



2022

POLICY BRIEF

Pertanian, Kelautan, dan Biosains Tropika

Vol.4 No.4, 2022

Perlindungan Konsumen Tuli : Kemandirian dan Kerentanan pada Pelayanan Jasa Perbankan

Zhalfa Kirana Fajriani¹, Lilik Noor Yuliaty^{1*}

¹Departemen Ilmu Keluarga dan Konsumen, Fakultas Ekologi Manusia, IPB University

*Email: lilikny@apps.ipb.ac.id

Isu Kunci

- Konsumen Tuli rentan dalam memperoleh informasi sehingga rentan dalam mengakses layanan keuangan perbankan.
- Kemandirian konsumen Tuli terhambat akibat aksesibilitas yang terbatas.
- Keberadaan penyandang disabilitas di Indonesia tidak sebanding dengan hak pelayanan publik yang diterima.
- Perlunya peningkatan pelayanan perbankan kepada konsumen disabilitas.

Ringkasan

Keterbatasan pendengaran dan komunikasi pada penyandang Tuli berdampak pada perlakuan dan pelayanan publik perbankan yang diterima. Konsumen Tuli seringkali mendapatkan pelayanan diskriminasi dan minim aksesibilitas. Hal ini membuat konsumen Tuli kesulitan memperoleh informasi dan ketersediaan fasilitas sehingga rentan terhadap kecurangan praktik pelaku usaha jasa keuangan serta berisiko terhadap kerugian materi dan non materi. Layanan perbankan yang tidak inklusif dapat menghambat konsumen Tuli menjadi mandiri. Petunjuk Teknis Operasional dari Otoritas Jasa Keuangan tentang standar minimal pelayanan keuangan kepada konsumen disabilitas belum diimplementasikan dengan baik. Oleh karena itu, perlu adanya peningkatan akses, layanan, dan pengetahuan layanan perbankan kepada konsumen penyandang disabilitas.

Pendahuluan

Berdasarkan data dari Kementerian Sosial per Oktober 2019, sebanyak 7,03 persen penduduk di Indonesia mengalami gangguan pendengaran atau merupakan disabilitas rungu (Kemenkes 2019). Disabilitas rungu merupakan kondisi individu tidak dapat mendengar dari tingkat ringan (*a hard of hearing*) hingga tingkat berat yang disebut dengan Tuli (Pieter 2017) Kesulitan dalam mendengar, membuat individu Tuli sulit menerima informasi dalam bentuk suara, sehingga mereka menggunakan bahasa isyarat (*sign language*) sebagai bahasa untuk berkomunikasi. Hal tersebut menjadi sebuah tantangan bagi individu Tuli karena tidak semua masyarakat menguasai dan mengerti bahasa isyarat (Riestyane *et al.* 2021). Apgar (2013) mengatakan bahwa adanya keterbatasan dalam berkomunikasi akan memengaruhi pada perlakuan dan pelayanan yang didapat oleh orang-orang yang mengalami gangguan pendengaran. Salah satu hambatan perlakuan dan pelayanan yang dialami oleh individu Tuli terjadi pada tempat pelayanan keuangan, seperti perbankan.

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas Pasal 9 menjelaskan hak penyandang disabilitas atas keadilan dan perlindungan hukum, termasuk hak untuk mengakses layanan perbankan dan non-perbankan. Pelaku Usaha Jasa Keuangan (PUJK) wajib memberikan layanan khusus kepada nasabah berkebutuhan khusus sesuai dengan peraturan yang telah dibuat oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK) Nomor 1/POJK.07/2013. Selain itu, OJK membuat Petunjuk Teknis Operasional (PTO) dalam rangka untuk memenuhi standarisasi layanan keuangan bagi penyandang disabilitas yang dapat diadopsi oleh setiap PUJK. PTO ini bertujuan untuk memenuhi hak-hak penyandang disabilitas dengan memberikan standar minimal pelayanan keuangan kepada nasabah dan calon nasabah PUJK yang termasuk penyandang disabilitas, baik di kantor pusat

maupun di lokasi PUJK sehingga dapat terpenuhi hak-hak pada penyandang disabilitas.

Pada praktiknya, PUJK belum menerapkan dengan baik Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016 Pasal 9 dalam memberikan standarisasi pada layanan jasa keuangan. Thohari dan Rizky (2021) menyatakan salah satu kasus yang terjadi yaitu penyandang disabilitas merasakan bahwa infrastruktur sistem tidak dapat diakses, persyaratan rumit, fasilitas tidak dapat diakses, dan akibat disabilitas mereka sendiri. Kejadian-kejadian tersebut membuktikan bahwa masih banyak hal kompleks yang dihadapi individu Tuli dalam kehidupan sehari-hari sebagai konsumen yang rentan, khususnya pelayanan perbankan konvensional.

Menurut Hill dan Sharma (2020) kerentanan konsumen merupakan keadaan sulit seperti terhambatnya fungsi dan kemampuan konsumen yang mengakibatkan mereka kesulitan memperoleh akses ke sumber daya dan melakukan kontrol atas mereka, sehingga konsumen merasa dirugikan. Menurut Lee dan Soberon-Ferrer (1997) terdapat beberapa faktor yang menimbulkan kerentanan konsumen, yaitu sumber informasi yang kurang, rendahnya pengetahuan dalam menangani permasalahan dan hak-hak konsumen, tidak waspada terhadap adanya praktik bisnis yang menyesatkan. Selain kerentanan konsumen, layanan perbankan yang tidak inklusif sering menghambat individu Tuli untuk menjadi mandiri. Padahal, kemudahan akses merupakan salah satu hal yang dapat menumbuhkan kemandirian pada penyandang disabilitas untuk hidup di masyarakat dan mengurangi potensi terjadinya masalah sosial (Apsari dan Raharjo 2021).

Berdasarkan uraian di atas, dilakukan penelitian kuantitatif yang bertujuan untuk menganalisis pengaruh karakteristik konsumen Tuli dan kemandirian terhadap kerentanannya dalam mengakses layanan perbankan konvensional.

Pembahasan

Kemandirian Konsumen Tuli

Istilah “Kemandirian” mengacu pada tindakan yang dapat dilakukan oleh konsumen

Tuli tanpa bantuan orang lain, tidak terpengaruh oleh lingkungan mereka, dan bertanggung jawab untuk memenuhi kebutuhan mereka secara sendiri. Kemandirian konsumen Tuli terbagi menjadi kemandirian emosi, kemandirian perilaku, dan kemandirian nilai (Steinberg 2022).

Pada penelitian ini tingkat kemandirian konsumen Tuli termasuk ke dalam kategori sedang, artinya bahwa konsumen Tuli cukup mandiri tanpa bergantung kepada orang lain dalam mengambil keputusan dan menetapkan pilihan atas dasar prinsip individual. Pada dimensi kemandirian emosional, sebanyak 61,4 persen responden selalu bertanggung jawab terhadap kesalahan yang diperbuat ketika di tempat umum. Pada dimensi kemandirian perilaku, lebih dari setengah responden (51,4%) selalu berusaha membuat keputusan sendiri tanpa pengaruh orang lain dan menjalin komunikasi dengan orang lain di tempat umum. Selain itu, lebih dari setengah responden (52,9%) sanggup bepergian sendiri tanpa pendamping di tempat umum. Selanjutnya, pada dimensi kemandirian nilai, sebanyak 60 persen responden selalu menerima kondisi mereka saat ini (sebagai penyandang Tuli). Walaupun responden memiliki keterbatasan, lebih dari tiga per empat responden selalu berusaha menjadi pribadi yang berguna bagi orang lain (77,1%), selalu berusaha menjaga sikap (70%), dan selalu berusaha membangun interaksi positif dengan orang lain di tempat umum (74,3%).

Kerentanan Konsumen Tuli

Kerentanan konsumen dalam penelitian ini didefinisikan sebagai kesulitan yang dihadapi konsumen Tuli dalam memperoleh suatu informasi dan ketersediaan fasilitas yang diterima sehingga rentan terhadap praktik pelaku usaha jasa keuangan serta beresiko terhadap kerugian materi dan non-materi.

Pada dimensi aksesibilitas informasi, lebih dari setengah konsumen Tuli terkadang merasa informasi mengenai prosedur layanan perbankan terbatas dan sulit memahami

informasi yang disampaikan oleh PUJK. Di sisi lain, sebanyak 54,3 persen responden merasa PUJK memberikan informasi yang berlebihan sehingga membingungkan responden dalam pengambilan keputusan.

Pada dimensi ketersediaan fasilitas, konsumen Tuli menyatakan bahwa peralatan yang dapat digunakan untuk mendeteksi identitas konsumen penyandang disabilitas (52,9%), staf khusus untuk melayani konsumen penyandang disabilitas (75,1%), serta buku rekening dan formulir pengajuan konsumen yang bertandakan konsumen disabilitas (51,4%) belum tersedia. Pada dimensi praktik pelaku usaha, lebih dari setengah konsumen Tuli selalu merasa rentan karena mendapatkan pelayanan yang tidak sesuai (55,7%), penawaran dan ketentuan pada layanan perbankan terlalu kompleks (85,7%), dan selalu merasa rentan jika tidak ada jaminan perlindungan hukum apabila diperlakukan tidak adil pada layanan keuangan (88,6%).

Pada dimensi risiko kerugian, lebih dari tiga per empat konsumen Tuli merasa kesal karena tidak tersedia fasilitas khusus disabilitas (75,7%) dan selalu merasa kehilangan waktu karena tidak tersedianya fasilitas khusus disabilitas (70%).

Berdasarkan tingkat kerentanannya, lebih dari setengah responden (57,1%) terkategori cukup rentan. Hal ini menunjukkan bahwa konsumen Tuli cukup mengalami kerentanan selama mengakses layanan perbankan konvensional.

Faktor Penyebab Kerentanan Konsumen Tuli Pada Jasa Pelayanan Perbankan Konvensional

Kerentanan konsumen Tuli dipengaruhi oleh karakteristik konsumen (Lee dan Soberon-Ferrer (1997) dan kemandirian (Baker, Gentry dan Rittenburg 2005). Karakteristik konsumen Tuli antara lain usia, pendidikan, jenis kelamin dan status pekerjaan tidak berpengaruh terhadap kerentanan. Namun riwayat tuli berpengaruh signifikan terhadap kerentanan.

Konsumen dengan riwayat Tuli sejak lahir memiliki tingkat kemandirian yang tinggi dibandingkan yang Tuli akibat kondisi kesehatan atau lainnya. Riwayat Tuli berhubungan positif dengan kerentanan praktik pelaku usaha dan risiko kerugian. Tidak dapat mendengar sejak lahir pada penyandang Tuli, menyebabkan mereka menjadi kesulitan dalam berbicara, sehingga sulit bagi mereka untuk berkomunikasi dengan orang lain (Riestyane *et al.* 2021). Kesulitan tersebut menimbulkan perasaan takut pada individu Tuli karena kurangnya penguasaan terhadap lingkungan akibat kemampuan berbahasa yang rendah (Nofiaturrehman 2018). Kurangnya pengetahuan mengenai perbankan dan sulitnya membangun interaksi akibat keterbatasan pendengaran sejak lahir membuat konsumen Tuli berpotensi mengalami kerentanan dalam menggunakan layanan keuangan perbankan (Pavia dan Mason 2014).

Berdasarkan dimensi kemandirian, hanya kemandirian perilaku yang berpengaruh positif terhadap kerentanan konsumen, sedangkan kemandirian emosi dan kemandirian nilai tidak berpengaruh. Artinya, semakin tinggi kemandirian berperilaku, maka semakin tinggi pula tingkat kerentanan konsumen Tuli pada layanan perbankan. Hal ini diduga karena semakin mandiri konsumen disabilitas, memungkinkan konsumen Tuli merasa mampu mengakses pelayanan publik secara mandiri tanpa didampingi oleh orang lain. Semakin mandiri konsumen Tuli, maka semakin kecil ketergantungannya dengan orang lain. Padahal konsumen Tuli masih banyak hambatan yang dialami saat mengakses layanan perbankan, sehingga konsumen Tuli mengalami kerentanan. Didukung oleh penelitian disabilitas Buana dan Rudy (2018) menunjukkan jumlah disabilitas yang mendapatkan hak dalam melakukan pelayanan publik di Indonesia secara mandiri berada pada persentase kurang dari 30%, akibat masih ditemukan hambatan berupa terbatasnya aksesibilitas dan kemampuan berkomunikasi individu Tuli.

Implikasi dan Rekomendasi

Hasil penelitian mengindikasikan bahwa konsumen Tuli masih belum mendapatkan hak penyandang disabilitas sesuai dengan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016 Pasal 9 yaitu mendapatkan akses terhadap layanan jasa perbankan dan non-perbankan. Terdapat pelaku usaha perbankan yang melakukan pelanggaran PTO saat memberikan layanan keuangan kepada penyandang disabilitas, menunjukkan bahwa kurangnya komitmen terhadap kesetaraan dan pemenuhan hak-hak pada penyandang disabilitas. Oleh karena itu OJK perlu melakukan sosialisasi, pengaturan dan pengawasan terhadap PUJK tentang pelayanan keuangan kepada masyarakat penyandang disabilitas. Setiap dan semua penyandang disabilitas, apapun jenis disabilitasnya, berhak mendapatkan layanan keuangan yang bermutu tanpa batasan. Semua fasilitas layanan PUJK dapat diakses dan tersedia bagi penyandang disabilitas, tergantung pada kebutuhan mereka.

Bagi konsumen Tuli juga perlu ditingkatkan kemampuannya mengakses layanan perbankan melalui edukasi tentang informasi mengenai produk dan layanan keuangan serta pemahaman prosedur pelayanan keuangan, sehingga konsumen Tuli memiliki kemandirian perilaku. Selain itu, konsumen Tuli juga perlu diberikan edukasi tentang hak dan kewajiban konsumen. Pada penelitian ini, hampir seluruh responden mengaku merasa rentan karena tidak ada jaminan perlindungan hukum apabila diperlakukan tidak adil pada layanan keuangan. Hal ini menunjukkan bahwa konsumen Tuli tidak memiliki kontrol atas dirinya akibat keterbatasan pendengaran, sehingga perlu adanya edukasi mengenai langkah-langkah pengaduan yang dapat dilakukan jika konsumen Tuli mengalami kerugian berupa materi dan non materi akibat layanan perbankan. Edukasi dapat dilakukan dengan iklan layanan masyarakat yang disertakan dengan *virtual sign language*, sosialisasi dengan menggunakan media sosial berupa *posting-an poster/gambar* atau video berbahasa isyarat, maupun edukasi melalui

pendidikan di Sekolah Luar Biasa dan komunitas-komunitas Tuli yang ada di Indonesia.

Terdapat beberapa hal yang dapat dilakukan agar layanan perbankan mudah diakses oleh Konsumen Tuli, antara lain PUJK bekerjasama dengan kelompok atau komunitas konsumen Tuli untuk mempelajari bahasa isyarat, khususnya bahasa perbankan yang digunakan untuk menyampaikan informasi kepada nasabah, membuat *running text* untuk memberikan akses pengetahuan kepada nasabah konsumen Tuli, menyediakan mesin ATM yang dapat diakses oleh semua jenis penyandang disabilitas sehingga nasabah khususnya penyandang Tuli dapat dengan mudah mengakses layanan perbankan.

Daftar Pustaka

- Apgar D. 2013. Disability. Di dalam: Encyclopedia of Social Work. NASW Press and Oxford University Press.
- Apsari NC, Raharjo ST. 2021. Orang dengan Disabilitas: Situasi Tantangan dan Layanan di Indonesia. Buletin Penelitian Sistem Kesehatan. 24(3):159–169.doi:10.22435/hsr.v24i3.3069.
- Baker SM, Gentry JW, Rittenburg TL. 2005. Building understanding of the domain of consumer vulnerability. *Journal of Macromarketing*. 25(2):128–139.doi:10.1177/0276146705280622.
- Buana IKS, Rudy DG. 2018. Aksesibilitas Sebagai Bentuk Kemandirian Bagi Difabel Dalam Menggunakan Fasilitas Pelayanan Publik Pada Perbankan. *Jurnal Ilmu Hukum*. 7(1):1–14.
- Hill RP, Sharma E. 2020. Consumer Vulnerability. *Journal of Consumer Psychology*. 30(3):551–570.doi:10.1002/jcpy.1161.
- [Kemenkes] Kementerian Kesehatan. 2019. Pusat data dan informasi Kementerian Kesehatan RI: Disabilitas rungu. [diakses 2022 Feb 26].
- Lee J, Soberon-Ferrer H. 1997. Consumer vulnerability to fraud: influencing factors.
- Nofiaturrahmah F. 2018. Problematika Anak Tunarungu dan Cara Mengatasinya. Volume ke-6.
- [OJK] Otoritas Jasa Keuangan. 2018. Petunjuk Teknis Operasional (PTO) untuk Pelayanan Keuangan Penyandang Disabilitas. Jakarta: OJK.
- Pavia TM, Mason MJ. 2014. Vulnerability and Physical, Cognitive, and Behavioral Impairment: Model Extensions and Open Questions. *Journal of Macromarketing*. 34(4):471–485.doi:10.1177/0276146714527766
- Pieter H. 2017. Dasar-dasar Komunikasi bagi Perawat. Ed ke-1 Suwito, editor. Jakarta: PT Kharisma Putra Utama.
- [POJK] Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Sektor Jasa Keuangan. 2013.
- Riestyane, Hanggarani Ninin R, Gimmy Prathama Siswadi A. 2021. Mengatasi Hambatan Tanpa Suara: Studi Eksploratif terhadap Adversity Intelligence pada Individu Tuli. *Jurnal Penelitian Kesejahteraan Sosial*. 20(1): 63-76.
- Steinberg L. 2002. Adolescence. Ed ke-6. New York: McGraw-Hill Publishing Company.
- Thohari S, Rizky UF. 2021. Persons with disabilities' financial literacy and access to financial services. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*. 24(1):47–64.doi:10.24914/jeb.v24i1.3675.
- [UU] Undang-undang Nomor 8 Tahun 2016 tentang penyandang disabilitas. 2016.



**Direktorat
Publikasi Ilmiah
dan Informasi Strategis**

Direktorat Publikasi Ilmiah dan Informasi Strategis IPB (DPIS IPB) melaksanakan tugas dalam mengkaji dan mengelola informasi terkait isu-isu strategis untuk meningkatkan peran IPB dalam kebijakan pertanian, kelautan dan biosains tropika, serta mendorong peningkatan publikasi ilmiah untuk mendukung IPB menjadi World Class University.

Direktorat Publikasi Ilmiah dan Informasi Strategis (DPIS), IPB University
Gedung LSI Lantai 1, Jl. Kamper, Kampus IPB Dramaga, Bogor - Indonesia 16680
Website: <https://dpis.ipb.ac.id>

