

Literasi Keuangan Dan Masalah Inklusi Untuk Gangguan Visual Di Wilayah Jakarta.....

Al-Mal: Jurnal Akuntansi dan Keuangan Islam

Volume 01 , No. 02 (2020), hal.155-176

E-ISSN: 2715-9477,P-ISSN: 2715-954X , 21 Juli 2020

<http://ejournal.radenintan.ac.id/index.php/al-mal>

LITERASI KEUANGAN DAN MASALAH INKLUSI UNTUK GANGGUAN
VISUAL DI WILAYAH JAKARTA

Adib

adibpwr@gmail.com

Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui bagaimana literasi keuangan dan permasalahan inklusi untuk gangguan visual di Wilayah Jakarta. Tingginya indeks inklusi keuangan di Indonesia tidak mencerminkan situasi yang sama untuk orang dengan gangguan penglihatan di wilayah Jakarta. Penelitian ini dimaksudkan untuk memberikan gambaran tentang tingkat literasi keuangan dan orang yang inklusi keuangan dengan gangguan penglihatan serta berbagai masalah yang dihadapi dalam mengakses lembaga keuangan di Jakarta. Literasi keuangan dan inklusi keuangan harus berjalan seiring, sehingga tidak ada ketimpangan di antara keduanya. Pemerintah telah berkomitmen untuk memenuhi hak-hak penyandang disabilitas dengan memasukkan penyandang disabilitas sebagai subjek dalam pembangunan Indonesia. Tetapi tidak adanya sanksi ketat telah membuat lembaga keuangan lambat dalam mendukung dan program yang sukses untuk mencapai SDG Indonesia 2030.

Keywords: *Financial Access; Financial Literacy; Financial Inclusion; Visual Impairment*

1. Pendahuluan

Pengetahuan keuangan merupakan sesuatu yang patut dimiliki oleh setiap individu di era yang semakin berkembang ini. Dengan pemahaman literasi keuangan yang baik (*well literate*), akan meningkatkan kapabilitas kita dalam mengelola serta memanfaatkan keuangan secara optimal. Tidak hanya bagi masyarakat umum saja, masyarakat menengah ke bawah, kaum marginal, termasuk orang dengan kebutuhan khusus (disabilitas)-pun perlu menelaah literasi keuangannya dengan baik, sehingga mempunyai pedoman dalam mengelola keuangan secara mandiri dalam kehidupan sehari-hari. Minimnya penelitian yang membahas mengenai inkulifitas keuangan disabilitas netra membuat penelitian ini sangat penting untuk melihat berbagai masalah yang dihadapi oleh disabilitas netra dalam mengakses lembaga keuangan dalam kehidupan sehari-hari mereka.

Berdasarkan survei Pusat Studi dan Layanan Disabilitas yang dimuat dalam Tribun Jateng, sebanyak 94% penyandang disabilitas tidak pernah mencatatkan keuangan mereka dan hanya 6% saja yang memiliki catatan keuangan dengan baik. Disabilitas netra pun tak luput dari survei tersebut, menjadi bagian dari salah satu penyandang disabilitas yang unbankable. Banyaknya kaum disabilitas netra yang less literate serta unbankable membuat akses keuangan mereka ikut terhambat. Data Pusdatin (Pusat data dan Informasi) Kemensos menyebutkan bahwa pada tahun 2010 jumlah penyandang disabilitas di Indonesia sebanyak 11.580.117 jiwa, dan tiga puluh persennya (sekitar 3.474.035 jiwa) termasuk dalam kategori disabilitas netra. Jumlah ini semakin meningkat, dan di tahun 2016 terdapat sekitar 3,5 juta masyarakat Indonesia yang termasuk ke dalam disabilitas netra. Di tahun 2017 jumlah penduduk disabilitas netra di Indonesia ini merupakan terbesar kedua di dunia (UNDP, 2017).

Hasil penelitian Slamet Thohari di Kota Malang (Slamet Thohari, 2014, h.36) menunjukkan bahwa masih banyak fasilitas di instansi pemerintah yang tidak aksesibel bagi para disabilitas. Minimnya afeksi masyarakat terhadap kaum disabilitas ini semakin meredupkan masyarakat yang termarginal untuk mengakses

fasilitas umum yang ada, sehingga inklusifitas mereka selalu stagnan tanpa ada peningkatan. Besarnya jumlah penyandang disabilitas netra di Indonesia ini merupakan pasar yang potensial bagi jasa perbankan dan lembaga keuangan lain. Namun perhatian pemerintah masih terbilang minim untuk menggarap nasabah kategori ini sebagai suatu pasar potensial yang cukup menjanjikan. Belum adanya solusi yang tepat antar kedua belah pihak, baik dari pihak lembaga keuangan atau disabilitas netra membuat akses para disabilitas netra semakin terdegradasi.

Agar akses keuangan disabilitas netra lebih maksimal, mereka harus mendapatkan perhatian secara serius. Selain faktor literasi, disabilitas netra juga membutuhkan dukungan dari pihak luar supaya lebih inklusif. Dukungan baik dari pemerintah ataupun lembaga keuangan mutlak diperlukan untuk mendorong disabilitas netra dalam memahami dan menambah pengetahuan mengenai layanan keuangan, serta memfasilitasi mereka agar lebih inklusif terhadap layanan dari lembaga keuangan yang ada. Dengan adanya pemahaman keuangan yang baik, akan mendorong terciptanya inklusi keuangan secara baik pula, sehingga manajemen keuangan bisa dikelola secara mandiri. Namun, selama ini dukungan dari pihak luar masih sangat kurang. Minimnya dukungan dari lembaga keuangan serta intervensi dari pemerintah terhadap disabilitas netra semakin memperburuk harapan mereka untuk lebih inklusif terhadap keuangan. Perlu adanya dorongan secara penuh agar mereka bisa mengakses jasa keuangan dengan nyaman. Tidak sebatas pada masalah infrastruktur saja, tetapi pelayanan yang ramah adalah prioritas utama yang dibutuhkan oleh disabilitas netra selama ini.

2. KAJIAN TEORI

Penelitian ini dimaksudkan untuk memberikan gambaran mengenai tingkat literasi dan inklusi keuangan orang-orang dengan disabilitas netra di DKI Jakarta dengan mengeksplorasi lebih jauh *awareness* serta pemahaman mereka terhadap berbagai produk lembaga keuangan, termasuk kemudahan dalam mengakses layanan keuangan. Responden berasal dari anggota OPD (Organisasi Penyandang Disabilitas), yaitu PERTUNI (Persatuan Tuna Netra Indonesia) dan ITMI (Ikatan Tuna Netra

Muslim Indonesia) yang tersebar di 5 kota di Provinsi DKI Jakarta (kecuali Kepulauan Seribu) dengan latar belakang pekerjaan yang beragam. Metode yang digunakan adalah deskriptif analitik dengan wawancara lebih mendalam terhadap berbagai permasalahan disabilitas netra di DKI Jakarta. Peneliti lebih menekankan pembahasan pada aspek literasi dan inklusi keuangan para responden, termasuk pengalaman dan juga hambatan yang dialami selama ini.

2.1.Literasi Keuangan

Literasi keuangan merupakan sesuatu yang esensial di zaman serba teknologi sekarang ini. Seiring dengan meningkatnya pertumbuhan penduduk setiap tahun, diharapkan juga diikuti dengan meningkatnya pengetahuan masyarakat di Indonesia, khususnya dalam hal melek keuangan agar bisa merencanakan perekonomiannya yang lebih baik ke depan. Menurut Strategi Nasional Literasi Keuangan Indonesia “Literasi keuangan adalah rangkaian proses atau aktivitas untuk meningkatkan pengetahuan (*knowledge*), keyakinan (*convidence*) dan keterampilan (*skill*) konsumen dan masyarakat luas sehingga mampu mengelola keuangan yang lebih baik” (OJK, 2013, h.80). Hal senada juga disampaikan oleh The Social Research Centre (2011) yang mendefinisikan literasi keuangan sebagai kemampuan untuk membuat pertimbangan dan mengambil keputusan keuangan dengan mengkombinasikan antara keahlian, pengetahuan, dan sikap individu. OJK membagi tingkat literasi keuangan masyarakat Indonesia menjadi empat kategori, yaitu:

- a. *Well literate*; masyarakat yang memiliki pengetahuan dan keyakinan tentang lembaga jasa keuangan serta produk jasa keuangan, termasuk fitur, manfaat dan risiko, hak dan kewajiban terkait produk dan jasa keuangan, serta memiliki keterampilan dalam menggunakan produk dan jasa keuangan.
- b. *Sufficient literate*; masyarakat yang memiliki pengetahuan dan keyakinan tentang lembaga jasa keuangan serta produk dan jasa keuangan, termasuk fitur, manfaat dan risiko, hak dan kewajiban terkait produk dan jasa keuangan.

c. *Less literate*; masyarakat yang hanya memiliki pengetahuan tentang lembaga jasa keuangan, produk dan jasa keuangan.

d. *Not literate*; masyarakat yang tidak memiliki pengetahuan dan keyakinan terhadap lembaga jasa keuangan serta produk dan jasa keuangan, serta tidak memiliki keterampilan dalam menggunakan produk dan jasa keuangan.

Penggolongan dalam mengakses jasa keuangan tersebut bertujuan untuk memonitor perkembangan level keuangan masyarakat Indonesia agar selalu meningkat dari tahun ke tahun. Survei OJK menunjukkan adanya peningkatan literasi keuangan masyarakat Indonesia dari 21,8% di tahun 2013 menjadi 29,7% pada tahun 2016. Pencapaian yang sama juga terjadi dalam hal inklusi keuangan, ada kenaikan yang hampir seimbang pada rentang waktu yang sama, dari 59,7% menjadi 67,8%. Walaupun keduanya mengalami peningkatan yang linear, namun secara menyeluruh tingkat literasi keuangan masyarakat Indonesia masih jauh di bawah inklusifitasnya. Hingga saat ini DKI Jakarta merupakan provinsi dengan indeks literasi keuangan tertinggi di Indonesia yaitu sebesar 40% (OJK, 2016).

Agar literasi keuangan semakin meningkat, perlu adanya prioritas program edukasi keuangan oleh pemerintah. Tidak hanya terfokus pada masyarakat umum saja, tetapi kaum minoritas khususnya disabilitas harus diikutsertakan sebagai salah satu sasaran prioritas baik dalam hal literasi maupun akses terhadap keuangannya agar semakin mandiri. Adanya pergeseran paradigma dalam pembangunan kesejahteraan di Indonesia dengan diratifikasinya konvensi mengenai hak-hak penyandang disabilitas, maka kaum minoritas tidak bisa dianggap hanya sebagai penerima manfaat atau penerima layanan saja. Mereka harus dipandang sebagai *user* yang terlibat langsung dan ikut menentukan dalam proses keberhasilan pembangunan di Indonesia secara menyeluruh, dalam rangka meraih tujuan pembangunan secara berkelanjutan (SDG's).

Sebagai salah satu wujud diratifikasinya CRPD (Konvensi Mengenai Hak-Hak Penyandang Disabilitas), sesuai dengan pasal 1 Konvensi Hak-Hak Penyandang

Disabilitas, maka para disabilitas tidak boleh dipandang sebelah mata yang hanya mendapatkan berbagai program *charity based* saja. Pemerintah harus terlibat aktif dalam pemenuhan hak-hak penyandang disabilitas supaya lebih mandiri melalui berbagai intervensi kebijakan yang ada. Adanya revisi prioritas program literasi keuangan oleh OJK dengan memasukkannya para penyandang disabilitas sebagai salah satu subjek penentu indikator literasi keuangan di Indonesia, maka keberpihakan pemerintah terhadap kaum minoritas ini mulai terlihat nyata (Suharto, 2014, h.39). Namun secara realita, dampak dari kebijakan tersebut belum dirasakan secara penuh oleh kaum disabilitas terutama para disabilitas netra, membuat program pemerintah ini terlihat belum optimal.

Literasi keuangan disabilitas netra masih jauh di bawah rata-rata masyarakat pada umumnya. Akhir-akhir ini pemerintah (dalam hal ini OJK) ikut terlibat aktif menyoal para disabilitas dalam rangka meningkatkan Indeks Literasi Keuangan di Indonesia, salah satunya dengan mengakomodir disabilitas sebagai target sasaran program literasi agar lebih melek terhadap jasa keuangan yang ada. Fakta di lapangan, masih banyak kendala yang dialami disabilitas netra di DKI Jakarta dalam mengakses produk-produk lembaga keuangan. Dalam hal literasi keuangan misalnya, mayoritas disabilitas netra masih sebatas mengetahui layanan keuangan sesuai dengan produk yang dibutuhkan. Selama ini produk yang banyak diakses oleh disabilitas netra hanya berupa tabungan, kredit, dan koperasi.

Mereka hanya sekedar tahu secara mendasar beberapa produk lainnya baik melalui media atau secara langsung, tetapi belum memahami secara detail di tingkat selanjutnya, baik berupa manfaat, resiko, biaya yang harus dikeluarkan, ketersediaan pelayanan, maupun persyaratan dan ketentuan dari masing-masing produk jasa keuangan tersebut seperti; gadai, asuransi, dana pensiun, maupun sekuritas. Internalisasi produk secara mendalam baru terjadi setelah mereka benar-benar menggunakannya, dengan merasakan pengalaman secara langsung. Lain halnya dengan produk asuransi berupa BPJS, karena merupakan program pemerintah dan disubsidi secara penuh bagi warga miskin. Walaupun sudah banyak yang mengakses,

namun mereka belum mengetahui secara detail baik dalam hal pelayanan yang akan diterima, proses pengurusan, maupun resiko yang ada. Ada kontradiksi yang terjadi untuk produk asuransi BPJS ini. Walaupun sudah inklusif, tetapi tingkat literasi para disabilitas netra masih terlihat rendah (Abdul Razak, 2017).

Dalam hal mengakses mata uang, disabilitas netra lebih familiar dan nyaman menggunakan uang kertas model lama keluaran tahun 2000 ke bawah daripada keluaran terbaru. Cara mengetahui nilai uang kertas cukup mudah, yaitu dengan membandingkan ukuran uang kertas untuk membedakan nominalnya. Setiap nominal mempunyai ukuran fisik yang berbeda-beda. Misalnya nominal lima ribu rupiah berukuran lebih besar dari nominal seribu rupiah, dan berbeda pula dengan nominal dua puluh ribu rupiah. Dengan meraba bentuk fisiknya saja akan bisa mengetahui nominal uang kertas tersebut tanpa harus menggunakan alat bantu serta tanda lain (Abdul Razak, 2017).

Sekarang ini disabilitas netra lebih kesulitan untuk mengidentifikasi mata uang terbaru yang dikeluarkan setelah tahun 2000, karena bentuk ukuran fisik relatif sama. BI memberikan tanda khusus bagi disabilitas netra dengan memberikan garis arsir timbul di bagian tepi untuk membedakan nilai dari masing-masing nominal. Tetapi itu cukup efektif dikala fisik uang kertas masih bagus. Jika uang tersebut sudah lama dan kusam, para disabilitas netra mengalami kesulitan untuk mengenali nominal angkanya. Uang kertas model lama secara fisik relatif mudah diidentifikasi, sehingga walaupun sudah kusam, masih bisa dibedakan dengan mudah.

Bagi disabilitas netra yang sudah mengerti dan familiar dengan teknologi seperti smartphone, ada beberapa aplikasi yang bisa digunakan untuk mendeteksi nominal mata uang kertas. Salah satu aplikasi yang mereka gunakan adalah Mas Jawa T-Netra (*Money Android Scanner Jawaban Masalah Tunanetra*), sebuah aplikasi scanner nilai mata uang berbasis android dengan metode OCR (*Optical Character Recognition*) yang berfungsi untuk membantu penyandang tunanetra dalam mendeteksi nilai nominal mata uang rupiah. Namun aplikasi ini masih belum berfungsi secara maksimal, karena sensor kamera masih lemah dalam mendeteksi

uang, sehingga kadang kala harus dilakukan secara berulang-ulang. Secara umum pemerintah sudah memberikan hak aksesibilitas terhadap disabilitas netra dalam bentuk mata uang yang ada, namun pada kenyataannya fasilitas yang diberikan semakin terdegradasi dibanding tahun-tahun sebelumnya.

2.2. Inklusi Keuangan

Inklusi keuangan pada hakikatnya adalah hak setiap orang untuk mengakses layanan keuangan secara penuh terhadap lembaga keuangan. Konsep inklusi keuangan merupakan antitesis dari *financial exclusion*, dimana seseorang mengalami kesulitan dalam mengakses jasa keuangan sesuai kebutuhan yang diinginkan (Financial Services Provision and Prevention of Financial Exclusion: 2008). World Bank dan European Commission mendefinisikan inklusi keuangan sebagai suatu kegiatan menyeluruh yang bertujuan untuk menghilangkan segala bentuk hambatan terhadap akses masyarakat dalam menggunakan layanan jasa keuangan (European Commission, 2018). Ada tiga indikator utama inklusi keuangan yang digunakan oleh World Bank, yakni; kepemilikan rekening (*formal account*), menabung di lembaga keuangan formal (*formal saving*), dan meminjam dari lembaga keuangan formal (*formal credit*). Ketiga indikator ini dapat digunakan untuk melihat sejauh mana inklusi keuangan terealisasi dengan baik.

Agar masyarakat Indonesia *well literate* dan indeks inklusi keuangan semakin meningkat, maka lembaga keuangan didorong untuk menjangkau masyarakat secara lebih luas, khususnya bagi masyarakat ekonomi menengah ke bawah. Bank Indonesia mempunyai 4 indikator untuk mengukur perkembangan keuangan dalam mengawal keuangan inklusif di Indonesia, meliputi: (a) *ketersediaan akses*, untuk mengukur penggunaan jasa keuangan formal dalam hal keterjangkauan fisik dan harga, (b) *penggunaan*, untuk mengukur kemampuan aktual penggunaan produk dan jasa keuangan, (c) *kualitas*, untuk mengukur apakah atribut produk dan jasa keuangan telah memenuhi kebutuhan pelanggan, dan (d) *kesejahteraan*, untuk mengukur dampak layanan keuangan terhadap tingkat kehidupan para pengguna.

Meskipun Indonesia meraih penghargaan dari *Global Inclusion Award* 2017 sebagai negara terbaik se-Asia Pasifik dalam pencapaian inklusi keuangan, tetapi akses keuangan para disabilitas netra ini masih sangat minim. Menurut Dwitya Ariwaba yang merujuk dari *Financial Literacy Assesment Framework* (2016:4), faktor internal konsumen dan faktor eksternal dari penyedia jasa keuangan sangat berpengaruh terhadap keputusan keuangan nasabah, Sehingga tingkat literasi dan inklusi keuangan para disabilitas netra sangat dipengaruhi baik dari faktor internal maupun eksternalnya. Beberapa hal internal yang menjadi kendala disabilitas netra di DKI Jakarta antara lain:

a. Minimnya literasi keuangan

Pemahaman terhadap produk keuangan disabilitas netra masih di tingkat *less literate* yang hanya memahami suatu produk secara global tanpa mengenal lebih dalam *fiture-fiture* yang ada, sehingga minim akan informasi produk secara mendetail. Dalam tingkatan ini tentunya para disabilitas netra tidak akan mengakses produk jasa keuangan yang kurang familiar, dan hanya akan mengakses sesuai kebutuhan dan pemahaman. Komoditas investasi yang belum begitu dikenal membuat produk tersebut dianggap kurang bermanfaat. Melimpahnya produk-produk lembaga keuangan bagi kelas menengah ke bawah dengan harga terjangkau, masih belum tersosialisasi dengan baik di kalangan disabilitas netra.

“Kalau kartu kredit, reksa dana, obligasi, pernah dengar, tapi saya gak punya simpanan di situ, karena saya gak perlu. Saya hanya pernah mengakses koperasi dan tabungan, baik di BMT atau di bank, karena itu yang saya butuhkan.”

b. Finansial yang masih di bawah rata-rata

Dengan perekonomian yang pas-pasan, disabilitas netra merasa belum membutuhkan produk keuangan yang tidak relevan dengan kebutuhan finansialnya. Mereka lebih memilih untuk memenuhi kebutuhan sehari-hari dan berinvestasi sesuai kondisi keuangan yang ada. Kesejahteraan mayoritas disabilitas netra di level menengah ke bawah dengan pendapatan dibawah rata-rata dan awam terhadap produk

investasi yang tidak sesuai dengan kapasitas perekonomian mereka. Produk yang diakses terbatas pada kebutuhan sehari-hari seperti; tabungan, kredit, atau koperasi. Jenis produk keuangan lainnya seperti; pegadaian, asuransi, BMT, dana pensiun, atau sekuritas kurang aksesibel bagi mereka. Lembaga keuangan hanya sebatas menyasar orang dengan perekonomian yang mapan, tetapi sulit untuk diakses masyarakat miskin dan marginal agar NPL tidak tinggi. Koperasi adalah satu-satunya jasa keuangan yang paling aksesibel dengan kepercayaan yang tinggi antara lembaga dengan anggotanya, dan setiap organisasi atau perkumpulan disabilitas netra mempunyai koperasi yang mewadahi mereka untuk melakukan simpan pinjam.

Faktor eksternal merupakan penghambat besar bagi disabilitas netra. Kapabilitas internal yang cukup belum tentu dapat mempermudah mereka dalam mengakses jasa keuangan. Stigma negatif masih saja terjadi, membuat posisi mereka semakin termarginalkan. Beberapa faktor eksternal yang mempengaruhi para disabilitas netra di DKI Jakarta dalam mengakses keuangan antara lain :

a. Persyaratan yang menyulitkan

Persyaratan pendaftaran anggota baru untuk pembuatan rekening tabungan seringkali dikeluhkan karena cukup menyulitkan. Pada tahap awal, mereka dipermasalahkan dengan pola tanda tangan yang tidak simetris. Tidak adanya batasan yang bisa diraba di kolom tanda tangan cukup menyulitkan mereka dalam menempatkan posisi tanda tangan, sehingga dianggap berubah-ubah. Beberapa bank memberi kelonggaran untuk menggantikannya dengan cap jempol, tetapi lebih banyak yang menolak dan meminta agar membawa pendamping yang dianggap bisa mewakili. Padahal, tabungan lazim dipersyaratkan pihak bank sebagai langkah awal untuk mengakses berbagai produk perbankan lainnya. Jika dalam tahapan awal tidak lolos, tentu produk perbankan lain tidak dapat diakses, sehingga fase literasi keuangan tidak meningkat drastis.

“Saya pernah ditolak gara-gara tandatangan saya tidak sama dengan di KTP. Untuk tandatangan kan susah, karena kita tidak bisa meraba posisinya. Hanya ditunjukkan dan kita mengira-ngira saja. Bahkan saya pernah meminta

tukang ojek yang mengantar untuk mewakili saya ketika terjadi akad, karena katanya saya dianggap cacat secara hukum, dan harus diwakili. Tetapi ketika saya mendaftar di lokasi yang berbeda, petugasnya baik, dan saya hanya diminta cap jempol sebagai pengganti tanda tangan.”

Petugas lembaga keuangan masih mempunyai stigma negatif serta menganggap bahwa disabilitas netra belum mandiri dan tidak cakap hukum, sehingga adanya pendamping adalah syarat mutlak ketika melakukan transaksi di perbankan. Dalam keadaan mendesak, mereka akan meminta tolong kepada orang yang bisa membantunya pada saat itu, misalnya teman atau tukang ojek yang mengantarkan, untuk sekedar menggugurkan syarat dalam proses pembuatan rekening tersebut. Kasus semacam ini membuat data responden tidak aman karena diketahui oleh orang lain, dan sangat bertentangan dengan surat edaran OJK tentang kerahasiaan dan keamanan data dan informasi pribadi konsumen. Perlakuan secara diskriminatif ini sangat bertentangan dengan UU No. 8 tahun 2016 khususnya di pasal 8, mengenai hak privasi para disabilitas yang dilindungi kerahasiannya terkait data pribadi agar tidak diketahui oleh orang lain.

Setelah dapat mengakses produk tabungan, belum tentu mereka bisa mengakses produk selanjutnya. Status pekerjaan menjadi penghambat untuk mengakses pembiayaan, kredit perumahan, dan sejenisnya. Pekerjaan di sektor informal yang *unbankable* merupakan penghambat besar bagi mereka. Belum lagi urusan agunan yang dipersyaratkan di beberapa produk membuat keinginan mengakses lembaga keuangan semakin lemah, karena masih banyak yang tinggal di kontrakan dengan penghasilan pas-pasan. Tidak adanya rumah pribadi atau sertifikat yang bisa dijaminkan membuat disabilitas netra semakin sulit untuk mengakses pembiayaan dari perbankan.

b. Lokasi yang kurang terjangkau

Jarak merupakan salah satu faktor yang menyulitkan akses disabilitas netra. Dengan letak kantor pusat, cabang, unit, atau konter ATM yang relatif jauh dan kurang terjangkau, membuat disabilitas mengalami kesulitan mengakses. Mereka

harus mengalokasikan waktu serta biaya yang lebih banyak daripada masyarakat umum untuk mengakses berbagai fasilitas yang tersedia. Disabilitas netra lebih banyak mengakses lembaga keuangan dengan lokasi yang lebih jauh dengan alasan kenyamanan, walaupun di dekat mereka terdapat lembaga keuangan yang berbeda. Beberapa penyebabnya antara lain karena mereka gagal mengakses lembaga keuangan di lokasi terdekat karena masalah persyaratan, kantor terdekat tidak nyaman, bahkan tidak aksesibel karena infrastruktur yang minim.

c. Infrastruktur yang kurang aksesibel

Salah satu kendala disabilitas netra saat mengakses jasa keuangan adalah fitur layar pada mesin ATM yang tidak seragam dan belum sepenuhnya inklusi. Seringkali fitur ATM antara bank yang satu dengan yang lain berbeda-beda. Dalam slip penarikan misalnya, ada yang nominal Rp.100.000, Rp.200.000 dan Rp.500.000. Tetapi ada juga mesin ATM dengan nominal penarikan Rp.100.000, Rp.250.000, serta Rp.500.000 pada urutan yang sama. Bahkan, biasanya mesin ATM dengan pecahan Rp.100.000, mempunyai fitur penarikan yang berbeda dengan pecahan Rp.50.000 yang hanya terlihat secara kasat mata tanpa ada layanan suara. Disabilitas netra umumnya mengakses ATM berdasarkan pengalaman. Jika setiap ATM mempunyai fitur yang berbeda-beda, berimbas pada keengganan mereka untuk mengaksesnya. Terlebih, sekarang ini banyak mesin ATM dengan layar sentuh. Tanpa bantuan audio atau tombol yang bisa diraba, membuat disabilitas netra sangat terkendala ketika mengaksesnya.

Letak konter ATM yang tinggi tanpa fasilitas ram atau anak tangga yang landai juga menjadi kendala, apalagi konter yang berjajar-jajar dengan berbagai jenis bank yang berbeda cukup mempersulit mereka untuk memilih ATM sesuai produk yang dimiliki, tanpa adanya fasilitas audio sebagai penunjuk di salah satu lokasi. Tidak hanya sampai di sini, setelah menemukan konter yang sesuai, masih terkendala dengan ukuran konter yang sempit dan juga pintu yang tidak mudah untuk dibuka dan ditutup kembali.

Desain ruangan di kantor perbankan juga mendiskriminasi disabilitas netra. Mereka tidak difasilitasi dengan loket khusus yang bisa diakses sewaktu-waktu tanpa mengantri dengan khalayak umum. Ketika harus mengantri, layar lcd urutan antrian belum sepenuhnya dilengkapi dengan fasilitas audio sebagai penunjuk suara. Tempat duduk khusus juga belum tersedia, sehingga ketika pengunjung membludak mereka harus berdiri untuk mengantri. Begitu juga letak toilet yang umumnya berada di bagian belakang atau sudut yang relatif jauh dari tempat antrian, cukup menyulitkan akses nasabah disabilitas yang sedang berada di ruang tunggu.

d. Petugas yang kurang ramah

Hal mendasar yang paling dibutuhkan oleh para disabilitas netra adalah pelayanan dari para petugas jasa keuangan, baik *security*, *front desk*, atau *customer service* dari lembaga keuangan. Perlu sensitifitas yang tinggi terhadap disabilitas netra agar permasalahan yang mereka hadapi saat transaksi di lembaga keuangan dapat teratasi. Perilaku empati dan *awareness* petugas cukup mengurangi ketidaknyamanan dan membantu akses disabilitas netra ketika melakukan transaksi di lembaga keuangan. Jika kenyamanan ini bisa didapatkan, disabilitas netra akan kembali untuk melakukan transaksi di lembaga keuangan tersebut tanpa rasa cemas.

Selama ini belum banyak lembaga keuangan yang memiliki staf yang ramah terhadap disabilitas. Minimnya pelatihan tentang tata cara melayani dan nasabah disabilitas dari pihak pengelola membuat petugas terkait kurang *care* dalam memahami kebutuhan para disabilitas, yang akan berimbas pada keengganan mereka untuk mengakses produk lembaga keuangan. Pelayanan yang prima sangat dibutuhkan sebagai langkah awal bagi disabilitas netra untuk mengakses produk-produk lembaga keuangan lainnya.

3. METODELOGI PENELITIAN

Penelitian ini termasuk ke dalam jenis penelitian yang menggunakan pendekatan kualitatif. Pendekatan kualitatif digunakan apabila data yang hendak dikumpulkan adalah data kualitatif, yaitu data yang disajikan dalam bentuk kata atau kalimat. Penelitian kualitatif sangat mengutamakan kualitas data, sehingga dalam

penelitian kualitatif tidak digunakan analisis statistika. (Masri Singarimbun dan Sofian Effendi (ed.),1989) dan Jacob Vredendregt, 1981).

Dilihat dari cara pembahasannya, penelitian ini termasuk ke dalam jenis penelitian deskriptif, bukan inferensial. Penelitian deskriptif hanya melukiskan, memaparkan, menuliskan, dan melaporkan suatu keadaan, suatu objek atau suatu peristiwa fakta apa adanya, dan berupa penyingkapan fakta. Tujuan dari penelitian deskriptif ini adalah untuk membuat deskripsi, gambaran atau lukisan yang sistematis, faktual dan akurat mengenai fakta-fakta, sifat-sifat serta hubungan antar fenomena yang diselidiki. (Moh. Nazir, 1988).

Sedangkan dilihat dari tempat pelaksanaan penelitian, penelitian ini termasuk ke dalam jenis penelitian kepustakaan (*case study*), bukan penelitian laboratorium maupun penelitian lapangan. Penelitian kepustakaan bertujuan untuk mengumpulkan data dan informasi dengan bantuan macam-macam materi yang terdapat di ruang lapangan. Berdasarkan jenis investigasinya, penelitian ini termasuk dalam penelitian kausal karena penelitian ini ingin menemukan jawaban atas persoalan yang dihadapi (Sekaran, 2015:164).

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1.Peran Pemerintah Dalam Mewujudkan Literasi dan Inklusi Keuangan Bagi Disabilitas Netra

Negara yang bermartabat adalah negara yang menghormati, menghargai, memenuhi dan memberikan perlindungan bagi setiap warga negaranya tanpa kecuali, termasuk hak-hak para penyandang disabilitas. Dengan diratifikasinya Konvensi mengenai Hak-Hak Penyandang Disabilitas dan diimplementasikan secara langsung melalui UU No. 19 Tahun 2011, maka sejatinya pemerintah Indonesia tidak sekedar memberikan harapan yang besar bagi para penyandang disabilitas untuk memperoleh hak-haknya tanpa diskriminasi. Komitmen ini merupakan tanggung jawab yang besar bagi pemerintah untuk memastikan bahwa penyandang disabilitas dapat

menikmati hak secara penuh dalam kesetaraan. Pada tahun 2016, pemerintah mengeluarkan UU No. 8 Tahun 2016 sebagai pembaharuan dari undang-undang sebelumnya. Pemerintah meyakini bahwa sebagian besar penyandang disabilitas di Indonesia hidup dalam kondisi rentan dan miskin karena masih adanya pembatasan, hambatan, kesulitan dan pengurangan hak penyandang disabilitas. Dengan adanya penyempurnaan Undang-Undang ini diharapkan dapat mewujudkan kesetaraan hak dan kesempatan bagi penyandang disabilitas menuju kehidupan yang sejahtera, mandiri, dan tanpa diskriminasi.

Di pasal 5 UU No. 8 Tahun 2016 dijelaskan bahwa para disabilitas harus mempunyai kesempatan yang sama dalam hal pemenuhan kebutuhan, penghormatan, perlindungan, aksesibilitas, termasuk pelayanan publik dalam rangka memberdayakan kaum disabilitas tanpa adanya diskriminasi. Dalam hal privasi, disabilitas dijamin haknya untuk memperoleh perlakuan yang sama serta dilindungi kerahasiannya atas data-data pribadi, termasuk memperoleh akses terhadap pelayanan jasa perbankan dan non-perbankan. Dalam hal aksesibilitas dan pelayanan publik, disabilitas diberikan jaminan untuk mendapatkan akses dalam memanfaatkan fasilitas publik dan juga pendampingan, penerjemahan, dan penyediaan fasilitas yang mudah diakses di tempat layanan publik tanpa tambahan biaya, termasuk mendapatkan informasi dan berkomunikasi melalui media yang mudah diakses. Disabilitas netra, sebagai salah satu ragam dari disabilitas tersebut harus turut serta dalam memperoleh perlindungan secara hukum dari pemerintah.

Dalam rangka memperluas akses masyarakat terhadap layanan keuangan, pemerintah telah mengeluarkan Perpres No. 82 Tahun 2016 tentang SNKI (Strategi Nasional Keuangan Inklusif) untuk meningkatkan dan memperluas inklusi keuangan masyarakat Indonesia, agar semakin tersentuh oleh jasa keuangan modern. Ada dua lembaga yang bertanggung jawab untuk meningkatkan inklusi keuangan, yaitu BI yang mengatur dan mengawasi perbankan regulasi perbankan di Indonesia, serta OJK yang mempunyai wewenang dalam hal pengawasan lembaga keuangan baik bank maupun non-bank. Masing-masing lembaga mempunyai wewenang yang berbeda

Literasi Keuangan Dan Masalah Inklusi Untuk Gangguan Visual Di Wilayah Jakarta.....

untuk meningkatkan Indeks Literasi Keuangan di Indonesia ini dan saling bekerjasama dalam meningkatkan literasi dan inklusi keuangan masyarakat Indonesia.

Sebagai otoritas industri keuangan di Indonesia, OJK mempunyai kepentingan untuk meningkatkan literasi dan inklusi keuangan serta perlindungan ke masyarakat pengguna produk keuangan. Pada Tahun 2016, OJK bersama BI dan pemerintah telah merevisi definisi literasi keuangan dengan menambahkan aspek sikap dan perilaku keuangan masyarakat Indonesia untuk mengakomodir perkembangan literasi dan inklusi keuangan di Indonesia. Salah satu perubahan yang dilakukan adalah dengan menambahkan komponen penyandang disabilitas sebagai salah satu prioritas sasaran target SNKI atas dasar kesamaan hak serta kebutuhan literasi dan inklusi keuangan masyarakat di Indonesia. Dalam menjalankan visi misi SNKI tersebut, ada tiga program strategis yang diperhatikan yaitu; cakap keuangan, sikap dan perilaku bijak, serta akses keuangan.

Di bidang cakap keuangan, disabilitas netra merupakan salah satu sasaran pemerintah untuk meningkatkan literasi keuangan di Indonesia. Untuk itu, pemerintah harus menysasar disabilitas netra dengan meningkatkan pengetahuan, keterampilan, serta mengembangkan infrastruktur yang ada agar akses mereka terhadap lembaga keuangan semakin meningkat. Untuk program sikap dan perilaku bijak, perlu adanya pendampingan keterampilan yang sesuai, agar disabilitas netra bisa menjalankan usaha sesuai dengan keterampilannya masing-masing. Tidak hanya sebatas pendampingan keterampilan, tetapi termasuk juga pendampingan pengelolaan keuangan, sehingga dalam tahapan berikutnya mereka bisa mandiri dan memperluas usaha yang dijalankan. Dalam hal akses keuangan, pemerintah perlu menjamin dan mempermudah disabilitas netra dalam mengakses lembaga keuangan.

Beberapa perbankan swasta di DKI Jakarta sudah mengakomodir disabilitas netra untuk bekerja di lembaganya tidak sekedar sebagai petugas *call center*, tetapi di beberapa bagian teknis yang layak. Namun, pekerjaan ini masih sebatas bagi disabilitas netra dalam tataran *low fision*, yang hanya mengalami penurunan daya

penglihatan di waktu tertentu. Kendala dalam mengakses jasa keuangan secara umum masih tetap ada, baik secara pribadi maupun kendala dari luar. Kendala eksternal ini merupakan kendala yang paling dominan. Perlu adanya pembenahan di bidang infrastruktur, seperti letak konter yang perlu dibenahi, penambahan fasilitas *screen reader* di mesin ATM, atau penambahan audio di masing-masing konter ATM agar bisa diidentifikasi oleh para disabilitas netra. Jika bisa teratasi, maka semakin mempermudah para disabilitas netra untuk mengakses lembaga keuangan yang ada.

Untuk meningkatkan kesejahteraan disabilitas di Indonesia baik melalui ratifikasi CRPD, melalui Undang-Undang disabilitas serta meningkatkan sasaran SNKI dengan dimasukkannya disabilitas sebagai salah satu sasaran target inklusi keuangan pemerintah, maka perhatian pemerintah terhadap disabilitas netra semakin terlihat nyata. Namun selama ini masih banyak lembaga keuangan yang belum menjalankan amanat tersebut dengan baik. Lemahnya undang-undang, tidak adanya ketegasan pemerintah, serta tidak adanya sanksi yang tegas membuat lembaga keuangan belum mempunyai kesadaran penuh terhadap kaum disabilitas, karena masih menganggap mereka sebagai golongan minoritas dan tidak memberikan keuntungan secara finansial bagi lembaga keuangan. Walaupun upaya pemerintah untuk mengakomodir kaum disabilitas, khususnya disabilitas netra masih minim, namun tidak berarti bahwa pemerintah mengesampingkan pemenuhan terhadap hak-hak disabilitas netra dalam mengakses lembaga keuangan di Indonesia. Perlu adanya perbaikan sesegera mungkin agar target Indeks Nasional Keuangan Inklusif yang dicanangkan oleh OJK sebesar 75% di tahun 2019 bisa tercapai secara maksimal.

5. KESIMPULAN

Banyaknya jumlah disabilitas netra merupakan pasar yang potensial bagi lembaga keuangan. Namun selama ini mereka masih dipandang sebelah mata, sehingga belum terinklusi oleh lembaga keuangan dengan baik. Untuk meningkatkan inklusi keuangan, perlu adanya pemahaman literasi keuangan agar semakin melekat terhadap produk yang ada, sehingga bisa mengakses produk sesuai dengan kebutuhan

Literasi Keuangan Dan Masalah Inklusi Untuk Gangguan Visual Di Wilayah Jakarta.....

dan perencanaan ekonomi mereka. Tetapi ada berbagai permasalahan yang menyebabkan produk lembaga keuangan belum sepenuhnya terakses oleh kaum disabilitas netra.

Dalam hal literasi keuangan, secara umum pemahaman disabilitas netra di DKI Jakarta terhadap produk keuangan masih sebatas dari pengalaman, dan mereka akan mengakses jika sesuai dengan keadaannya ekonominya. Kaum disabilitas netra belum familiar dengan produk investasi lain seperti asuransi, gadai, atau sekuritas, karena belum dianggap sebagai kebutuhan penting. Dalam menggunakan mata uang, uang kertas model lama sebelum tahun 2000 lebih aksesibel, dengan ukuran yang relatif berbeda sebagai penunjuk nominal yang tertera dibandingkan dengan keluaran terbaru. Literasi keuangan yang baik akan diikuti dengan inklusi keuangan yang baik pula. Jika melek keuangan dan paham terhadap produk lembaga keuangan, mereka akan mempunyai preferensi dalam memilih suatu produk secara lebih leluasa, tidak hanya terbatas pada produk umum seperti tabungan atau koperasi.

Meskipun survei OJK menunjukkan bahwa Indeks Inklusi Keuangan di Indonesia, khususnya di Jakarta lebih tinggi daripada tingkatan literasinya, hal ini ternyata tidak merefleksikan keadaan para disabilitas netra di DKI Jakarta. Beberapa kendala internal serta faktor eksternal membuat akses keuangan disabilitas netra terhadap lembaga keuangan semakin rendah. Pemerintah telah mengakui hak-hak disabilitas secara sah di Indonesia, namun minim kebijakan riil yang mengangkat dan memposisikan mereka sebagai bagian dari subjek pembangunan dalam rangka mencapai tujuan SDG's 2030, bukan hanya sekedar objek dalam pembangunan ini.

OJK bersama Bank Indonesia telah mengakomodir para disabilitas sebagai salah satu sasaran dalam program inklusi keuangan nasional. Semangat disabilitas netra untuk semakin mandiri hendaknya dijawab dengan penyediaan fasilitas dengan desain yang universal yang dapat diakses oleh semua orang, layanan yang ramah dan baik dari para petugas/ staf lembaga keuangan, dan kelonggaran persyaratan yang dapat memudahkan mereka untuk mengaksesnya. Walaupun sudah ada payung hukum untuk para disabilitas, tetapi dalam praktiknya belum ada aturan pemberian

Literasi Keuangan Dan Masalah Inklusi Untuk Gangguan Visual Di Wilayah Jakarta.....

sanksi yang tegas. Perlu ada aturan dan sosialisasi kepada lembaga keuangan yang lebih spesifik agar mereka mempunyai landasan dan pelayanan yang baik bagi para disabilitas netra, khususnya di DKI Jakarta. Jika hak-hak dan kebutuhan para disabilitas terpenuhi, sesuai dengan amanat Undang-Undang Republik Indonesia No. 8 Tahun 2016, maka komitmen pemerintah untuk meningkatkan Indeks Inklusi Keuangan di Indonesia akan terwujud.

Literasi Keuangan Dan Masalah Inklusi Untuk Gangguan Visual Di Wilayah Jakarta.....

6. REFERENSI

CRPD (2011). *Convention On The Rights of Persons With Disabilities*. Handicap International.

Daulay, Zainul (2013). *Makna Konvensi Hak Penyandang Disabilitas (CRPD) dan Implementasinya Galam Kebijakan Pembangunan Daerah Yang Inklusif Serta Urgensi Perda Perlindungan Disabilitas*. Paper dipresentasikan dalam Seminar Sehari: Convention on The Rights of Persons With Disability dan Implementasinya Dalam Bentuk Kebijakan Pembangunan Daerah Yang Inklusif di Sumatera Barat, 4 Februari 2013.

Dwitya Aribawa (2016). *Pengaruh Literasi keuangan Terhadap Kinerja dan Keberlangsungan UMKM di Jawa Tengah*. Jurnal Siasat Bisnis. Vol. 20 No.1).

European Commission. *Better Access to Finance via Cooperative Upgrading and Enterprise and Farm Development in Kayin State*. diakses dari https://ec.europa.eu/europeaid/case-studies/better-access-finance-cooperative-upgrading-and-enterprise-and-farm-development-kayin_en

Hak Bagi Penyandang Disabilitas dan Perlindungan Hukum. (2 April 2017). Dalam <http://www.lpd-aceh.org/2017/04/hak-bagi-penyandang-disabilitas-dan.html>.

Hermans, B. (1998). *Desperately Seeking: Helping Hands and Human Touch*. http://www.hermans.org/agents2/ch3_1_2.htm.

Hidayah, Nur (2016). *Implementasi Financial Inclusion (Keuangan Inklusif) Bagi masyarakat kelurahan Karah Kecamatan Jambangan Kota Surabaya*. Surabaya: Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sunan Ampel Surabaya.

Irfani, Fauziah (2016). *Pengaruh Pengetahuan Keuangan dan Indeks Inklusi Keuangan Terhadap Perilaku Keuangan Personal Masyarakat di Wilayah*

Literasi Keuangan Dan Masalah Inklusi Untuk Gangguan Visual Di Wilayah Jakarta.....

Kabupaten Sleman. Yogyakarta: Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.

International Labour Organization (2013). *Inklusi Penyandang Disabilitas di Indonesia*

[http://www.ilo.org/jakarta/whatwedo/publications/WCMS_233426/lang--en/index.htm](http://www.ilo.org/jakarta/whatwedo/publications/WCMS_233426/lang-en/index.htm)

Nugroho, Ari, dkk (2014). *Determinan Inklusi Keuangan di Indonesia (Global Findex 2014)*. Semarang: Departemen IESP Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Diponegoro.

OJK (2017). *Laporan Kinerja Otoritas Jasa Keuangan 2012-2017*. Jakarta: OJK.

_____ *SP 82/DKSN/OJK/VII/2017, Siaran Pers: Revisit Strategi Nasional Literasi Keuangan Indonesia (SNLKI) Sebagai Upaya Akselerasi Pencapaian Indeks Literasi dan Inklusi Keuangan*. Jakarta: OJK.

_____ *Literasi Keuangan*. Jakarta: OJK.

_____ *Survei Nasional Literasi dan Inklusi Keuangan 2016*.

<http://www.ojk.go.id/id/berita-dan-kegiatan/siaran-pers/Documents/Pages/Siaran-Pers-OJK-Indeks-Literasi-dan-Inklusi-Keuangan-Meningkat/17.01.23%20Tayangan%20%20Presscon%20%20nett.compressed.pdf>.

Republik Indonesia (2016). *Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 82 Tahun 2016 Tentang Strategi Nasional Keuangan Inklusif*. Jakarta: Sekretariat Negara.

Slamet Ingin Industri Jasa Keuangan Memperhatikan Difabel. (25 Agustus 2016).

<http://jateng.tribunnews.com/2015/08/23/slamet-ingin-industri-jasa-keuangan-memperhatikan-kaum-difabel>.

Literasi Keuangan Dan Masalah Inklusi Untuk Gangguan Visual Di Wilayah Jakarta.....

Suharto, Edi (2014). *Analisis Kebijakan Publik: Panduan Praktisi Mengkaji Masalah dan Kebijakan Sosial*. Bandung: Alfabeta.

Thohari, Slamet (2014). *Pandangan Disabilitas dan Aksesibilitas Fasilitas Publik Bagi Penyandang Disabilitas di Kota Malang*. Indonesian Journal of Disability Studies. Vol.1 Issue 1., 27-37.

United Nations Development Program (2017). *Traktat Marrakesh: Meningkatkan Akses Informasi Bagi Orang Dengan Hambatan Membaca Barang Cetak*. Issue Brief Indonesia.
<http://www.id.undp.org/content/indonesia/id/home/library/sustainable-development-goals/traktat-marrakesh-meningkatkan-akses-informasi-bagi-orang-dengan.html>

World Bank. *Financial Inclusion*. Diakses tanggal 10 November 2017 dari <http://www.worldbank.org/en/topic/financialinclusion/overview>.