.
- Soekanto, Soerjono. 1986. *Pengantar Penelitian Hukum*. Jakarta: UI-Press
- Soekanto. Soerjono dan Sri Mamudji. 2006. *Penelitian Hukum Normatif*. Jakarta: Raja Grafindo Perkasa
- Sugiyono, 2017, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan RND*. Bandung: Alfabeta