



Analisis Aksesibilitas Website Bank Swasta di Indonesia Bagi Para Pengguna Lanjut Usia

Novianty R. Achmad*, Hanny Hafiar, Centurion Chandratama Priyatna

Universitas Padjadjaran

Abstrak: Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis aksesibilitas *website* bank swasta di Indonesia bagi pengguna lanjut usia berdasarkan standar *Web Content Accessibility Guidelines* (WCAG) 2.1. Penelitian menggunakan metode kuantitatif deskriptif dengan objek 30 *website* resmi bank swasta di Indonesia. Pengumpulan data dilakukan menggunakan alat evaluasi aksesibilitas otomatis *aXe DevTools*. Hasil penelitian menunjukkan terdapat 962 pelanggaran aksesibilitas dengan rata-rata 32,07 pelanggaran per *website*, yang seluruhnya termasuk dalam kategori *critical* dan *serious*. Ditemukan 22 jenis *error* aksesibilitas, dengan pelanggaran paling dominan berupa tautan tanpa teks yang dapat dikenali, gambar tanpa teks alternatif, *frame* tanpa nama yang dapat diakses, serta elemen dengan rasio kontras warna di bawah standar. Pelanggaran tersebut berdampak pada keterbatasan akses lansia, terutama terkait mobilitas, penglihatan, kognitif, dan pendengaran. Kesimpulan penelitian ini menunjukkan bahwa *website* bank swasta di Indonesia belum sepenuhnya memenuhi standar WCAG 2.1 dan masih kurang memperhatikan kebutuhan pengguna lanjut usia, sehingga diperlukan peningkatan pengelolaan aksesibilitas *website* sebagai bentuk tanggung jawab digital.

Kata kunci: Aksesibilitas Website, WCAG 2.1, Bank Swasta, Lansia, Layanan Perbankan Digital

DOI: <https://doi.org/10.47134/converse.v2i3.5305>

*Correspondence: Novianty R. Achmad

Email: novianty21001@mail.unpad.ac.id

Received: 13-12-2025

Accepted: 20-12-2025

Published: 31-01-2026



Copyright: © 2026 by the authors. Submitted for open access publication under the terms and conditions of the Creative Commons Attribution (CC BY) license (<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>).

Abstract: This study aims to analyze the accessibility of private bank websites in Indonesia for elderly users based on the *Web Content Accessibility Guidelines* (WCAG) 2.1. A descriptive quantitative method was applied to 30 official private bank websites, with data collected using the automated accessibility evaluation tool *aXe DevTools*. The findings reveal 962 accessibility violations, with an average of 32.07 violations per website, all categorized as *critical* and *serious*. A total of 22 types of accessibility errors were identified, predominantly involving links without discernible text, images lacking alternative text, frames without accessible names, and insufficient color contrast. These issues affect elderly users, particularly in terms of mobility, visual, cognitive, and hearing limitations. In conclusion, private bank websites in Indonesia have not yet fully complied with WCAG 2.1 standards and insufficiently address the needs of elderly users. Therefore, improved accessibility management is required to ensure inclusive digital banking services.

Keywords: Website Accessibility, WCAG 2.1, Private Banks, Elderly Users, Digital Banking

Pendahuluan

Saat ini, digitalisasi terjadi dalam berbagai aspek kehidupan yang menandakan bahwa zaman semakin berkembang dan juga modern seiring berjalannya waktu. Digitalisasi ini terjadi dalam bidang pendidikan, sosial budaya, politik, bahkan hingga perekonomian. Perlu diketahui bahwa perekonomian merupakan salah satu aspek terpenting dalam suatu negara, tidak terkecuali negara Indonesia. Kestabilan perekonomian akan membantu negara tersebut bertumbuh dan juga berkembang dengan baik. Salah satu aspek yang dapat membantu meningkatkan perekonomian suatu negara ialah perbankan.

Bank sebagai suatu badan usaha yang memiliki peran penting dalam proses menghimpun dana masyarakat berbentuk simpanan kemudian disalurkan kembali kepada masyarakat dalam bentuk kredit ataupun bentuk lainnya dengan tujuan agar taraf hidup masyarakat dapat meningkat (Thomas, 2001). Dalam hal ini bank berfungsi sebagai lembaga intermediasi yang besar pengaruhnya terhadap suatu negara terutama dalam aspek perekonomian. Hal ini dapat terlihat dalam Pasal 4 Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan, bahwa "Perbankan Indonesia memiliki tujuan untuk menunjang pelaksanaan pembangunan nasional guna meningkatkan pemerataan, pertumbuhan ekonomi, serta stabilitas nasional menuju peningkatan kesejahteraan.

Bank terbagi menjadi dua kategori, bank pemerintah dan bank umum swasta nasional. Bank pemerintah merupakan bank yang sahamnya mayoritas dimiliki pemerintah, sedangkan bank umum swasta nasional merupakan bank yang sebagian atau seluruh modal dimiliki oleh warga negara Indonesia maupun badan hukum Indonesia (Thessalonica, 2019).

Indonesia sebagai negara berkembang tentunya memerlukan perbankan. Bukan hanya sebagai media penyimpanan dan penyaluran saja, tetapi aspek pelayanan jasa lainnya yang ditawarkan oleh bank pun akan dibutuhkan dan juga diperlukan oleh banyak orang. Tentunya, jasa pelayanan yang ditawarkan oleh setiap perbankan yang ada pun perlu di kaji dan diamati secara terperinci. Sudah memenuhi standarisasi yang ada dan mempermudah hidup masyarakat banyak, atau belum terpenuhi secara maksimal. Sebelumnya, perlu diketahui bahwa di era digitalisasi yang pesat perkembangannya ini, banyak sekali hal dalam hidup yang dapat diakses hanya dengan penggunaan *smartphone* yang dimiliki oleh setiap individunya. Salah satunya seperti layanan perbankan yang mengalami digitalisasi. Fitur-fitur perbankan yang dahulu hanya bisa diakses secara *offline* di bank terdekat, kini bisa diakses dengan mudah melalui *smartphone* ataupun *gadget*.

Berdasarkan *website* resmi Otoritas Jasa Keuangan (OJK), layanan perbankan yang dapat diakses secara mandiri (*self-service*) meliputi, *Phone Banking*, *SMS Banking*, *Mobile Banking*, dan *Internet Banking*. Sebagai salah satu fitur layanan perbankan yang diakses secara digital melalui *website* resmi milik bank dengan memanfaatkan jaringan internet

yang ada, *Internet Banking* memungkinkan para nasabahnya untuk memperoleh informasi seputar perbankan dan juga melakukan transaksi sesuai dengan kebutuhan. Fitur yang dapat diakses berupa informasi umum rekening tabungan/giro, rekening deposito, kartu kredit, informasi mutasi rekening, transfer dana, pembelian pulsa, pembelian tiket, penempatan deposito, layanan informasi suku bunga dan kurs, serta pembayaran (telepon, internet, kabel TV, asuransi, listrik, dan pembayaran lainnya).

Digitalisasi layanan perbankan ini tidak semerta-merta didirikan tanpa adanya peraturan yang berlaku. Sebagaimana data yang diperoleh dari *website* resmi Badan Pemeriksa Keuangan (BPK), Penyelenggaraan Layanan Perbankan Digital Oleh Bank Umum diatur dalam Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (POJK) Nomor 12/POJK.03/2018 Tahun 2018.

Dengan digitalisasi yang terjadi dalam lingkup perbankan, tentunya setiap perbankan yang ada perlu memperhatikan aksesibilitas *website* yang mereka punya, agar dapat mempermudah seluruh masyarakat yang mengakses. Kemudahan masyarakat dalam mengakses layanan digital perbankan memerlukan perhatian lebih dari setiap perbankan yang ada, khususnya perbankan umum swasta yang ada di Indonesia.

Terutama untuk masyarakat dengan kategori tertentu yang membutuhkan prioritas lebih dalam hal layanan yang diberikan oleh perbankan, seperti penyandang lansia. Mengutip *website* resmi Kementerian Koordinator Bidang Pembangunan Manusia dan Kebudayaan Republik Indonesia (Kemenko PMK, 2023), disabilitas dikategorikan pada mereka yang mempunyai keterbatasan fisik, intelektual, mental, maupun sensorik. Di mana mereka akan mengalami hambatan serta kesulitan dalam berinteraksi secara penuh dan efektif. Penghormatan, pemajuan, perlindungan, dan pemenuhan hak-hak yang berkaitan dengan hak berekspresi, berkomunikasi, serta memperoleh informasi publik diperlukan oleh mereka yang berada dalam kategori tersebut. Secara umum, lanjut usia (lansia) dikategorikan untuk mereka yang berada pada rentang usia 65 tahun ke atas dengan penurunan kemampuan tubuh untuk beradaptasi dalam suatu lingkungan (Efendi, 2009).

Untuk memastikan aksesibilitas *website*, diperlukan standar yang menjadi panduan dalam mengembangkan *website* yang aksesibel bagi seluruh masyarakat. Digunakannya teknologi informasi dan komunikasi bagi kemudahan manusia dalam melengkapi keseharian merupakan aspek utama dilakukannya aksesibilitas web. Teknologi informasi yang handal membantu peningkatan kualitas hidup manusia yang menghemat waktu yang dibutuhkan dalam penyebaran informasi terkait Bank pada publik.

Pedoman standar aksesibilitas web telah dikeluarkan oleh dunia di mana secara internasional aksesibilitas web mengacu pada W3C yaitu *World wide web consortium* yang menuntun pembuat *website* pada masa kini berpacu untuk mengedepankan laman web yang dapat dipahami, dilihat dengan baik dan digunakan oleh seluruh pengguna yang

menjadi target audiens. Penggunaan *website* tidak hanya harus efisien bagi kalangan biasa. Namun, lansia pun memerlukan pelayanan di *website* bank yang lebih untuk tentunya secara mudah memanfaatkan informasi dari *website* yang cenderung lebih jelas dan rinci.

Berdasarkan pemahaman tersebut, maka penelitian ini dilakukan untuk melakukan analisis evaluasi terhadap aksesibilitas 30 *website* resmi bank umum swasta nasional negara Indonesia yang merupakan implementasi layanan digitalisasi perbankan, menggunakan standar WCAG 2.1 sebagai acuan aksesibilitas *website*. Penelitian ini bertujuan untuk melihat kondisi aksesibilitas 30 *website* resmi bank umum swasta nasional negara Indonesia melalui total pelanggaran aksesibilitas, klasifikasi *issues*, jenis *error*, dan juga jenis permasalahan pada lansia yang terpengaruh dari pelanggaran aksesibilitas yang ditemukan. Penemuan penelitian nantinya dapat memberikan kesimpulan umum mengenai kondisi aksesibilitas 30 *website* resmi bank umum swasta nasional negara Indonesia sebagai layanan digitalisasi perbankan.

Metode

Dalam penelitian ini, peneliti melakukan analisis terkait tingkat aksesibilitas 30 *website* resmi bank swasta di Indonesia. Metode yang dipilih dalam penelitian ini adalah metode penelitian analisis kuantitatif deskriptif. Penelitian Kuantitatif adalah sebuah penelitian yang lebih menitikberatkan pada logika hipotesis verifikasi yang dimulai dengan berpikir deduktif untuk menghasilkan hipotesis dan dilanjutkan dengan pengujian di lapangan serta penarikan kesimpulan berdasarkan data empiris (Ahmad, 2009). Metode penelitian kuantitatif merupakan sebuah metode dalam penelitian yang berdasarkan pada filsafat positivisme yang digunakan untuk meneliti suatu populasi tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif (Sugiyono, 2011).

Pada saat penelitian ini dilakukan, peneliti menggunakan alat evaluasi aksesibilitas otomatis yaitu *aXe DevTools* dengan memilih WCAG 2.1 sebagai acuan aksesibilitas. *aXe DevTools* mengelompokkan hasil evaluasi ke dalam empat kategori yakni: *critical*, *serious*, *moderate*, dan *minor* (Deque, 2022). Alat evaluasi aksesibilitas yang dikembangkan oleh Deque ini dapat secara mudah dan cepat memberikan hasil analisis terhadap pelanggaran aksesibilitas *website*. Menurut data pada *website* Otoritas Jasa Keuangan (OJK), sampai Maret 2024 terdapat sebanyak 67 bank swasta di Indonesia yang secara resmi terdaftar. Namun dalam penelitian ini, peneliti hanya melakukan analisis kepada 30 *website* bank swasta di Indonesia dikarenakan keterbatasan waktu dan data yang peneliti dapatkan. Di bawah ini merupakan daftar 30 *website* bank swasta di Indonesia.

Tabel 1. Daftar 30 *Website* Bank Swasta di Indonesia

No	Nama Bank	Website Bank
1	PT BANK DANAMON INDONESIA Tbk	www.danamon.co.id
2	PT BANK PERMATA Tbk	www.permatabank.com
3	PT BANK CENTRAL ASIA Tbk	www.bca.co.id
4	PT BANK MAYBANK INDONESIA Tbk	www.maybank.co.id
5	PT BANK PAN INDONESIA Tbk	www.panin.co.id
6	PT BANK CIMB NIAGA Tbk	www.cimbniaga.co.id
7	PT BANK UOB INDONESIA	www.uob.co.id
8	PT BANK OCBC NISP Tbk	www.ocbcnisp.com
9	PT BANK ARTHA GRAHA INTERNASIONAL Tbk	www.arthagraha.com
10	PT BANK BUMI ARTA Tbk	www.bankbba.co.id
11	PT BANK HSBC INDONESIA	www.hsbc.co.id
12	PT BANK JTRUST INDONESIA Tbk	www.jtrustbank.co.id
13	PT BANK MAYAPADA INTERNATIONAL Tbk	www.bankmayapada.com
14	PT BANK OF INDIA INDONESIA Tbk	www.boiindonesia.co.id
15	PT BANK MUAMALAT INDONESIA Tbk	www.bankmuamalat.com
16	PT BANK MESTIKA DHARMA Tbk	www.bankmestika.co.id
17	PT BANK SHINHAN INDONESIA	www.shinhan.co.id
18	PT BANK SINARMAS Tbk	www.banksinarmas.com
19	PT BANK MASPION INDONESIA Tbk	www.bankmaspion.co.id
20	PT BANK GANESHA Tbk	www.bankganesha.co.id
21	PT BANK ICBC INDONESIA	www.icbc.co.id

No	Nama Bank	Website Bank
22	PT BANK QNB INDONESIA Tbk	www.qnb.co.id
23	PT BANK WOORI SAUDARA INDONESIA 1906 Tbk	www.bankwoorisaudara.com
24	PT BANK MEGA Tbk	www.bankmega.com
25	PT BANK KB BUKOPIN Tbk	www.bukopin.co.id
26	PT BANK SYARIAH INDONESIA Tbk	www.bankbsi.co.id/
27	PT BANK KEB HANA INDONESIA	www.hanabank.co.id
28	PT BANK MNC INTERNASIONAL Tbk	www.mncbank.co.id
29	PT BANK RAYA INDONESIA Tbk	www.bankraya.co.id
30	PT BANK SBI INDONESIA	www.sbiindo.com

Sumber: Data Peneliti (2024)

Untuk menganalisis data hasil penelitian, peneliti membagi analisis ke dalam beberapa tahapan sebagai berikut: (1) mencari serta mengumpulkan 30 URL *website* resmi bank swasta di Indonesia; (2) menetapkan standar WCAG 2.1 dan *aXe DevTools* sebagai alat evaluasi aksesibilitas *website*; (3) menginput data secara statistik dengan menggunakan *Google Sheets* serta mengelompokkan setiap data dengan beberapa kategori: *critical*, *serious*, *moderate*, *minor*, kemudian dilanjutkan dengan data pelanggaran yang berdampak kepada para lanjut usia; (4) membuat kesimpulan berdasarkan data yang diperoleh setelah dikategorikan dan ditulis secara deskriptif.

Hasil dan Pembahasan

Website bank swasta Indonesia merupakan sebuah platform digital berbagai bank swasta Indonesia yang menyajikan informasi mengenai profil perusahaan, pemasaran, penjualan, sumber daya informasi, dan sarana melakukan aktivitas komunikasi lainnya. Berdasarkan hasil penelitian terhadap *website* bank swasta telah diketahui adanya pelanggaran panduan aksesibilitas *website* WCAG 2.1 dengan total pelanggaran aksesibilitas sebagai berikut:

Tabel 2. Total Pelanggaran Aksesibilitas *Website* Bank Swasta Indonesia

Jumlah <i>Website</i>	Total Pelanggaran Aksesibilitas	Rata-Rata	Max	Min
30	962	32,07	74	4

Sumber: Analisis Aksesibilitas oleh Peneliti, 21 April 2023

Data pelanggaran aksesibilitas *aXe DevTools* terbagi ke dalam empat kategori *issues* untuk memberikan level urgensi dari setiap pelanggaran kepada pengelola *website*. Dari 962 total pelanggaran aksesibilitas *website* bank swasta Indonesia, kategori *issues* pelanggaran aksesibilitas *website* bank swasta Indonesia terlampir sebagai berikut:

Tabel 3. Kategori *Issues* Pelanggaran Aksesibilitas *Website* Bank Swasta Indonesia

Kategori <i>issues</i> aksesibilitas	Jumlah pelanggaran aksesibilitas berdasarkan kategori	Rata-rata pelanggaran aksesibilitas per <i>website</i> berdasarkan kategori	Jumlah <i>website</i> berdasarkan kategori
<i>Critical</i>	349	11,63	30
<i>Serious</i>	613	20,43	30
<i>Moderate</i>	0	0	0
<i>Minor</i>	0	0	0

Sumber: Analisis Aksesibilitas oleh Peneliti, 21 April 2023

Dalam setiap pelanggaran aksesibilitas 30 *website* bank swasta Indonesia dari penemuan kategori *issues* mengindikasikan bahwa masih terdapat pelanggaran-pelanggaran aksesibilitas *website*. Hal ini dapat menghambat kesempatan para lansia mengakses informasi dalam *website* bank swasta Indonesia. Berdasarkan hal tersebut dapat dinyatakan bahwa perusahaan bank swasta di Indonesia masih belum sepenuhnya terfokus pada kepentingan warga negara, khususnya para lansia, yang pada rentang usia tersebut umumnya mengalami berbagai kemunduran atau perubahan baik secara fisiologi maupun psikologis. Hal tersebut mempengaruhi fungsi aktivitas sehari-hari yang mengakibatkan perlunya bantuan orang lain dan perhatian khusus karena ketergantungan (Norita dan Indri, 2017).

Tingkatan urgensi pelanggaran yang tinggi menjadi prioritas utama bank swasta Indonesia untuk segera memberikan upaya penanganan. Upaya tersebut dapat memaksimalkan layanan pada *website* bank swasta dan memastikan bahwa seluruh

masyarakat bahkan para lansia dapat memiliki kesempatan yang sama dalam mengakses informasi bank swasta Indonesia.

Jenis-jenis *error* yang melanggar kriteria dalam WCAG 2.1 telah mengategorikan pelanggaran. Jenis *error* tersebut dapat berbeda-beda walaupun memiliki pelanggaran dalam kategori yang sama. Terdapat 22 jenis *error* aksesibilitas yang ditemukan dalam 30 *website* bank swasta Indonesia yang merupakan akumulasi pelanggaran dari setiap *website*. Hal ini menunjukkan bahwa setiap *website* bank swasta Indonesia memiliki jumlah dan jenis pelanggaran aksesibilitas yang berbeda-beda. Jenis *error* aksesibilitas dari 30 *website* bank swasta Indonesia terlampir sebagai berikut:

Tabel 4. Jenis *Error* Aksesibilitas oleh Setiap *Website* Bank Swasta Indonesia

No	Jenis Pelanggaran	Total	Rata-Rata	Jumlah Website
1	<i>Elements Did Not Have Sufficient Color Contrast</i>	38	7,6	5
2	<i>Links Did Not Have Discernible Text</i>	223	8,58	26
3	<i>Images Did Not Have Alternate Text</i>	264	11	24
4	<i>Form Elements Didn't Have Labels</i>	5	1,25	4
5	<i>Buttons Did Not Have Discernible Text</i>	37	4,11	9
6	<i>Elements Did Not Use Allowed Aria Attributes</i>	5	1,25	4
7	<i>Frames Did Not Have An Accessible Name</i>	381	47,62	8
8	<i> Elements Did Not Contain In A Or </i>	3	3	1
9	<i>Aria Attributes Did Not Conform To Valid Values</i>	3	1	3
10	<i>Certain Aria Roles Did Not Contain Particular Children</i>	7	1,75	4
11	<i>Zooming And Scaling Are Disabled</i>	12	1,2	10

No	Jenis Pelanggaran	Total	Rata-Rata	Jumlah Website
12	<i><Marquee> Elements Are Used</i>	3	1	3
13	<i>Aria Input Fields Did Not Have An Accessible Name</i>	11	2,2	5
14	<i>Interactive Controls Are Nested</i>	9	3	3
15	<i><Html> Element Did Not Have A Lang Attribute</i>	7	1	7
16	<i>Aria Hidden Element Is Focusable Or Contain Focusable Elements</i>	26	6,5	4
17	<i> And Did Not Contain , <Script>, Or <Template> Elements</i>	5	1,25	4
18	<i>Links Did Not Distinguishable Without Relying On Colour</i>	3	3	1
19	<i>Scrollable Region Did Not Have Keyboard Access</i>	5	1,25	4
20	<i>Elements Must Meet Minimum Color Contrast Ratio Thresholds</i>	275	17,19	16
21	<i>Aria Toggle Fields Did Not Have An Accessible Name</i>	1	1	1
22	<i>Select Element Did Not Have An Accessible Name</i>	2	1	2

Sumber: Analisis Aksesibilitas oleh Peneliti, 21 April 2023

Terdapat empat jenis *error* yang ditemukan telah dilanggar sebanyak lebih dari 100 kali, yaitu tautan tidak memiliki teks yang dapat dilihat, gambar tidak memiliki teks alternatif, bingkai tidak memiliki nama yang dapat diakses, dan elemen yang tidak memenuhi ambang batas rasio kontras warna minimum. Setiap jenis *error* aksesibilitas tersebut akan berpengaruh terhadap aksesibilitas bagi para lansia. Hasil terkait jumlah pelanggaran aksesibilitas yang mempengaruhi para lansia terlampir sebagai berikut:

Tabel 5. Jenis permasalahan pada lansia yang Terpengaruh dari Pelanggaran

Jenis permasalahan pada lansia yang terpengaruh	Jumlah pelanggaran aksesibilitas yang mempengaruhi
Masalah Penglihatan	7
Keterbatasan Mobilitas	12
Gangguan kognitif	2
Masalah pendengaran	1

Sumber: Analisis Aksesibilitas oleh Peneliti, 28 April 2023

Berdasarkan penelitian tersebut, permasalahan aksesibilitas *website* yang paling mempengaruhi terhadap lansia adalah keterbatasan mobilitas dengan jumlah sebanyak 12 jenis *error* aksesibilitas *website* bank swasta Indonesia. Masalah penglihatan juga terpengaruh dari 22 jenis *error* aksesibilitas yang ada sebanyak 7 jenis *error*. Ditemukan juga pelanggaran aksesibilitas yang mempengaruhi permasalahan pada lansia lainnya, seperti gangguan kognitif yang dipengaruhi sebanyak 2 jenis *error* dan masalah pendengaran yang dipengaruhi sebanyak 1 jenis *error* aksesibilitas *website*.

Mengetahui perkembangan zaman, informasi dan hal lain yang biasa dilakukan secara tatap wajah saat ini mayoritas telah berganti menjadi daring (dalam jaringan) dengan memanfaatkan media *online* atau digital. Melihat Hasil Survei Sosial Ekonomi Nasional (Susenas) pada tahun 2021, Badan Pusat Statistik (BPS) mendapatkan data mengenai jumlah lansia yang menggunakan akses internet di Indonesia yaitu sebanyak 14,1 persen. Jumlah tersebut semakin berkembang dan meluas hingga saat ini. Oleh karena itu dengan hadirnya Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) harus dapat memberikan kemudahan bagi seluruh pengguna tanpa terkecuali, salah satunya para lanjut usia (lansia) atau orang yang memiliki usia di atas 60 tahun.

Namun berdasarkan penemuan peneliti terkait Aksesibilitas *Website* Bank Swasta Indonesia, dapat dikatakan belum maksimal dalam mengemas *website* sesuai dengan kebijakan yang ada. Kondisi *website* bank swasta Indonesia ini menunjukkan bahwa pihak terkait belum mengimplementasikan panduan aksesibilitas *website* WCAG 2.1 dalam aktivitas digitalnya. Tantangan yang dihadapi lansia, sebagai salah satu publik yang menggunakan akses digital dan pengguna jasa keuangan (bank) swasta, dalam mengakses layanan via *online* atau digitalnya menjadi bukti bahwa implementasi pengelolaan aksesibilitas *website* WCAG 2.1 belum dimaksimalkan. Kesadaran dan pemahaman dari pihak-pihak yang bertanggung jawab dalam mengelola *website* bank swasta Indonesia perlu memperhatikan permasalahan aksesibilitas.

Hal ini menjadi tantangan bagi para praktisi humas pengelola bank swasta di Indonesia dalam lingkup komunikasi. Sebagai perannya yang bertanggung jawab sebagai perangkum keseluruhan komunikasi yang terencana, baik ke dalam maupun ke luar, antara suatu organisasi dengan semua khalayaknya dalam rangka mencapai tujuan-tujuan spesifik yang berlandaskan pada saling pengertian (Frank Jefkins, 2004).

Website kini menjadi sarana informasi yang efektif dan penting bagi perusahaan untuk menyebarkan informasi secara meluas, sehingga perlu adanya pihak yang dapat mengelola serta memastikan informasi yang disebarakan melalui *website* akurat dan aksesibel.

Melalui risiko digitalisasi yang dapat terjadi, perlu adanya antisipasi dan pemeriksaan secara berkelanjutan dari praktisi humas sebagai pengorganisir informasi dan komunikasi perusahaan dengan publiknya untuk memastikan strategi komunikasi yang dijalankan telah memenuhi tanggung jawab digital dengan mengkomunikasikan kepentingan yang sesuai dan dapat diakses, dipahami, diterima baik oleh publiknya.

Berdasarkan hasil penelitian mengenai aksesibilitas 30 *website* bank swasta Indonesia, diketahui masih belum memenuhi standarisasi kepentingan aksesibilitas pada *website*. Pelanggaran aksesibilitas *website* dapat berpengaruh pada berbagai hal, salah satunya adanya tindakan kurang efektif publik dalam menerima informasi.

Berdasarkan kondisi aksesibilitas 30 *website* bank swasta Indonesia yang masih memiliki pelanggaran aksesibilitas terhadap lansia, sehingga mempengaruhi efektivitas kesempurnaan penerimaan informasi bahkan penggunaan dari *website* yang dikaji. Dikaitkan dengan kekurangan yang dimiliki oleh lansia seperti masalah penglihatan, keterbatasan mobilitas, gangguan kognitif, masalah pendengaran akan terjadi kurang optimalnya kegiatan digitalisasi yang dilakukan.

Simpulan

Pelanggaran aksesibilitas dari 30 *website* layanan Bank Swasta Indonesia yaitu total terdapat 962 pelanggaran aksesibilitas. Hal ini berarti para Bank Swasta Indonesia belum sepenuhnya menjadikan aksesibilitas sebagai salah satu aspek penting dalam pelayanan digital melalui masing-masing *website* yang ada. Hal ini diperkuat dengan kategori *issues* pelanggaran dari 30 *website* Bank Swasta Indonesia yang ditemukan terdiri dari kategori *critical* dan *serious*. Selanjutnya, ditemukan total 22 jenis *error* aksesibilitas yang melanggar mengacu pada kriteria WCAG 2.1. Lalu, terdapat total 4 kategori jenis permasalahan pada lansia yang terpengaruh dari adanya pelanggaran aksesibilitas *website* bank swasta Indonesia.

Hasil penelitian yang ada menunjukkan bahwa belum adanya upaya dari bank-bank swasta yang ada di Indonesia belum dalam memaksimalkan pengelolaan *website* serta

belum memahami pentingnya aksesibilitas dan penerapan WCAG 2.1 dalam mengelola *website* masing-masing bank.

Oleh karena itu, dari hasil penelitian yang ada penulis merekomendasikan para pihak Bank Swasta Indonesia sesuai data tertera untuk melakukan pengecekan kembali dan memastikan bahwa *website* layanan bank yang ada telah maksimal dalam konteks aksesibilitasnya sehingga dapat diakses dan menjadi sumber informasi utama yang bermanfaat bagi seluruh kalangan masyarakat. Pihak bank swasta yang tertera dapat lebih mempertimbangkan pihak-pihak yang memiliki keterbatasan yaitu lansia dengan kemunduran atau perubahan baik secara fisiologi maupun psikologis dalam memaksimalkan tampilan serta layanan *website* masing-masing. Lebih lanjut, praktisi humas masing-masing bank swasta yang tertera memiliki peran penting dalam penerapan WCAG 2.1 bagi layanan *website* bank agar kegiatan/aktivitas komunikasi yang dilakukan bank swasta secara digital dapat menjangkau dan diakses seluruh kalangan masyarakat.

Daftar Pustaka

- Apriliani. (2021, April 4). Digitalisasi Pelayanan Publik (Inovasi Pelayanan Publik Berbasis Android Di Kabupaten Bangka). Retrieved From <https://www.sosains.greenvest.co.id/index.php/sosains/article/view/68/912>
- Analisis Perbandingan Kinerja Keuangan Bank BUMN dan Bank Swasta Nasional yang Terdaftar Pada Bursa Efek Indonesia Thessalonica. (N.D.). Retrieved From <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/actadiurnakomunikasi/article/download/24243/23917>
- Analysis Of Website Accessibility According To Web Content Accessibility Guidelines (WCAG) : A Systematic Literature Review. (N.D.). Retrieved From <https://jurnal.kominfo.go.id/index.php/iptekkom/article/download/3473/1546/13784>
- Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia Komunikasi Dan Informatika. (2023, September 13). Beranda Situs Web Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia Komunikasi Dan Informatika Merupakan Unsur Penunjang Kementerian Komunikasi Dan Informatika. Retrieved From https://balitbangsdm.kominfo.go.id/publikasi_665_3_230
- Badan Pusat Statistik Indonesia. (2021, December 21). Statistik Penduduk Lanjut Usia 2021. Retrieved From <https://www.bps.go.id/publication/2021/12/21/C3fd9f27372f6ddcf7462006/statistik-penduduk-lanjut-usia-2021.html>

- BPK. (2018). Peraturan OJK No. 12 /POJK.03/2018 Tahun 2018. Retrieved From <https://Peraturan.Bpk.Go.Id/Details/128612/Peraturan-Ojk-No-12-Pojk032018-Tahun-2018>
- CIMB NIAGA. (N.D.). Digital Banking Indonesia, Wajah Baru Perbankan Zaman Sekarang. Retrieved From <https://Www.Cimbniaga.Co.Id/Id/Inspirasi/Gayahidup/Digital-Banking-Indonesia-Wajah-Baru-Perbankan-Zaman-Sekarang>
- Izza. (2018, February). Peran Historis Perbankan Dalam Perekonomian Indonesia. [Http://Www.E-Jurnal.Stail.Ac.Id/Index.Php/Dinar/Article/View/33/33](http://Www.E-Jurnal.Stail.Ac.Id/Index.Php/Dinar/Article/View/33/33).
- Kemenkopmk. (2023, March 28). Pentingnya Penggunaan Media Aksesibel Bagi Penyandang Disabilitas. Retrieved From <https://Www.Kemenkopmk.Go.Id/Pentingnya-Penggunaan-Media-Aksesibel-Bagi-Penyandang-Disabilitas>
- OJK. (N.D.). Yuk Ketahui Perkembangan Layanan Perbankan Di Era Serba Digital. Retrieved From <https://Sikapuangmu.Ojk.Go.Id/Frontend/CMS/Article/20660>
- Rajagukguk, Norita., Sarwili, Indri. (2017). Tingkat Demensia Dengan Tingkat Aktivitas Dasar Sehari-Hari Pada Lansia. <https://Journals.Stikim.Ac.Id/Index.Php/Jiiki/Article/Download/330/258/>
- Sevrita. (2019). Gambaran Faktor Penyebab Risiko Jatuh Pada Lansia Di Balai Pelayanan Sosial Tresna Werdha Yogyakarta Unit Budi Luhur Kasongan Bantul. Retrieved From <https://Eprints.Poltekkesjogja.Ac.Id/3641/4/Chapter2.Pdf>
- Shofa. (2022). Manajemen Event Goes To Campus Lembaga National Single Window. Retrieved From <https://Repository.Umj.Ac.Id/12750/8/08.%20Bab%20II.Pdf>
- Simatupang. (2019, December). Peranan PERBANKAN Dalam Meningkatkan Perekonomian Indonesia. Retrieved From <https://Jurnaltest.Uisu.Ac.Id/Index.Php/JRAM/Article/View/2184/1510>
- W3C. (2024). Our Mission. Retrieved From <https://Www.W3.Org/Mission/>