



Pedoman Akses Pelayanan Keuangan Untuk Disabilitas Berdaya (Pedoman SETARA)



Pedoman SETARA

Pedoman Akses

Pelayanan Keuangan

untuk Disabilitas Berdaya

Kata Pengantar

"We need to make every single thing accessible to every single person with a disability."

– Stevie Wonder –

Penyandang disabilitas, sebagaimana diatur dalam Undang-Undang No. 8 Tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas, memiliki hak atas perlakuan yang sama di hadapan hukum, termasuk dalam hal keuangan serta hak untuk memperoleh akses terhadap pelayanan perbankan dan non-perbankan (Pasal 9). Semangat ini sejalan dengan POJK Nomor 22 Tahun 2023 tentang Pelindungan Konsumen dan Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan, Pasal 8 Ayat (1), (2) dan (3) serta Pasal 54 Ayat (2) yang mengatur bahwa Pelaku Usaha Jasa Keuangan (PUJK) wajib memiliki dan menerapkan kebijakan dan prosedur tertulis Pelindungan Konsumen, termasuk kesetaraan akses dan layanan khusus kepada konsumen penyandang disabilitas. Selain itu, POJK Nomor 3 Tahun 2023 tentang Peningkatan Literasi dan Inklusi Keuangan di Sektor Jasa Keuangan Bagi Konsumen dan Masyarakat juga mengatur terkait peningkatan literasi dan inklusi keuangan bagi seluruh masyarakat, termasuk penyandang disabilitas.

Perkembangan produk dan/atau layanan keuangan yang semakin kompleks juga turut mendorong perlunya penguatan Petunjuk Teknis Operasional (PTO) untuk Pelayanan Keuangan kepada Penyandang Disabilitas yang sebelumnya telah diterbitkan pada tahun 2018 menjadi "Pedoman SETARA - Akses Pelayanan Keuangan untuk Disabilitas Berdaya". Untuk menjaga relevansi, Pedoman SETARA memberikan gambaran mengenai lanskap inklusi keuangan bagi Penyandang Disabilitas secara lebih mendalam melalui eksplorasi data Registrasi Sosial Ekonomi (Regsosek) dan Survei Sosial Ekonomi Nasional (Susenat) serta penggalian informasi atas praktik layanan keuangan dari sudut pandang penyandang disabilitas. Eksplorasi data dan informasi tersebut diharapkan dapat memberikan gambaran atas potensi dan tantangan yang dihadapi oleh penyandang disabilitas dalam mengakses layanan keuangan, sehingga Pelaku Usaha Sektor Keuangan (PUSK) dapat menyusun strategi yang lebih tepat sasaran.

Selain dalam rangka pemenuhan akses yang setara, memperluas aksesibilitas bagi penyandang disabilitas dapat mendukung PUSK dalam implementasi *Environmental, Social, and Governance (ESG)* yang berkelanjutan. Untuk itu, Pedoman SETARA dilengkapi dengan kerangka penerapan inklusi disabilitas dalam layanan keuangan yang terdiri dari prinsip dasar dan pendekatan layanan keuangan inklusif disabilitas (pendekatan *twin-track* inklusi disabilitas). Langkah penerapan inklusi disabilitas tersebut dapat diterapkan melalui tiga langkah: komitmen, rencana, dan implementasi.

Pedoman SETARA juga menyediakan panduan penerapan inklusi disabilitas yang terdiri dari ketentuan umum dan panduan praktis pada beberapa aspek: aksesibilitas infrastruktur fisik, aksesibilitas infrastruktur digital, sensitivitas layanan, aksesibilitas dokumen, penanganan pengaduan konsumen, dan panduan pendamping. Panduan ini dapat menjadi *guidance* PUSK untuk menerapkan layanan keuangan yang inklusif bagi calon konsumen/konsumen dengan disabilitas.

Semoga dengan Pedoman SETARA ini, PUSK akan semakin proaktif memberikan akses keuangan yang setara bagi saudara kita penyandang disabilitas.

Tidak lupa saya sampaikan apresiasi kepada seluruh pihak yang telah berkontribusi dalam penyusunan dokumen ini, semoga Tuhan Yang Maha Esa senantiasa memberikan petunjuknya-Nya dalam mendukung upaya kita bersama untuk mengembangkan industri jasa keuangan yang inklusif bagi setiap orang, termasuk bagi penyandang disabilitas.

..... *No one left behind.*

Friderica Widyasari Dewi

Kepala Eksekutif Pengawas Perilaku Pelaku Usaha Jasa Keuangan, Edukasi dan
Pelindungan Konsumen

Otoritas Jasa Keuangan

Daftar Isi

Kata Pengantar	i
Daftar Isi.....	1
Daftar Singkatan dan Istilah	3
Daftar Tabel	6
Daftar Gambar	6
Daftar Kotak.....	6
Bagian 1. Pendahuluan	8
1.A Cakupan.....	8
1.B Tujuan	9
1.C Sasaran	9
Bagian 2. Gambaran Umum.....	11
2.A Penyandang Disabilitas: Konsep dan Ragam.....	11
2.B Lanskap Inklusi Keuangan bagi Penyandang Disabilitas	12
Sebaran penyandang disabilitas di Indonesia	12
Akses penyandang disabilitas terhadap layanan keuangan	15
Praktik baik penerapan inklusi disabilitas dalam layanan keuangan	22
2.C Urgensi Inklusi Disabilitas dalam Layanan Keuangan.....	24
Manfaat bisnis.....	24
Manfaat ekonomi dan sosial.....	28
2.D Kerangka Regulasi	29
Standar dan Komitmen Global	29
Kerangka Regulasi Nasional	32
Bagian 3. Kerangka Penerapan Inklusi Disabilitas dalam Layanan Keuangan	38
3.A Prinsip Dasar Layanan Keuangan Inklusif Disabilitas	38
3.B Pendekatan <i>Twin-Track</i> Inklusi Disabilitas	39
3.C Langkah Penerapan Inklusi Disabilitas	41
Bagian 4. Panduan Penerapan Inklusi Disabilitas	45
4.A Ketentuan Umum.....	45
4.B Panduan Praktis	46
1. Aksesibilitas infrastruktur fisik	46
2. Aksesibilitas infrastruktur digital	50
3. Sensitivitas Layanan	54
4. Aksesibilitas Dokumen	59

5. Penanganan Pengaduan Konsumen	61
6. Panduan Pendamping	62
Bagian 5. Penilaian Mandiri	66
5.A Ruang Lingkup dan Proses	66
Ruang Lingkup.....	66
Proses.....	66
Kerangka Hasil	68
5.B Indikator Penilaian Inklusi Disabilitas	69
Daftar Kontak	83
Daftar Referensi	86

Daftar Singkatan dan Istilah

Singkatan/Istilah	Penjelasan
ADHD	<i>Attention Deficit Hyperactivity Disorder</i> Gangguan perkembangan saraf yang memengaruhi kemampuan seseorang untuk memusatkan perhatian dan mengendalikan perilaku. ADHD umumnya terdiagnosis pada masa kanak-kanak tetapi dapat terus berlanjut hingga remaja dan dewasa.
Akomodasi yang Layak	Penyesuaian atau modifikasi yang diperlukan agar individu, terutama penyandang disabilitas, dapat memiliki akses yang setara, berpartisipasi, dan berfungsi secara optimal di lingkungan tertentu, seperti tempat kerja, sekolah, atau fasilitas publik. Konsep ini diatur dalam Konvensi PBB tentang Hak-Hak Penyandang Disabilitas (UN CRPD) dan diadopsi dalam berbagai regulasi nasional untuk memastikan inklusivitas dan non-diskriminasi.
ATM	Anjungan Tunai Mandiri Mesin elektronik yang memungkinkan nasabah bank melakukan transaksi keuangan secara mandiri, seperti: tarik tunai, cek saldo, transfer dana, bayar tagihan, setor tunai.
BPNT	Bantuan Pangan Non Tunai Program bantuan sosial untuk memenuhi kebutuhan pangan keluarga miskin. Keluarga penerima manfaat mencakup keluarga dengan kondisi sosial ekonomi rendah, termasuk lansia dan penyandang disabilitas. Bantuan disalurkan melalui akun elektronik.
CP	<i>Cerebral Palsy</i> Kumpulan gangguan yang memengaruhi kemampuan seseorang untuk mengendalikan gerakan dan postur tubuh, yang diakibatkan oleh kerusakan pada otak yang terjadi selama perkembangan awal, baik itu sebelum, selama, atau sesaat setelah kelahiran.
CSR	<i>Corporate Social Responsibility/Tanggung Jawab Sosial dan Lingkungan</i> Komitmen untuk berperan dalam pembangunan ekonomi serta berkelanjutan guna meningkatkan kualitas kehidupan dan lingkungan yang bermanfaat, baik bagi Perseroan sendiri, komunitas setempat, maupun masyarakat pada umumnya (definisi berdasarkan POJK No.51/2017 Tentang Keuangan Keberlanjutan).
Desain Universal	Rancangan produk, lingkungan, atau bangunan yang semua orang secara bersama-sama dapat menggunakannya tanpa memerlukan adaptasi atau perlakuan khusus.
EDC	<i>Electronic Data Capture</i> Perangkat atau mesin yang digunakan untuk memproses transaksi pembayaran elektronik, seperti pembayaran dengan kartu debit, kredit, maupun QRIS.
ESG	<i>Environmental, Social, and Governance</i> Serangkaian kriteria yang digunakan untuk menilai dampak dan kinerja sebuah perusahaan atau investasi dalam hal keberlanjutan dan tanggung

Singkatan/Istilah	Penjelasan
	jawab sosial. Tiga faktor utama nya adalah lingkungan (<i>environment</i>), masyarakat (<i>social</i>), dan tata kelola (<i>governance</i>).
FGD	Focus Group Discussion Diskusi yang dilakukan secara sistematis dan terarah dari suatu grup untuk membahas suatu masalah tertentu dalam suasana informal serta dilaksanakan dengan panduan seorang moderator.
JKN	Jaminan Kesehatan Nasional Program asuransi kesehatan nasional di Indonesia yang bertujuan memberikan akses pelayanan kesehatan kepada seluruh warga negara. Program ini diselenggarakan oleh Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan (BPJS Kesehatan).
KUR	Kredit Usaha Rakyat Kredit atau pinjaman modal kerja dan/atau investasi kepada debitur individu/perorangan, badan usaha dan/atau kelompok usaha yang produktif dan layak namun belum memiliki agunan tambahan atau agunan tambahan belum cukup.
OPD	Organisasi Penyandang Disabilitas Organisasi yang didirikan dan dikelola oleh penyandang disabilitas atau kelompok yang mendukung hak-hak mereka. OPD bertujuan untuk memperjuangkan hak, aksesibilitas, inklusi, serta kesempatan yang setara bagi penyandang disabilitas dalam berbagai aspek kehidupan, termasuk pendidikan, pekerjaan, layanan kesehatan, dan partisipasi dalam masyarakat.
PBI	Penerima Bantuan Iuran Program bantuan sosial yang diberikan oleh pemerintah Indonesia dalam bentuk pembayaran iuran Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) bagi masyarakat kurang mampu. Dengan adanya PBI, masyarakat yang tergolong miskin atau rentan miskin dapat menjadi peserta BPJS Kesehatan tanpa harus membayar iuran bulanan karena biayanya ditanggung oleh pemerintah.
Pendamping	Individu yang memberikan dukungan kepada calon konsumen/konsumen dengan disabilitas dalam memahami informasi dan mengakses produk dan/atau layanan keuangan secara inklusif, aman, dan sesuai dengan kebutuhan mereka.
PKH	Program Keluarga Harapan Program perlindungan sosial yang memberikan bantuan tunai bersyarat kepada keluarga miskin. Syarat penerima PKH mencakup keluarga dengan ibu hamil, anak usia sekolah, atau anggota keluarga yang memiliki disabilitas. Penyaluran bantuan dilakukan melalui transfer langsung ke rekening penerima manfaat.

Singkatan/Istilah	Penjelasan
PTO	Petunjuk Teknis Operasional Merujuk kepada dokumen Petunjuk Teknis Operasional (PTO) untuk Pelayanan Keuangan kepada Penyandang Disabilitas yang disusun oleh OJK pada tahun 2018.
PUSK	Pelaku Usaha Sektor Keuangan Pelaku Usaha Sektor Keuangan yang selanjutnya disingkat PUSK adalah lembaga jasa keuangan, pelaku usaha infrastruktur pasar keuangan, pelaku usaha di sistem pembayaran, lembaga pendukung di sektor keuangan, dan pelaku usaha sektor keuangan lainnya baik yang melaksanakan kegiatan usaha secara konvensional maupun berdasarkan Prinsip Syariah sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan di sektor keuangan (UU No. 4/2023 Tentang Pengembangan dan Penguatan Sektor Keuangan/UU P2SK).
Regsosek	Registrasi Sosial Ekonomi Pengumpulan data seluruh penduduk yang mencakup profil, kondisi sosial, ekonomi, dan tingkat kesejahteraan. Data Regsosek akan memfasilitasi koordinasi dan berbagi pakai data antar lembaga dan daerah untuk memastikan konsistensi penggunaan data karena terhubung dengan data induk kependudukan serta basis data lainnya hingga tingkat desa/kelurahan.
Sakernas	Survei Angkatan Kerja Nasional Sakernas adalah survei nasional yang dilakukan oleh Badan Pusat Statistik (BPS) Indonesia untuk mengumpulkan data terkait kondisi ketenagakerjaan di Indonesia. Survei ini bertujuan menyediakan data yang akurat dan terkini mengenai berbagai aspek tenaga kerja, yang menjadi dasar bagi perencanaan, monitoring, dan evaluasi kebijakan di bidang ketenagakerjaan.
SOP	Standard Operating Procedure/Tata Cara Kerja Baku Serangkaian petunjuk tertulis yang dibakukan untuk mengatur proses penyelenggaraan tugas-tugas.
Susenas	Survei Sosial Ekonomi Nasional Survei yang dilaksanakan oleh Badan Pusat Statistik (BPS) di Indonesia untuk mengumpulkan data sosial dan ekonomi masyarakat. Susenas merupakan salah satu survei terbesar dan terpenting di Indonesia karena data yang dikumpulkan mencakup informasi penting mengenai kondisi sosial ekonomi penduduk, yang digunakan oleh pemerintah untuk merumuskan kebijakan publik dan program pembangunan.
UN CRPD	United Nations Convention on the Rights of Persons with Disabilities/Konvensi Perserikatan Bangsa-Bangsa tentang Hak-Hak Penyandang Disabilitas Konvensi ini adalah perjanjian internasional yang ditetapkan oleh PBB untuk melindungi hak-hak dan martabat penyandang disabilitas. Tujuan utama dari UN CRPD adalah untuk memastikan bahwa penyandang disabilitas memiliki hak yang sama, aksesibilitas, dan partisipasi penuh dalam masyarakat, serta untuk menghapuskan diskriminasi terhadap mereka.

Daftar Tabel

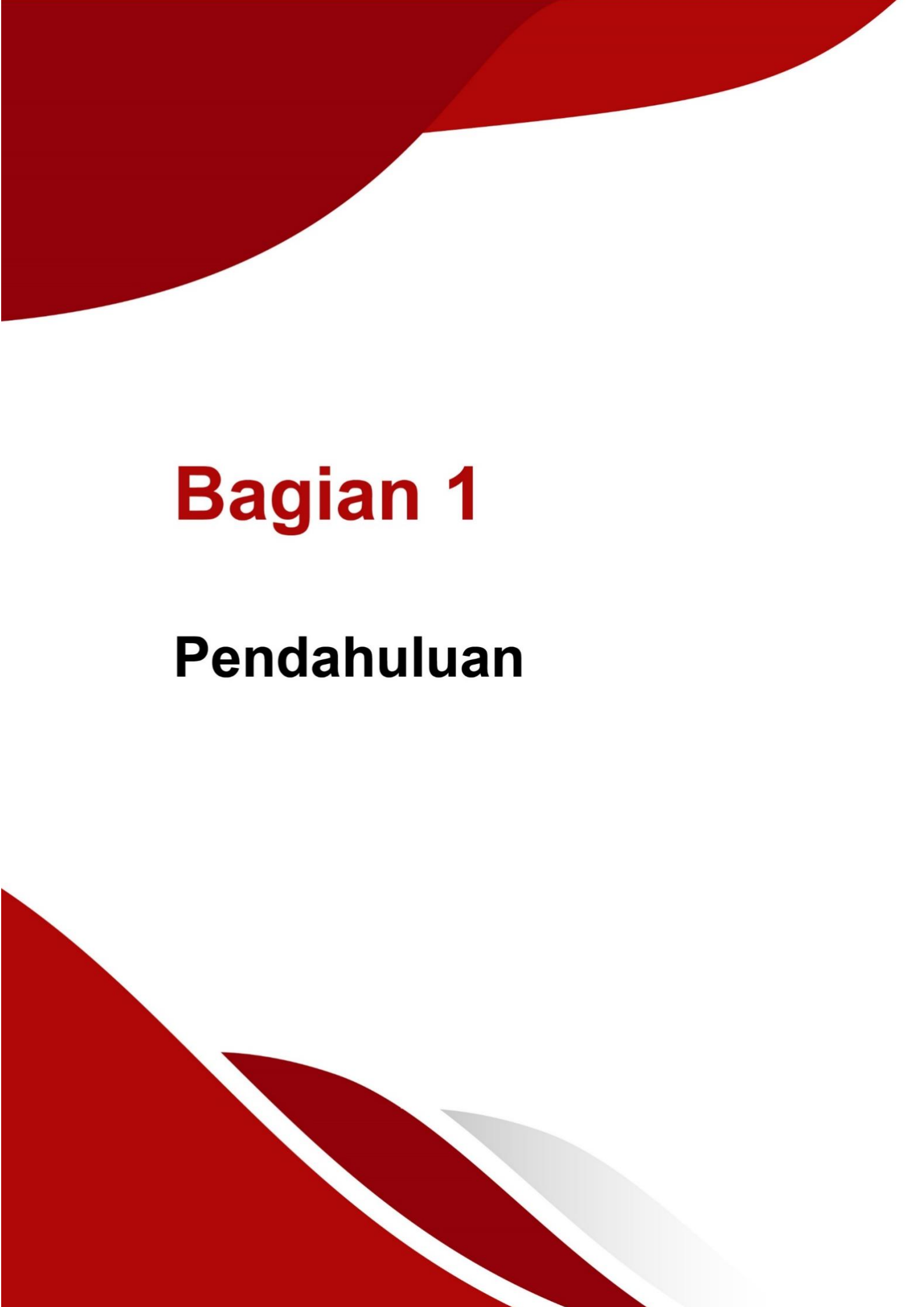
Tabel 1 Daftar istilah terkait disabilitas	12
Tabel 2 Hambatan umum penyandang disabilitas dalam mengakses layanan keuangan	21
Tabel 3 Contoh etika komunikasi dengan penyandang disabilitas	56
Tabel 4 Kerangka hasil penilaian mandiri.....	68
Tabel 5 Daftar pertanyaan untuk penilaian inklusi disabilitas.....	69

Daftar Gambar

Gambar 1 Jumlah dan ragam penyandang disabilitas	14
Gambar 2 Karakteristik penyandang disabilitas sedang dan berat.....	15
Gambar 3 Sebaran penyandang disabilitas sedang dan berat berdasarkan provinsi	15
Gambar 4 Kepemilikan rekening bank.....	16
Gambar 5 Penggunaan keuangan digital	17
Gambar 6 Kepemilikan kredit	18
Gambar 7 Kepemilikan jaminan kesehatan	19
Gambar 8 Potensi ekonomi penyandang disabilitas secara global.....	25
Gambar 9 Potensi ekonomi penyandang disabilitas di Indonesia.....	26
Gambar 10 Strategi inklusi disabilitas dengan pendekatan <i>Twin-Track</i>	39
Gambar 11 Langkah penerapan inklusi disabilitas.....	41
Gambar 12 Tahapan penerapan inklusi disabilitas	68

Daftar Kotak

Kotak 1 Studi Kasus: <i>Washington Group</i> dan Pertanyaan Skrining Disabilitas	13
Kotak 2 Studi Kasus: Kesenjangan Gender dalam Keuangan Digital Penyandang Disabilitas	22
Kotak 3 Studi Kasus: Penerapan Petunjuk Teknis Operasional (PTO)	24
Kotak 4 Studi Kasus: Manfaat Desain Inklusif untuk Semua	27
Kotak 5 Studi Kasus: Layanan Keuangan Digital bagi Penyandang Disabilitas	29
Kotak 6 Studi Kasus: Contoh Tata Cara Pendampingan Penyandang Disabilitas	58



Bagian 1

Pendahuluan

Bagian 1. Pendahuluan

1.A Cakupan

Dokumen Pedoman SETARA – Pedoman Akses Pelayanan Keuangan untuk Disabilitas Berdaya - ini merupakan penyempurnaan dari Petunjuk Teknis Operasional (PTO) yang diterbitkan oleh OJK pada tahun 2018. Pedoman ini dirancang sebagai panduan bagi Pelaku Usaha Sektor Keuangan yang selanjutnya disingkat PUSK di Indonesia untuk mengimplementasikan inklusi disabilitas dalam produk dan layanan mereka.

Pedoman ini membantu PUSK mengembangkan kebijakan strategis yang inklusif dan memastikan aksesibilitas produk, layanan, serta fasilitas bagi konsumen dengan disabilitas. Pendekatan bertahap dalam pedoman ini mendorong integrasi inklusi disabilitas ke dalam kebijakan strategis dan operasional, dengan fokus pada pemenuhan hak aksesibilitas dalam kerangka perlindungan konsumen di sektor keuangan.

Dokumen ini terdiri dari beberapa bagian yang dirancang untuk digunakan sesuai tahap penerapan inklusi disabilitas:

Gambaran Umum

Bagian ini memberikan gambaran manfaat dan urgensi layanan keuangan yang inklusif bagi penyandang disabilitas. Selain itu, bagian ini juga mencakup data terkini, tantangan, praktik baik yang ada, serta potensi pengembangan ekonomi dari peningkatan inklusi keuangan dan penyediaan layanan keuangan yang inklusif bagi penyandang disabilitas.

Kerangka Penerapan

Bagian ini menyajikan kerangka penerapan inklusi disabilitas dalam layanan keuangan secara bertahap dan progresif, dimulai dari membangun komitmen, perencanaan, dan penerapan yang memastikan aksesibilitas dan akomodasi yang layak kepada penyandang disabilitas.

Panduan Praktis (Toolkit)

Bagian ini memuat panduan praktis yang terdiri dari langkah-langkah dan panduan fitur aksesibilitas untuk memastikan tersedianya layanan keuangan yang inklusif bagi calon konsumen/konsumen dengan disabilitas, diantaranya mencakup penerapan desain universal, menghilangkan hambatan aksesibilitas, dan menyediakan akomodasi yang layak. Bagian ini juga menyertakan referensi standar nasional dan internasional serta kontak organisasi disabilitas untuk membangun partisipasi. Panduan praktis ini dapat menjadi referensi langsung dan cepat bagi PUSK untuk penerapan di lapangan.

Penilaian Mandiri

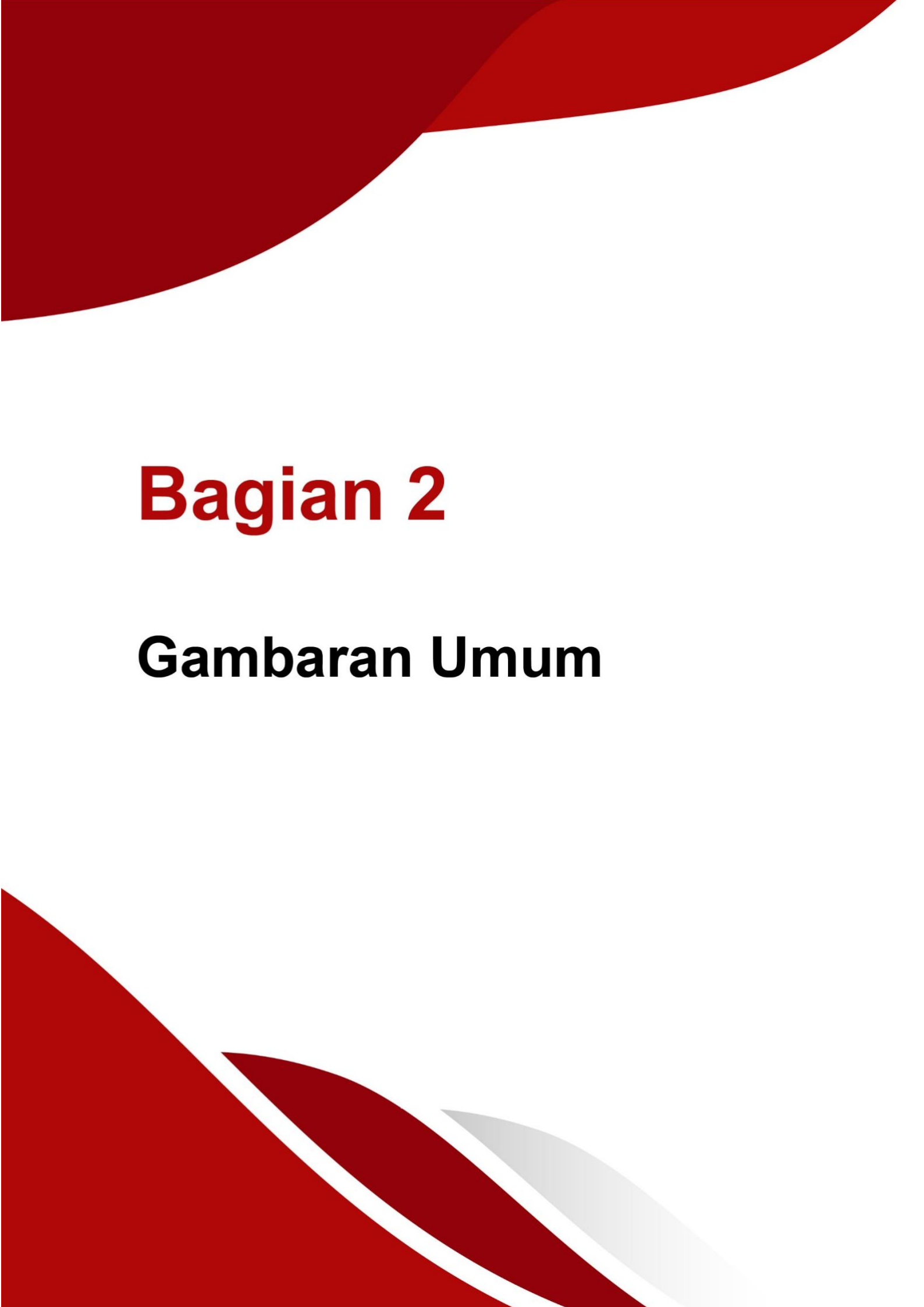
Bagian ini membantu PUSK melakukan penilaian secara mandiri terhadap penerapan inklusi disabilitas yang ada saat ini secara praktis dan strategis, dengan indikator yang relevan bagi semua sektor jasa keuangan.

1.B Tujuan

Pedoman ini bertujuan untuk menyediakan kerangka dan panduan bagi PUSK untuk menerapkan inklusi disabilitas secara strategis dan praktis, guna memastikan layanan keuangan yang inklusif sehingga dapat diakses oleh calon konsumen/konsumen dengan disabilitas.

1.C Sasaran

Sasaran pedoman ini adalah Pelaku Usaha Sektor Keuangan (PUSK). Penyandang disabilitas dalam konteks pedoman ini mencakup individu dengan kesulitan jangka panjang dalam fungsi fisik, intelektual, mental, atau sensorik, yang ragamnya dijelaskan lebih lanjut pada Bagian 2.A.



Bagian 2

Gambaran Umum

Bagian 2. Gambaran Umum

2.A Penyandang Disabilitas: Konsep dan Ragam

Secara garis besar, disabilitas merujuk kepada kondisi gangguan fisik, sensorik, intelektual, atau mental dalam jangka waktu lama yang dalam berinteraksi dengan lingkungan dapat mengalami hambatan dan kesulitan untuk berpartisipasi dalam masyarakat. Konvensi PBB tentang Hak-Hak Penyandang Disabilitas (UN CRPD) mengakui bahwa 'disabilitas adalah konsep yang terus berkembang' (UN CRPD, 2006, hlm. 1) dan mendefinisikan penyandang disabilitas sebagai mereka yang memiliki 'gangguan fisik, mental, intelektual, atau sensorik jangka panjang yang dalam berinteraksi dengan berbagai hambatan dapat menghalangi partisipasi penuh dan efektif mereka dalam masyarakat secara setara dengan yang lain' (UN CRPD, 2006, hlm. 4).

Pedoman ini mengadopsi konsep dan ragam disabilitas berdasarkan Undang-Undang No. 8 Tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas (UU No. 8/2016)¹.

Penyandang Disabilitas adalah setiap orang yang mengalami keterbatasan fisik, intelektual, mental, dan/atau sensorik dalam jangka waktu lama yang dalam berinteraksi dengan lingkungan dapat mengalami hambatan dan kesulitan untuk berpartisipasi secara penuh dan efektif dengan warga negara lainnya berdasarkan kesamaan hak.

- **Penyandang Disabilitas Fisik**, yaitu terganggunya fungsi gerak. Kondisi ini antara lain amputasi, lumpuh layuh atau kaku, paraplegia, *cerebral palsy* (CP), akibat stroke, akibat kusta, dan orang kecil. Juga mencakup distrofi otot dan kondisi kronis lainnya.
- **Penyandang Disabilitas Intelektual**, yaitu terganggunya fungsi pikir karena tingkat kecerdasan di bawah rata-rata, antara lain lambat belajar, disabilitas grahita dan *down syndrome*.
- **Penyandang Disabilitas Mental**, yaitu terganggunya fungsi pikir, emosi, dan perilaku, antara lain: a) psikososial di antaranya skizofrenia, bipolar, depresi, ansietas, dan gangguan kepribadian; dan b) disabilitas perkembangan yang berpengaruh pada kemampuan interaksi sosial di antaranya autisme dan hiperaktif.
- **Penyandang Disabilitas Sensorik**, yaitu adalah terganggunya salah satu fungsi dari pancaindra. Kondisi ini mencakup, antara lain disabilitas netra (baik rabun berat atau tidak bisa sama sekali), disabilitas rungu (*hard of hearing* atau tuli total), disabilitas wicara, juga ketidakmampuan merasakan atau menginterpretasi rangsangan tertentu.
- **Penyandang Disabilitas Ganda atau Multi** adalah penyandang disabilitas yang mempunyai dua atau lebih ragam disabilitas, contohnya disabilitas rungu-wicara dan disabilitas netra-tuli.

¹ Perlu dipahami bahwa ragam yang tertulis dalam UU No. 8/2016 berasal dari bagian penjelasan, dan ini merupakan contoh penjabaran ragam disabilitas yang ada. UU tersebut tidak membatasi hanya pada kondisi dimaksud.

Tabel 1 Daftar istilah terkait disabilitas

Istilah – Istilah Kunci terkait Disabilitas²

"Komunikasi" mencakup bahasa, tampilan teks, Braille, komunikasi sentuhan, cetakan besar, multimedia yang dapat diakses, serta komunikasi tertulis, audio, bahasa sederhana, *human reader*³, dan metode serta format komunikasi tambahan dan alternatif, termasuk teknologi informasi dan komunikasi yang dapat diakses.

"Bahasa" mencakup bahasa lisan, isyarat, dan bentuk bahasa non-verbal lainnya.

"Diskriminasi berdasarkan disabilitas" berarti semua bentuk perbedaan, pengecualian, atau pembatasan yang didasarkan pada disabilitas dan berdampak pada pengurangan atau penghilangan pengakuan, pemenuhan, atau pelaksanaan hak asasi manusia dan kebebasan mendasar secara setara dengan orang lain dalam bidang politik, ekonomi, sosial, budaya, sipil, atau bidang lainnya. Ini mencakup semua bentuk diskriminasi, termasuk penolakan akomodasi yang layak.

"Akomodasi yang layak" berarti perubahan atau penyesuaian terhadap sistem maupun lingkungan yang diperlukan agar penyandang disabilitas dapat menikmati hak dan kebebasan mereka seperti orang lain.

"Desain universal" berarti desain produk, lingkungan, program, dan layanan yang dapat digunakan oleh semua orang, termasuk penyandang disabilitas, tanpa perlu adaptasi atau desain khusus. "Desain universal" tidak mengesampingkan penggunaan alat bantu untuk kelompok tertentu, misalnya penyandang disabilitas⁴.

2.B Lanskap Inklusi Keuangan bagi Penyandang Disabilitas

Sebaran penyandang disabilitas di Indonesia

Indonesia belum memiliki data nasional penyandang disabilitas yang dapat menggambarkan jumlah penyandang disabilitas secara akurat. Meskipun demikian, hampir semua pengumpulan data skala nasional sudah memasukkan pertanyaan skrining disabilitas yang direkomendasikan *Washington Group on Disability Statistics (WG)* (lihat Kotak 1). Beberapa contoh data skala nasional yang telah mengadopsi set pertanyaan dari WG mencakup Supas 2015, Susenas (setiap tahun sejak 2018), Sakernas (setiap tahun sejak 2016), Regsosek 2022, dan *Census Long Form 2022*.

² Definisi berdasarkan ketentuan dalam *Convention on the Rights of Persons with Disabilities (CRPD)* <https://social.desa.un.org/issues/disability/crpd/article-2-definitions>

³ *Human reader* merujuk pada seseorang yang membantu individu dengan disabilitas, terutama mereka yang memiliki gangguan penglihatan dalam membaca teks atau dokumen. *Human reader* bisa memberikan dukungan dalam situasi di mana teknologi *screen reader* tidak dapat digunakan secara efektif, seperti dalam menginterpretasikan grafik kompleks, tulisan tangan, atau dokumen yang sulit dipindai secara digital.

⁴ Desain universal dapat mengacu pada proses menciptakan produk, lingkungan, dan sistem yang dapat diakses dan digunakan oleh sebanyak mungkin orang, tanpa memandang usia, kemampuan, atau faktor lainnya. Bertujuan memastikan inklusivitas dan menghilangkan hambatan yang menghalangi sebagian orang berpartisipasi penuh.

Kotak 1 Studi Kasus: *Washington Group* dan Pertanyaan Skrining Disabilitas

Tidak adanya data disabilitas yang valid di tingkat nasional merupakan tantangan yang dihadapi oleh banyak negara. Untuk mengatasinya, *Washington Group on Disability Statistics* (WG) didirikan pada 2001 dengan tujuan utama untuk mengumpulkan data disabilitas yang valid, andal, dan dapat dibandingkan antarnegara, serta mengembangkan metode untuk meningkatkan kualitas statistik disabilitas secara global.

Sejak pendiriannya, WG telah merancang, menguji, dan mengadopsi berbagai set pertanyaan skrining disabilitas dengan cakupan yang beragam. Salah satu yang paling banyak diadaptasi adalah *Washington Group Short Set Questions* (WG-SS), yang berfokus pada enam kemampuan dasar universal yang dapat menghambat seseorang untuk berpartisipasi dalam lingkungan yang tidak inklusif. Keenam kemampuan dasar tersebut meliputi: 'penglihatan', 'pendengaran', 'mobilitas bagian bawah'/berjalan, 'mengingat/berkonsentrasi', 'mengurus diri', dan 'komunikasi'. Selain WG-SS, terdapat juga set pertanyaan WG lainnya seperti *Extended Set Questions* (WG-ES) yang menanyakan kesulitan dalam ragam 'mobilitas bagian atas'/penggunaan tangan dan jari serta ragam 'emosi'/depresi dan gangguan kecemasan, serta *Child Functioning Domain* (UNICEF-WG CFD) yang mencakup ragam-ragam spesifik balita dan anak, seperti 'hubungan antarmanusia', 'perubahan rutinitas', 'belajar', dan 'bermain'.

Ragam yang dirinci dalam pertanyaan WG memiliki tujuan berbeda dengan yang tercantum dalam UN CRPD dan UU No. 8 Tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas. UN CRPD, sebagai dokumen hukum, menggunakan kategori umum untuk mencakup sebanyak mungkin ragam disabilitas atau kondisi medis yang menyebabkan disabilitas. Demikian pula, UU No. 8 Tahun 2016, yang mengadopsi UN CRPD, secara eksplisit mencantumkan kategori fisik, sensorik, mental, dan intelektual dalam batang tubuhnya, sementara penjelasannya memberikan contoh kondisi kesehatan yang menyebabkan disabilitas, meskipun belum mencakup semua, seperti masalah saraf atau kondisi genetik yang memengaruhi mobilitas. Ragam disabilitas yang disebutkan lebih rinci dalam WG bertujuan untuk menganalisis kebijakan dan mengidentifikasi intervensi yang dibutuhkan.

Pertanyaan WG menggunakan skala empat tingkat kesulitan—'tidak ada', 'sedikit', 'banyak', dan 'tidak mampu sama sekali'—yang dirancang untuk mendukung pengumpulan data secara konsisten. WG merekomendasikan bahwa seorang individu dianggap sebagai disabilitas apabila menjawab 'banyak' kesulitan atau 'tidak mampu sama sekali' pada setidaknya satu pertanyaan WG.

Salah satu kelebihan dari WG-SS adalah pertanyaannya mencakup pilihan jawaban untuk berbagai ragam. Kondisi disabilitas (dan kemampuan diri) merupakan bagian dari spektrum, dan titik potong untuk menentukan seseorang menyandang (atau tidak menyandang) disabilitas perlu ditentukan dengan pertimbangan khusus. Dalam kasus disabilitas, pertimbangan komparabilitas antarnegara membuat WG merekomendasikan dua kategori terberat sebagai titik potong penggolongan disabilitas.

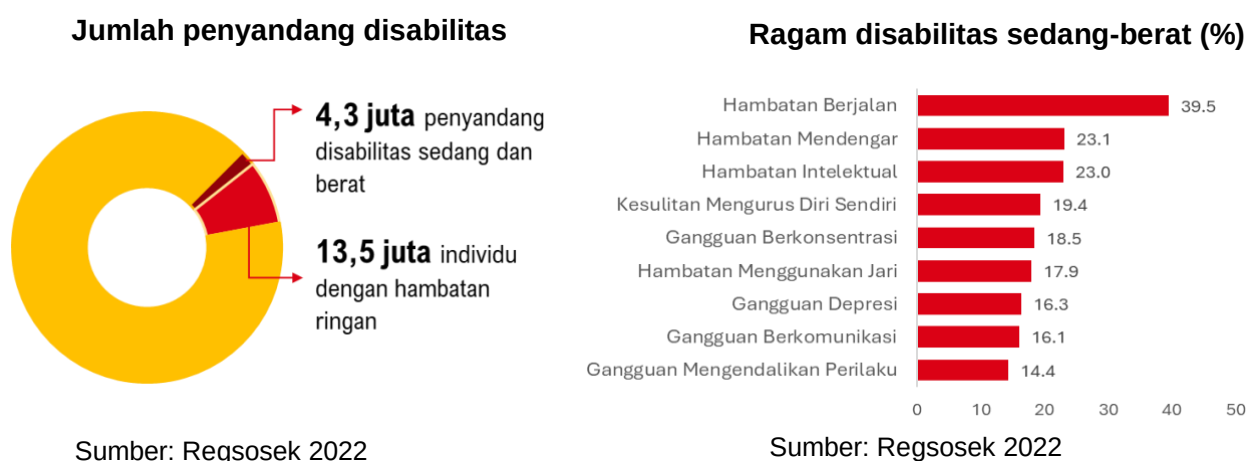
Penting diingat, set pertanyaan WG bertujuan untuk skrining disabilitas, bukan menentukan eligibilitas bantuan khusus. Proses tambahan (seperti penilaian kebutuhan/*needs assessment*) diperlukan untuk menentukan eligibilitas dalam program.

Sumber: <https://www.washingtongroup-disability.com/>

Berdasarkan data Regsosek 2022, sebanyak 17,8 juta atau sekitar 7,7% dari penduduk Indonesia menyandang hambatan ringan, sedang, dan berat. Di antaranya, terdapat sekitar 13,5 juta orang atau sekitar 5,8% dari penduduk Indonesia yang melaporkan kesulitan ringan dalam menjalankan fungsi tubuh. Kelompok ini kemungkinan besar belum atau tidak teridentifikasi sebagai penyandang disabilitas, namun tetap menghadapi tantangan dalam berpartisipasi secara penuh di masyarakat. Penjelasan lebih lanjut terkait perbedaan hambatan ringan dan sedang-berat berdasarkan skrining disabilitas dapat dilihat pada Kotak 1.

Terdapat 4,3 juta atau sekitar 1,9% dari penduduk Indonesia menyandang disabilitas sedang dan berat dari berbagai ragam (Gambar 1). Setiap penyandang disabilitas dapat mengalami disabilitas tunggal (1 ragam) atau ganda/multi (lebih dari satu ragam), maka implikasinya persentase penjumlahan ragam dapat melebihi 100%. Ragam kesulitan terbanyak yang dialami adalah hambatan untuk melihat (44,4%), diikuti hambatan untuk berjalan (39,5%), sensorik mendengar (23,1%), dan intelektual (23,0%).

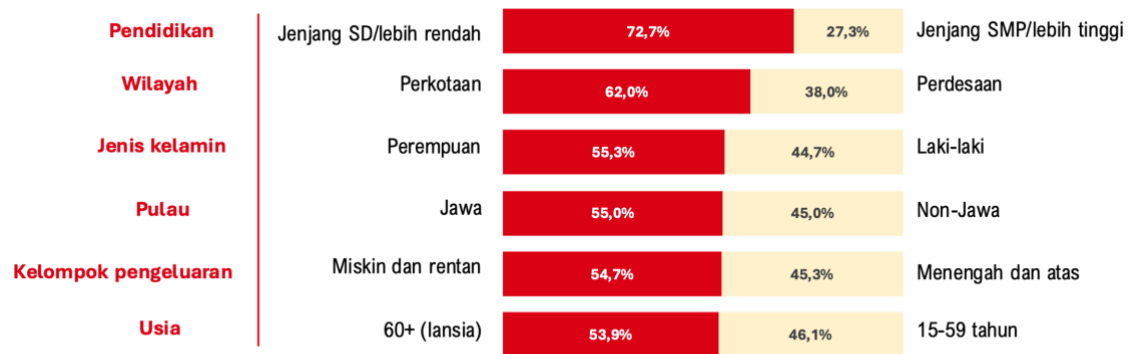
Gambar 1 Jumlah dan ragam penyandang disabilitas



Karakteristik penyandang disabilitas sedang dan berat terlihat pada Gambar 2. Mayoritas penyandang disabilitas memiliki tingkat pendidikan yang relatif rendah dan termasuk dalam kelompok penduduk miskin serta rentan. Sekitar 55,3% dari mereka adalah perempuan dan 53,9% telah berusia 60 tahun ke atas (lansia)⁵. Selain itu, sebanyak 62,0% penyandang disabilitas tinggal di wilayah perkotaan dan 55,0% berada di Pulau Jawa.

⁵ Kategori lansia mengacu pada penyandang disabilitas berusia 60 tahun ke atas berdasarkan definisi lansia BPS dalam Statistik Penduduk Lanjut Usia. <https://www.bps.go.id/id/publication/2023/12/29/5d308763ac29278dd5860fad/statistik-penduduk-lanjut-usia-2023.html>

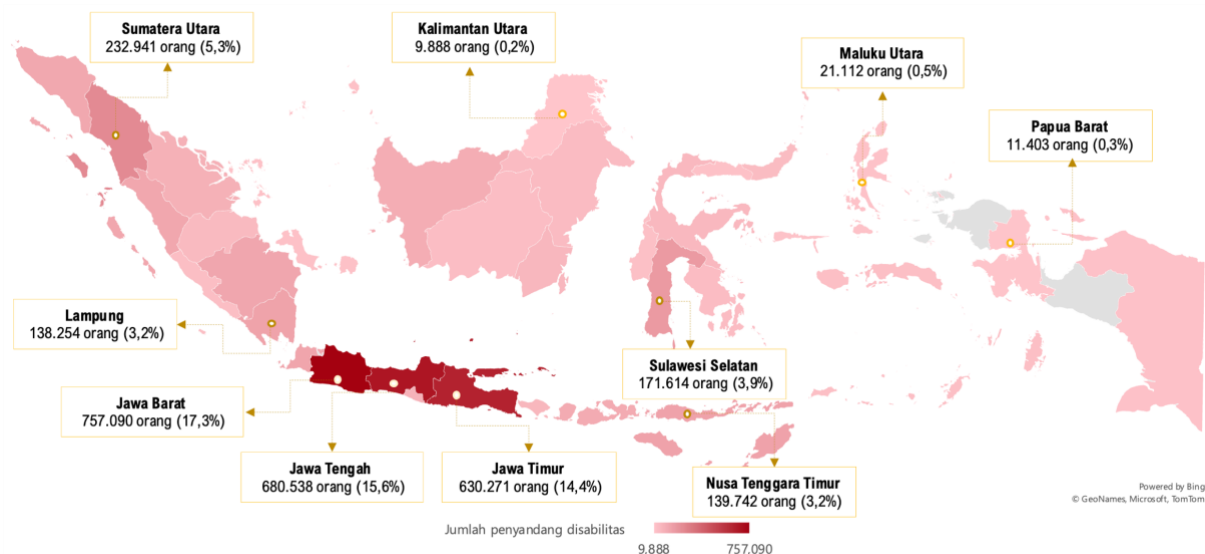
Gambar 2 Karakteristik penyandang disabilitas sedang dan berat



Sumber: Regsosek 2022

Sebaran penyandang disabilitas berdasarkan provinsi terlihat pada Gambar 3, mayoritas berada di Pulau Jawa. Sekitar 17,3% penyandang disabilitas berada di Provinsi Jawa Barat, 15,6% berada di Provinsi Jawa Tengah, dan 14,4% berada di Provinsi Jawa Timur. Sementara itu, hanya sekitar 0,3% dan 0,2% penyandang disabilitas yang berada di Provinsi Papua Barat dan Provinsi Kalimantan Utara.

Gambar 3 Sebaran penyandang disabilitas sedang dan berat berdasarkan provinsi



Sumber: Regsosek 2022

Akses penyandang disabilitas terhadap layanan keuangan

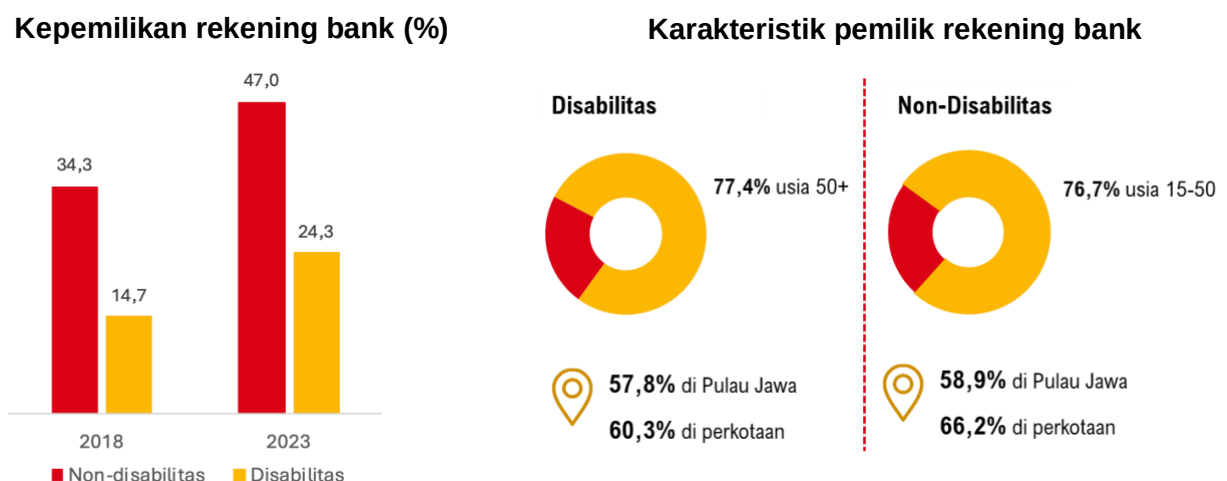
Secara umum, penyandang disabilitas mengalami ketimpangan untuk mengakses barang dan jasa yang ada, termasuk pada sektor keuangan. Ketimpangan terjadi secara sistemis karena disabilitas perlu mengeluarkan biaya lebih tinggi (*extra cost*) untuk dapat mengakses barang dan jasa yang dapat dengan mudah diakses non-disabilitas (Mitra et al., 2017; Mont et al., 2022).

Pada tahun 2023, hanya sebesar 24,3% dari total penyandang disabilitas usia 15 tahun ke atas yang memiliki rekening bank, dibandingkan 47,0% pada kelompok non-

disabilitas di kelompok usia yang sama (Susenas, Maret 2023). Tantangan inklusi disabilitas dalam layanan keuangan tidak hanya terletak pada rendahnya akses mereka, tetapi juga pada distribusi yang tidak merata. Seperti yang terlihat pada Gambar 4, sekitar 77,4% penyandang disabilitas yang memiliki rekening bank berusia 50 tahun ke atas, sedangkan pada kelompok non-penyandang disabilitas, 76,7% berusia 15-50 tahun. Selain itu, kepemilikan rekening bank oleh penyandang disabilitas masih didominasi oleh mereka yang tinggal di Pulau Jawa (57,8%) dan wilayah perkotaan (60,3%). Terbatasnya sebaran titik akses fisik untuk layanan keuangan formal di wilayah luar Pulau Jawa dan perdesaan adalah salah satu tantangan dari kepemilikan rekening bank bagi penyandang disabilitas di wilayah tersebut.

Persentase kepemilikan rekening bank oleh penyandang disabilitas kemungkinan dapat lebih tinggi, jika mempertimbangkan kepemilikan rekening bank untuk menerima bantuan pemerintah yang disalurkan secara non-tunai seperti Program Keluarga Harapan (PKH) dan Bantuan Pangan Non Tunai (BPNT). Berdasarkan Susenas Maret 2023, sekitar 33,3% rumah tangga dengan penyandang disabilitas merupakan penerima PKH dan/atau BPNT. Hal ini menunjukkan adanya peluang bahwa lebih banyak rumah tangga dengan disabilitas telah memiliki akses terhadap rekening bank dasar, yang dapat menjadi langkah awal menuju inklusi keuangan.

Gambar 4 Kepemilikan rekening bank



Catatan: Individu usia 15 tahun ke atas. Penyandang disabilitas merupakan responden yang melaporkan kesulitan tingkat sedang dan berat dalam 6 ranah fungsi tubuh.

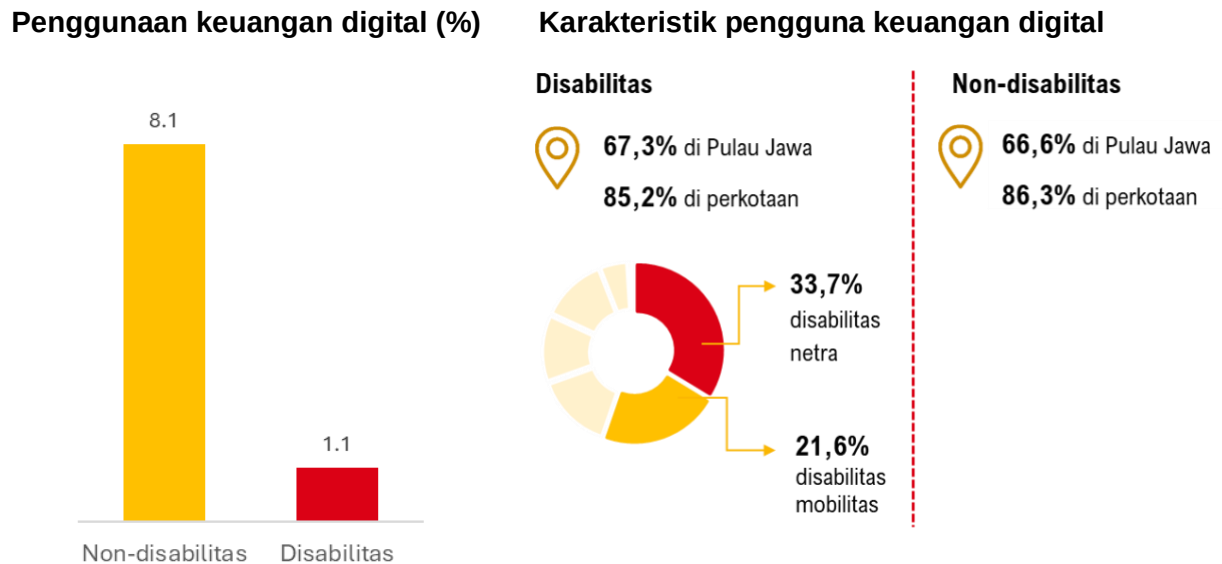
Sumber: Susenas Maret 2018 dan 2023, diolah oleh Prospera

Sumber: Susenas Maret 2023, diolah oleh Prospera

Kesenjangan juga terlihat dalam akses terhadap layanan keuangan digital. Secara nasional, akses terhadap layanan ini masih sangat rendah. Namun, kesenjangan lebih besar terlihat pada kelompok penyandang disabilitas. Berdasarkan data Susenas tahun 2023, hanya 1,1% dari penyandang disabilitas berusia 15 tahun ke atas yang menggunakan internet untuk mengakses layanan keuangan seperti *e-banking*, lebih rendah dibandingkan 8,1% pada kelompok non-disabilitas (lihat Gambar 5). Di antara penyandang disabilitas yang telah mengakses layanan keuangan digital, 33,7% merupakan penyandang disabilitas netra dan 21,6% merupakan penyandang disabilitas mobilitas. Selain itu, ketimpangan akses juga

dipengaruhi oleh lokasi tempat tinggal, dengan akses layanan keuangan digital masih terkonsentrasi di Pulau Jawa dan wilayah perkotaan.

Gambar 5 Penggunaan keuangan digital



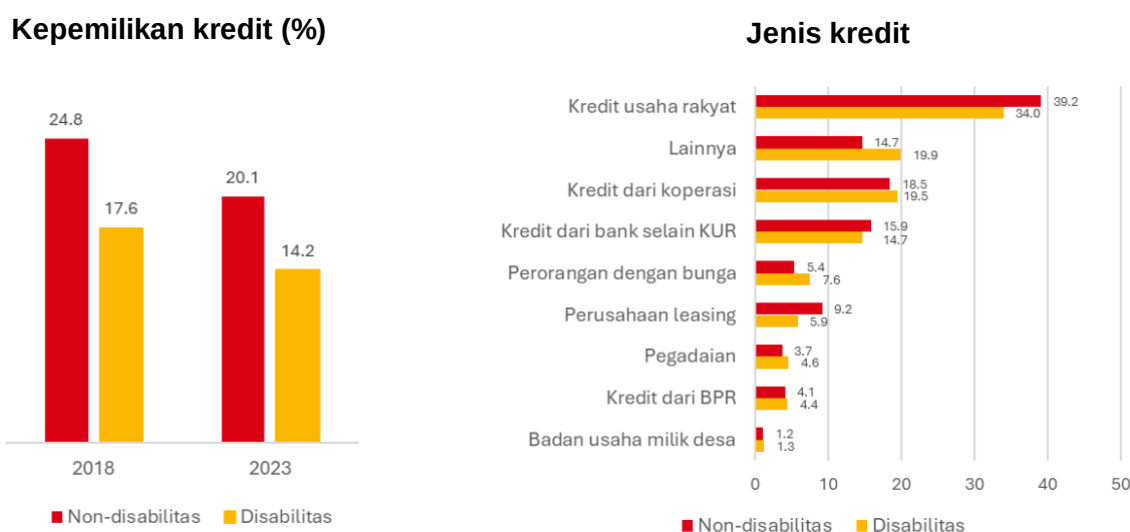
Catatan: Individu usia 15 tahun ke atas. Penyandang disabilitas merupakan responden yang melaporkan kesulitan tingkat sedang dan berat dalam 6 ranah fungsi tubuh.

Sumber: Susenas Maret 2023, diolah oleh Prospera

Penyandang disabilitas juga masih memiliki akses yang terbatas terhadap kredit dan pembiayaan dari lembaga keuangan formal⁶. Pada 2023, hanya 14,2% dari rumah tangga dengan penyandang disabilitas yang memiliki akses ke kredit, lebih rendah dibandingkan 20,1% pada rumah tangga non-disabilitas (lihat Gambar 6). Dari seluruh jumlah kredit yang diakses oleh rumah tangga penyandang disabilitas, sebesar 34,0% nya merupakan Kredit Usaha Rakyat (KUR) dan hanya 14,7% yang merupakan kredit komersial dari perbankan.

⁶ Dalam Susenas, pertanyaan terkait akses kredit hanya ditanyakan di tingkat rumah tangga. Pada bagian ini, status disabilitas mengacu pada keberadaan penyandang disabilitas pada rumah tangga. Rumah tangga disabilitas didefinisikan sebagai rumah tangga yang terdapat penyandang disabilitas sedang dan berat sebagai anggota rumah tangga.

Gambar 6 Kepemilikan kredit



Catatan: Data pada tingkat rumah tangga

Sumber: Susenas Maret 2018 dan 2023, diolah oleh Prospera

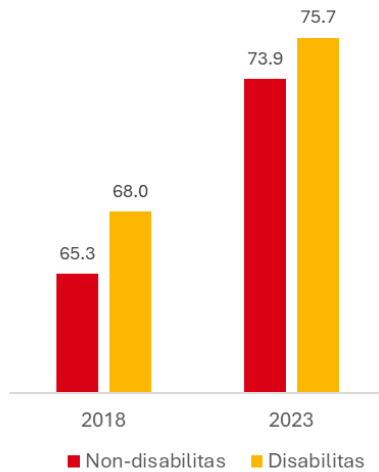
Sumber: Susenas Maret 2023, diolah oleh Prospera

Sebagian besar penyandang disabilitas telah memiliki akses terhadap layanan asuransi dasar melalui program jaminan sosial. Pada 2023, sebanyak 75,7% penyandang disabilitas berusia 15 tahun ke atas setidaknya memiliki satu program jaminan kesehatan (lihat Gambar 7). Tingginya keikutsertaan penyandang disabilitas dalam jaminan kesehatan didorong oleh program perlindungan sosial yang efektif, seperti BPJS Kesehatan⁷. Dari penyandang disabilitas yang memiliki jaminan kesehatan, mayoritas merupakan Penerima Bantuan Iuran (PBI) BPJS Kesehatan. Sementara itu, hanya 1,8% penyandang disabilitas yang memiliki asuransi kesehatan dari perusahaan (1,3%) atau asuransi kesehatan swasta yang dimiliki secara individual (0,5%).

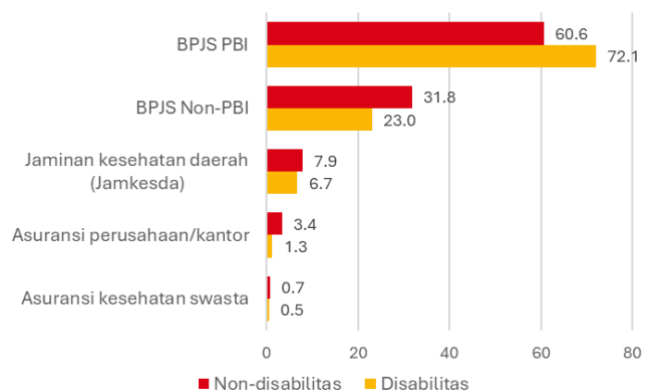
⁷ Sesuai Permenkes No. 28 Tahun 2014 dan Permenkes No. 59 Tahun 2014, Program BPJS Kesehatan sudah menanggung alat bantu kesehatan sesuai dengan indikasi medis yang mencakup kacamata, alat bantu dengar, protesa alat gerak, protesa gigi, korset tulang belakang, collar neck, dan kruk. Selain itu, BPJS Kesehatan juga menanggung layanan kesehatan jiwa

Gambar 7 Kepemilikan jaminan kesehatan

Kepemilikan jaminan kesehatan



Jenis jaminan kesehatan



Catatan: Individu usia 15 tahun ke atas. Penyandang disabilitas merupakan responden yang melaporkan kesulitan tingkat sedang dan berat dalam 6 ranah fungsi tubuh.

Sumber: Susenas Maret 2018 dan 2023, diolah oleh Prospera

Sumber: Susenas Maret 2023, diolah oleh Prospera

Transformasi digital dalam sektor keuangan yang menghadirkan layanan keuangan digital memiliki dampak yang signifikan dalam membuka akses penyandang disabilitas terhadap produk dan layanan keuangan formal. Manfaat ini dirasakan terutama bagi penyandang disabilitas yang memiliki keterbatasan mobilitas ke titik-titik akses penyediaan layanan keuangan. Layanan perbankan digital, termasuk layanan pembukaan rekening tabungan secara digital, dianggap mempermudah penyandang disabilitas untuk memiliki rekening tabungan dan menggunakan rekening tersebut secara aktif. Dompot elektronik juga merupakan layanan keuangan yang dirasa paling bermanfaat dalam memfasilitasi beragam transaksi pembayaran. Teknologi bantu (*assistive technology*) untuk disabilitas seperti *screen reader* atau *speech recognition* memberikan bantuan yang dibutuhkan penyandang disabilitas untuk melakukan transaksi keuangan secara digital⁸.

⁸ Informasi diperoleh dari kegiatan FGD dengan penyandang disabilitas yang difasilitasi oleh Prospera dan SIGAB pada bulan Juni-Juli 2024.

“Saya pakai [Produk e-wallet], [Produk keuangan lainnya] untuk transfer. Proses pendaftarannya lebih mudah. Tidak pakai verifikasi yang rumit. Penggunaannya mudah dan aksesibel dengan perangkat pembaca layar/screen reader.”

Bapak A - Yogyakarta - penyandang disabilitas netra

“Digitalisasi ini sangat membantu tuna netra. Dari HP kita bisa tahu saldo sendiri, bisa mengirim uang. Kadang saya membantu teman, misalnya ada teman di kantor yang mau bayar tagihan internet, BPJS keluarganya. Giliran ada yang butuh uang cash, saya kasih saja uang cash yang tadi, jadi ditransfer balik.”

Bapak F – Kendari – penyandang disabilitas netra

Hambatan aksesibilitas adalah yang paling sering dijumpai penyandang disabilitas untuk mengakses layanan keuangan. Bagi disabilitas fisik/motorik, akses ke layanan keuangan digital dan antrean khusus sangat membantu. Namun, infrastruktur fisik seperti tangga yang tidak ramah kursi roda di beberapa cabang bank dan mesin ATM yang terlalu tinggi masih menjadi kendala. Penyandang disabilitas fisik bagian atas menghadapi masalah saat bertransaksi di mesin EDC karena kesulitan memasukkan PIN dan tanda tangan. Tantangan lain mencakup ketersediaan meja layanan yang tidak sesuai dengan kebutuhan fisik mereka.

Bagi disabilitas sensorik penglihatan, penggunaan teknologi seperti perangkat pembaca layar atau *screen reader* pada aplikasi keuangan digital dan ATM bersuara telah memudahkan akses. Namun, hambatan masih muncul seperti keterbatasan informasi tentang produk dan layanan non-bank, kesulitan dalam menggunakan ATM dengan layar sentuh, fitur CAPTCHA untuk transaksi perbankan digital yang tidak terbaca oleh perangkat pembaca layar/*screen reader*, atau tampilan antarmuka yang tidak ramah bagi penyandang disabilitas.

“Pintu ATM-nya agak susah masuk untuk pengguna kursi roda. Pintu dan ruangnya kecil. Kalau pergi ke mesin ATM, juga tidak ada yang bantu, susah.”

Bapak Y – Aceh - penyandang disabilitas mobilitas bawah

“Mesin ATM Bank X kan masih pakai mesin yang lama. Ruang untuk masukkan kartu dan untuk masukkan pin, ketinggiannya cukup untuk kaki. Sementara yang lain itu ada tutupnya di atas [tombol angka], kalau dimasukkan jempol [kaki] kadang-kadang tidak cukup.”

Bapak S - Yogyakarta - penyandang disabilitas mobilitas atas

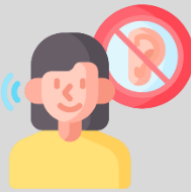
Dukungan komunikasi yang terbatas juga masih menjadi hambatan bagi penyandang disabilitas. Informasi yang akomodatif dan sesuai dengan kebutuhan mereka sangat diperlukan untuk mempermudah pemahaman terkait desain serta penggunaan produk dan layanan keuangan. Bentuk layanan yang dibutuhkan meliputi dukungan personal dari pegawai PUSK yang memberikan penjelasan secara perlahan, mudah dipahami, dan sensitif. Penyediaan informasi dalam format braille, dokumen cetak dengan tulisan besar dan tebal, serta video dengan teks juga sangat diharapkan. Layanan inklusif, seperti pendampingan saat pengisian formulir, belum sepenuhnya tersedia di semua cabang PUSK.

Penyandang disabilitas psikososial dan intelektual menghadapi hambatan utama berupa interaksi dengan petugas yang kurang ramah serta penyampaian informasi yang terlalu rumit.

Situasi ini sering kali membuat mereka merasa terintimidasi dan kesulitan memahami informasi yang disampaikan dalam bahasa yang kompleks. Selain itu, inkonsistensi informasi yang diberikan oleh petugas semakin memperburuk kebingungan mereka, sekaligus mengurangi kepercayaan diri dalam mengakses dan menggunakan layanan keuangan.

Tabel 2 Hambatan umum penyandang disabilitas mengakses layanan keuangan

Ragam disabilitas	Hambatan umum dalam mengakses layanan keuangan
Disabilitas Fisik 	• Akses terhadap infrastruktur dan fasilitas fisik. • Akses terhadap ketinggian meja layanan atau mesin ATM. • Kesulitan dalam memberikan tanda tangan (atau sejenisnya) yang dapat menyebabkan kendala saat melakukan otorisasi atau verifikasi untuk produk/layanan keuangan.
Disabilitas Intelektual 	• Rentang perhatian yang lebih pendek dan fokus yang kurang, sehingga kesulitan dalam memahami prosedur yang rumit untuk melakukan transaksi keuangan. • Kesulitan dalam memberikan tanda tangan yang konsisten, yang dapat menyebabkan kendala saat otorisasi atau verifikasi instrumen keuangan.
Disabilitas Mental 	• Rentang perhatian yang lebih pendek dan fokus yang kurang, sehingga kesulitan dalam memahami prosedur yang rumit untuk melakukan transaksi keuangan. • Perubahan kondisi emosional atau psikologis dalam keadaan ramai, yang berdampak pada kesulitan untuk berinteraksi dengan pegawai PUSK atau tidak dapat menyelesaikan proses transaksi keuangan.
Disabilitas Sensorik 	<i>Disabilitas Penglihatan:</i> • Kesulitan navigasi terhadap infrastruktur fisik. • Kendala mengakses informasi visual. • Kesulitan mengakses aplikasi digital atau situs web yang tidak kompatibel dengan <i>screen reader</i> atau tidak memiliki penjelasan audio. • Bagi pengguna <i>screen reader</i>, penggunaan istilah dan ketentuan yang rumit menjadi tantangan khusus, karena bahasanya sering sulit dipahami.

Ragam disabilitas	Hambatan umum dalam mengakses layanan keuangan
Disabilitas Sensorik 	Disabilitas Pendengaran: • Kendala dalam mengakses informasi dalam format audio. • Kendala komunikasi tanpa menggunakan Bahasa isyarat atau komunikasi tulis. • Kesulitan mengakses aplikasi digital atau situs web dengan video atau perintah suara tanpa <i>teks caption</i>.

Sumber: FGD dengan penyandang disabilitas 2024, diolah oleh Prospera

Kotak 2 Studi Kasus: Kesenjangan Gender dalam Keuangan Digital Penyandang Disabilitas

Secara umum di Indonesia, perempuan memiliki tingkat inklusi dan literasi keuangan lebih tinggi dari laki-laki (indeks literasi keuangan perempuan 66,75% sedang laki-laki 64,16% dan indeks inklusi keuangan perempuan 76,08% sedang laki-laki 73,97%, diukur oleh SNLIK 2024). Akan tetapi, studi yang dilakukan oleh Himpunan Wanita Disabilitas Indonesia (HWDI) dan Women's World Banking pada 2022-2023 menunjukkan adanya kesenjangan akses penyandang disabilitas laki-laki dan perempuan terhadap layanan keuangan digital. Studi yang terdiri dari survei daring dan diskusi kelompok terfokus ini mencakup 32 provinsi Indonesia melibatkan 695 responden survei (87% perempuan disabilitas dan 13% laki-laki disabilitas), dan berbagai pemangku kepentingan.

Mayoritas responden, baik perempuan maupun laki-laki disabilitas, telah memiliki rekening bank, dengan sekitar 80% dari keduanya memiliki akses tersebut. Namun, terdapat kesenjangan gender dalam hal akses ke layanan keuangan digital, di mana hanya 42,1% perempuan disabilitas yang dapat mengaksesnya, dibandingkan dengan 60% laki-laki disabilitas. Kesenjangan ini disebabkan oleh terbatasnya akses perempuan disabilitas terhadap perangkat digital, jaringan internet, serta rendahnya tingkat literasi digital mereka. Selain itu, pengetahuan tentang layanan dompet elektronik juga menunjukkan kesenjangan gender, dengan hanya 49,7% perempuan disabilitas yang mengetahui layanan ini, berbanding 63,3% laki-laki disabilitas.

Perempuan disabilitas menghadapi tantangan ganda, di mana selain hambatan disabilitas, mereka juga terhambat oleh norma sosial. Hal ini menyebabkan mereka lebih termarginalkan dibandingkan laki-laki disabilitas, terutama dalam akses terhadap perangkat digital, layanan keuangan digital, dan informasi terkait layanan tersebut. Meskipun sebagian besar penyandang disabilitas sudah menggunakan bank digital, kesenjangan dalam akses dan pemanfaatan layanan ini tetap menghambat peluang ekonomi perempuan disabilitas, terutama bagi mereka yang berwirausaha.

Sumber: Kertas Kebijakan Inklusi Keuangan Digital, HWDI (2023)

Praktik baik penerapan inklusi disabilitas dalam layanan keuangan

Penerapan inklusi disabilitas pada layanan keuangan oleh PUSK saat ini sangat beragam, tergantung pada kapasitas perusahaan, karakteristik basis konsumen utama, serta komitmen perusahaan. Komitmen untuk menyediakan layanan keuangan yang mempertimbangkan

tantangan dan kebutuhan khusus dari konsumen dengan disabilitas merupakan langkah awal untuk penerapan inklusi disabilitas.

Mulai terlihat pergeseran pandangan oleh PUSK dari model karitas ke model ekonomi dan sosial. PUSK sering kali masih menempatkan inklusi disabilitas dalam konteks karitas sebagai bagian dari CSR perusahaan. Namun, tidak sedikit pula yang sudah melihat inklusi disabilitas menjadi bagian dari rencana strategis perusahaan. Perusahaan melihat manfaat strategis dalam menerapkan inklusivitas, seperti meningkatkan keterlibatan calon konsumen/konsumen dengan disabilitas yang dianggap sebagai pasar potensial untuk perluasan basis konsumen.

Selain itu, prospek calon konsumen dengan disabilitas tidak lagi dipandang terbatas hanya pada penyandang disabilitas sejak lahir, melainkan juga mencakup mereka yang mengalami disabilitas akibat penuaan atau kondisi kesehatan tertentu.

Komitmen perusahaan terhadap penerapan prinsip *Environmental, Social, and Governance* (ESG) juga menjadi landasan untuk penyediaan layanan keuangan yang lebih inklusif bagi penyandang disabilitas. Komitmen ini tidak hanya mencerminkan nilai (*value*) perusahaan tetapi juga berkontribusi pada terbangunnya citra positif perusahaan dalam praktik usahanya.

Sebagai contoh, pada tingkat global, *Global Reporting Initiative* (GRI) telah mengintegrasikan aspek inklusi disabilitas ke dalam standar pelaporan keberlanjutan (*sustainability reporting standard*) yang diperbaharui sejak 2021. Beberapa komponen dalam *GRI Disclosure Standard* dapat dijadikan pedoman bagi perusahaan untuk melaporkan berbagai aspek terkait pemenuhan hak-hak penyandang disabilitas. Salah satu contohnya, adalah GRI 2 - *General Disclosure* 2021, butir 2.6 tentang Aktivitas, Rantai Nilai, dan Hubungan Bisnis Lainnya. Perusahaan dapat melaporkan hal-hal berikut⁹:

- 1) Laporkan apakah penyandang disabilitas merupakan target pasar dan jelaskan jenis produk serta layanan yang disediakan untuk pasar ini.
- 2) Jelaskan bagaimana aspek disabilitas dan aksesibilitas telah dipertimbangkan dalam desain, produksi, dan komersialisasi produk serta layanan.

Beberapa PUSK yang berkomitmen untuk inklusi disabilitas sudah membuat dan menerapkan kebijakan internal khusus inklusi. Beberapa contohnya termasuk panduan teknis perusahaan untuk penyediaan layanan keuangan yang akomodatif bagi penyandang disabilitas. Panduan teknis ini sebagian telah merujuk kepada PTO yang dirilis OJK pada 2018 dan pertimbangan bisnis internal perusahaan. Beberapa praktik baik yang terlihat antara lain pelatihan pegawai untuk meningkatkan sensitivitas layanan serta pembaruan SOP secara rutin. Selain itu, pelibatan komunitas disabilitas dalam pengujian produk, seperti ATM dan aplikasi digital sudah mulai dilakukan di beberapa perusahaan, meskipun masih terbatas. Potensi peningkatan inklusi lebih besar terlihat di sektor digital, mengingat banyak penyandang disabilitas yang menggunakan ponsel pintar.

⁹ *Disability in Sustainability Reporting- Updated Guide: Aligning Disability Reporting with The GRI Universal Standard 2021 (2023)*. https://www.globalreporting.org/media/0zmnlesh/dhub_disability_reporting_guide.pdf

Kotak 3 Studi Kasus: Penerapan Petunjuk Teknis Operasional (PTO)

Salah satu perusahaan asuransi umum di Indonesia mengadopsi PTO Layanan Keuangan Disabilitas tahun 2018 dalam bentuk SOP layanan masyarakat dan SOP verifikasi.

- SOP layanan masyarakat memungkinkan adanya layanan alternatif untuk akomodasi calon pemegang polis yang menyandang disabilitas dan kesulitan melakukan tanda tangan, transaksi, dan mengatur tentang pendampingan.
- SOP verifikasi memberikan standarisasi bagi perusahaan dalam melakukan verifikasi status disabilitas. Informasi ini menjadi tambahan pertimbangan bagi PUSK dalam membuat keputusan ketika ada penyandang disabilitas yang mengajukan layanan asuransi kesehatan.

Sumber: FGD dengan PUSK, diolah oleh Prospera (2024)

Penerapan inklusi disabilitas saat ini sebagian besar berfokus pada aspek aksesibilitas dengan menerapkan desain universal dan menyediakan akomodasi yang layak dalam infrastruktur fisik dan digital. Contohnya meliputi jalur landai, ATM dengan braille, ruang tunggu khusus, serta aplikasi digital dengan fitur *talk-back* dan desain kontras warna sesuai standar internasional. Dari sisi administrasi, beberapa PUSK telah menyediakan opsi verifikasi tanpa tanda tangan.

2.C Urgensi Inklusi Disabilitas dalam Layanan Keuangan

Inklusi keuangan telah menjadi agenda untuk mendukung pertumbuhan ekonomi yang berkelanjutan, mendorong upaya pengentasan kemiskinan, dan mengurangi kesenjangan ekonomi antar daerah dan antar individu. Inklusi keuangan yang berkaitan dengan akses terhadap beragam produk dan layanan keuangan yang bermanfaat dan terjangkau serta sesuai dengan kebutuhan harus dapat mencakup seluruh kelompok masyarakat, terutama bagi kelompok rentan yang selama ini belum cukup terlayani oleh layanan keuangan formal.

Penyandang disabilitas adalah bagian dari kelompok rentan yang seringkali tidak terjangkau oleh layanan keuangan formal seperti rekening bank, kredit, asuransi, dana pensiun, investasi, dan termasuk layanan keuangan digital. Penyandang disabilitas secara umum masih memiliki akses yang terbatas terhadap produk dan layanan keuangan formal akibat hambatan sosial, ekonomi, fisik, dan informasi.

Manfaat bisnis

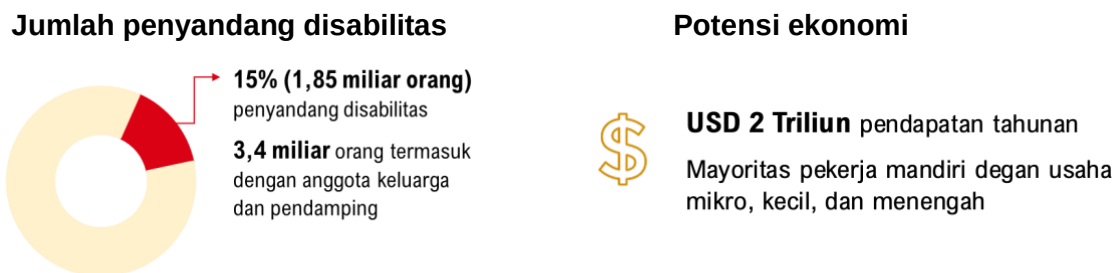
Potensi Global

Kelompok penyandang disabilitas memiliki potensi ekonomi yang signifikan, baik sebagai pasar yang besar maupun dari segi nilai pendapatan yang potensial. Menurut penelitian International Finance Corporation (IFC)¹⁰ pada tahun 2022, terdapat lebih satu miliar orang di dunia yang hidup dengan berbagai bentuk disabilitas, atau sekitar 15% dari total populasi global yang menjadikannya segmen 'minoritas' terbesar dari populasi konsumen di dunia. Meskipun memiliki pendapatan rata-rata lebih rendah dibandingkan dengan kelompok non-disabilitas, diperkirakan bahwa 1.85 miliar penyandang disabilitas memiliki total pendapatan tahunan yang dapat dibelanjakan sebesar 1.9 triliun USD. Selain itu, juga terdapat

¹⁰ International Finance Corporation (2022). *Inclusive Banking: Emerging Practices to Advance the Economic Inclusion of Persons with Disabilities*. <https://www.ifc.org/content/dam/ifc/doc/mgrt/202203-inclusive-banking-for-persons-with-disabilities.pdf>

potensi konsumen yang lebih besar jika mengikutsertakan anggota keluarga, pendamping, dan kerabat dari penyandang disabilitas yang angkanya mencapai 3,4 miliar orang. Sebagian besar penyandang disabilitas juga merupakan pekerja mandiri dengan usaha mikro, kecil, dan menengah (UMKM), yang berpotensi menjadi pasar penting bagi produk kredit/pinjaman UMKM.

Gambar 8 Potensi ekonomi penyandang disabilitas secara global



Sumber: IFC 2022

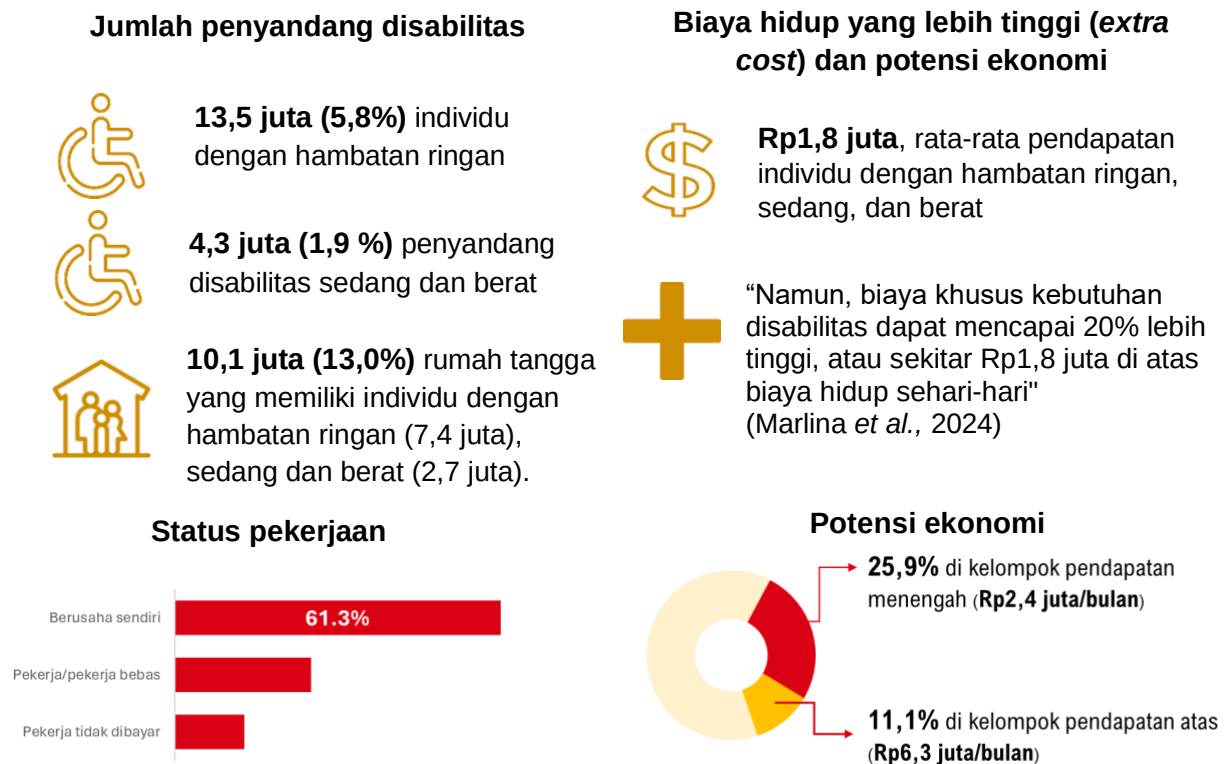
Potensi Indonesia

Penyandang disabilitas di Indonesia juga memiliki potensi ekonomi yang signifikan, namun saat ini realisasinya belum optimal. Dari data Sakernas Agustus 2023, di antara penyandang disabilitas yang bekerja¹¹, rata-rata pendapatan yang diperoleh penduduk dengan hambatan ringan, sedang dan berat adalah sebesar Rp1,8 juta per bulan (lebih rendah dibandingkan Rp2,6 juta per bulan dari non-disabilitas). Selain itu, 25,9% penyandang disabilitas termasuk dalam kelompok pendapatan menengah (rata-rata pendapatan Rp2,4 juta per bulan) dan hanya 11,1% yang termasuk dalam kelompok pendapatan atas (rata-rata pendapatan Rp6,3 juta per bulan), mencerminkan adanya ketimpangan ekonomi yang signifikan.

Namun penelitian Marlina *et al.* (2024) menunjukkan bahwa biaya sehari-hari untuk keperluan disabilitas dapat mencapai 20% per kapita lebih tinggi, atau dapat mencapai Rp1,8 juta per bulan di luar pengeluaran untuk hidup sehari-hari. Sebagian besar pengeluaran tambahan ini dipakai untuk memenuhi kebutuhan atas barang dan jasa yang memiliki karakteristik pasar yang relatif unik, seperti layanan keperawatan, kesehatan, alat bantu, nutrisi khusus, dan lain sebagainya. Dengan pengeluaran yang lebih tinggi dan kebutuhan yang unik dibandingkan penduduk non-disabilitas, para penyandang disabilitas sebenarnya memiliki potensi perputaran ekonomi yang lebih besar. Oleh karena itu, diperlukan intervensi yang komprehensif untuk mendukung individu dengan disabilitas, yaitu 17,8 juta orang dengan berbagai tingkat hambatan—ringan, sedang, hingga berat—yang tersebar di 10,2 juta rumah tangga, agar mereka dapat mengoptimalkan potensi ekonominya, sebagaimana telah dilakukan di tingkat global.

¹¹ Individu dikategorikan bekerja apabila dalam seminggu terakhir termasuk dalam klasifikasi berikut: 1) bekerja paling sedikit 1 jam, 2) melakukan kegiatan untuk memperoleh penghasilan, 3) membantu usaha/pekerjaan orang lain, atau 4) memiliki pekerjaan/usaha tapi sedang tidak menjalankan.

Gambar 9 Potensi ekonomi penyandang disabilitas di Indonesia



Sumber: Regsosek 2022 dan Sakernas Agustus 2023, diolah oleh Prospera

Meskipun penyandang disabilitas merupakan salah satu basis konsumen potensial terbesar, mereka sering kali masih kurang terlayani dalam sektor keuangan. Padahal, secara umum penyandang disabilitas cenderung lebih loyal terhadap produk/layanan tertentu yang dirasa dapat mengakomodasi kebutuhan mereka yang spesifik. Menjadikan kelompok konsumen ini sebagai sasaran strategis dapat meningkatkan retensi konsumen dan memperluas pangsa pasar dalam jangka panjang (Nielsen, 2016)¹². Hal serupa juga terkonfirmasi dari hasil FGD dengan beberapa perwakilan PUSK di Indonesia pada tahun 2024 yang menunjukkan bahwa konsumen dengan disabilitas memiliki ketaatan pembayaran cicilan pinjaman yang lebih baik.

Perluasan aksesibilitas dan inklusivitas layanan dapat membuka peluang bisnis yang signifikan bagi PUSK untuk meningkatkan basis konsumen, baik konsumen dengan disabilitas dan non-disabilitas. Prinsip desain universal memberikan efek limpahan (*spillover effect*) yang meningkatkan kenyamanan bagi konsumen non-disabilitas, memperbaiki pengalaman, dan mendorong loyalitas (Deloitte, 2023). Akses fisik yang dibangun dengan prinsip desain universal juga dapat mengakomodasi kebutuhan konsumen non-disabilitas misalnya lansia, orang dengan penyakit kronis, ibu hamil, dan orang tua yang membawa anak kecil.

Penerapan layanan keuangan yang inklusif disabilitas secara langsung menunjukkan komitmen PUSK terhadap tanggung jawab sosial dalam prinsip ESG. Langkah ini memperkuat citra perusahaan, yang selanjutnya meningkatkan kepercayaan dari konsumen, masyarakat, dan pemangku kepentingan lainnya termasuk investor dan regulator. Sebuah survei konsumen

¹² Nielsen, 2016, *Reaching Prevalent, Diverse Consumers with Disabilities*: <https://www.nielsen.com/wp-content/uploads/sites/3/2019/04/reaching-prevalent-diverse-consumers-with-disabilities.pdf>

oleh National Business and Disability Council di AS menemukan bahwa 73% konsumen akan membeli produk dan layanan dari bisnis yang mempekerjakan individu dengan disabilitas, 66% akan membeli dari bisnis yang menampilkan penyandang disabilitas dalam iklan, dan 78% akan membeli dari bisnis yang memastikan aksesibilitas di lokasi fisik mereka (Walton Options, 2017)¹³.

Selain itu, inklusi disabilitas kini memiliki daya tarik tersendiri akibat semakin dipertimbangkannya perspektif disabilitas oleh investor internasional di dalam portofolio bisnis mereka. Dengan meningkatnya fokus kepada prinsip ESG, investor akan turut menilai dampak sosial perusahaan, termasuk terhadap penyandang disabilitas, di samping kinerja keuangan perusahaan. Contohnya, pasar modal utang berperan dalam mendanai hasil sosial positif melalui obligasi sosial, keberlanjutan, dan yang terhubung dengan keberlanjutan. Prinsip *Social Bond Principles* dan *Impact Investing Principles* yang didukung IFC memastikan investasi memberikan dampak positif, termasuk bagi penyandang disabilitas sebagai target penerima manfaat (IFC, 2022). Hal ini mencerminkan komitmen perusahaan terhadap tanggung jawab sosial yang dihargai pasar global.

Kotak 4 Studi Kasus: Manfaat Desain Inklusif untuk Semua

The Center for Inclusive Design, Australia, bekerja sama dengan Adobe dan Microsoft, melakukan penelitian mengenai manfaat penerapan desain inklusif yang dapat diakses oleh semua kelompok masyarakat, termasuk penyandang disabilitas. Penelitian ini menganalisis tiga sektor utama di Australia—pendidikan, ritel, dan layanan keuangan (perbankan)—yang memperoleh manfaat dari penerapan desain inklusif bagi seluruh kelompok masyarakat.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa populasi yang kurang terlayani dan terjangkau sering kali diabaikan dalam proses pengembangan desain produk dan layanan. Akibatnya, banyak kebutuhan individu yang tidak terpenuhi dengan baik. Penyesuaian produk dan layanan di kemudian hari bisa menyebabkan biaya yang relatif lebih tinggi dibandingkan jika desain inklusif diterapkan sejak awal.

Temuan utama dari penelitian ini mengungkapkan bahwa penerapan desain inklusif dan universal tidak hanya bermanfaat bagi konsumen dan masyarakat secara umum, tetapi juga menguntungkan organisasi/institusi itu sendiri. Beberapa manfaat tersebut meliputi:

- Desain inklusif meningkatkan kepuasan konsumen, baik bagi segmen yang sering terpinggirkan maupun konsumen secara keseluruhan. Di sektor perbankan dan layanan keuangan, hal ini dapat meningkatkan reputasi bisnis. Pengalaman pelanggan yang positif berpotensi meningkatkan loyalitas dan retensi pelanggan.
- Di sektor keuangan, penerapan desain universal dan inklusif, termasuk bagi penyandang disabilitas, dapat meningkatkan pendapatan hingga 1,5 miliar USD dari total pendapatan tahunan industri jasa keuangan. Bisnis memiliki peluang untuk memperluas pasar dan mencakup kelompok rentan yang berisiko dikecualikan. Di Australia, lima juta orang tidak dapat mengakses produk dan layanan karena desain yang tidak inklusif, meskipun mereka memiliki pendapatan tahunan lebih dari \$40 miliar. Kelompok ini mencakup penyandang disabilitas dan lansia, serta jutaan orang lain yang rentan dikecualikan karena faktor lokasi, gender, etnis, atau status finansial.

Sumber: The Benefits of Designing for Everyone - Center for Inclusive Design

¹³ Walton Options, 2017, "The National Business & Disability Council releases findings from 2nd National Public Opinion Survey on Disability": <https://www.waltonoptions.org/the-national-business-disability-council-releases-findings-from-2nd-national-public-opinion-survey-on-disability/>

Manfaat ekonomi dan sosial

Inklusi keuangan bagi penyandang disabilitas berkontribusi pada peningkatan partisipasi ekonomi dan kohesi sosial. Inklusi keuangan memastikan penyandang disabilitas memiliki akses yang setara terhadap layanan keuangan, yang memungkinkan mereka untuk berpartisipasi sepenuhnya dalam masyarakat dan perekonomian. Dengan demikian, inklusi keuangan turut memperkuat kohesi sosial secara keseluruhan. Berikut adalah beberapa bukti yang mendukung:

- Menurut penelitian yang dilakukan oleh Barclays (2018), ketika konsumen dengan disabilitas dapat mengelola keuangan mereka secara efektif, kerentanan ekonomi berkurang, yang mengarah pada peningkatan kesehatan ekonomi secara keseluruhan.
- Akses terhadap produk dan layanan asuransi yang dirancang sesuai dengan kebutuhan dan kemampuan penyandang disabilitas memberikan perlindungan terhadap masalah keuangan/*financial shock* yang muncul dalam menghadapi risiko kesehatan dan biaya tak terduga. Penyandang disabilitas sering kali memiliki kebutuhan akan layanan kesehatan yang lebih kompleks dan memerlukan perawatan medis berkelanjutan (WHO, 2023). Dengan memiliki akses ke asuransi kesehatan yang inklusif, mereka dapat memastikan bahwa layanan kesehatan yang layak dan berkualitas tetap dapat diakses tanpa harus terbebani oleh biaya yang tinggi.
- Akses terhadap kredit produktif memberikan peluang yang signifikan bagi penyandang disabilitas untuk berpartisipasi aktif dalam kegiatan ekonomi. Dengan adanya kredit produktif, penyandang disabilitas dapat memiliki modal untuk membiayai usaha, memperluas keterampilan, atau berinvestasi dalam alat-alat yang diperlukan untuk menjalankan usaha (EBRD, 2020). Hal ini tidak hanya meningkatkan pendapatan penyandang disabilitas sebagai individu, tetapi juga memberdayakan mereka untuk berkontribusi lebih besar dalam perekonomian.

Kotak 5 Studi Kasus: Layanan Keuangan Digital bagi Penyandang Disabilitas

FGD yang dilakukan oleh Prospera dengan penyandang disabilitas menemukan bahwa beberapa peserta menyatakan layanan keuangan digital, seperti *m-banking* dan aplikasi pembayaran digital, sangat membantu mereka dalam melakukan transaksi keuangan. Seorang penyandang disabilitas *cerebral palsy* mengungkapkan bahwa sejak ia mulai bekerja dan memiliki penghasilan, ia berusaha untuk menyimpan sebagian pendapatannya ke dalam deposito. Layanan keuangan digital memungkinkannya untuk membuka rekening dan melakukan transaksi secara digital, sehingga akses ke berbagai produk perbankan menjadi lebih mudah.

Kemudahan pembukaan rekening bank secara digital juga dirasakan oleh seorang penyandang disabilitas psikosial. *"Saya buat kartu debit secara online. Interaksi dengan customer service pun dilakukan secara daring, dan kartu dikirim ke saya melalui pos. Jadi, semuanya jadi jauh lebih mudah karena saya tidak perlu keluar rumah dan mengurangi interaksi."* (Ibu A, Banten, Penyandang Disabilitas Psikososial). Selain itu, ia juga menjelaskan bahwa layanan perbankan digital membantunya bertransaksi dengan klien yang mayoritas berada di luar negeri. Dengan rekening bank, transaksi dalam mata uang asing dapat dilakukan dengan mudah.

Selain layanan perbankan digital, aplikasi pembayaran digital juga memberikan kemudahan bagi penyandang disabilitas yang memiliki UMKM. Transaksi melalui aplikasi pembayaran digital bebas biaya admin, sehingga dinilai lebih menguntungkan, terutama bagi mereka yang bergerak di sektor UMKM.

Sumber: FGD dengan penyandang disabilitas 2024, diolah oleh Prospera

2.D Kerangka Regulasi

Standar dan Komitmen Global

Beberapa instrumen internasional mengakui pentingnya memastikan partisipasi penyandang disabilitas dalam berbagai aspek ekonomi dan sosial. Penyandang disabilitas merupakan bagian integral dari masyarakat yang memiliki hak yang sama untuk berperan aktif dalam kehidupan bermasyarakat, termasuk di bidang ekonomi, sosial, politik, dan budaya.

Pengakuan ini didasarkan pada prinsip-prinsip kesetaraan dan non-diskriminasi yang telah ditetapkan oleh sejumlah instrumen hak asasi manusia internasional, yang di antaranya, Deklarasi Universal Hak Asasi Manusia/*Universal Declaration of Human Rights* dari *Office of High Commissioner for Human Rights* (OHCHR) dan Konvensi PBB tentang Hak-Hak Penyandang Disabilitas/*United Nations Convention on the Rights of Persons with Disabilities* (UNCRPD). Kedua instrumen tersebut menekankan bahwa setiap individu, tanpa terkecuali, berhak atas kesempatan yang setara untuk mencapai kesejahteraan dan memenuhi potensi diri secara optimal.

Dalam konteks ekonomi, penyandang disabilitas diakui sebagai kelompok yang memiliki potensi untuk memberikan kontribusi yang signifikan terhadap produktivitas dan pembangunan apabila hambatan struktural dihilangkan dan dukungan yang memadai tersedia. Partisipasi aktif penyandang disabilitas dalam kegiatan ekonomi yang produktif bukan hanya meningkatkan kesejahteraan ekonomi (*economic well-being*) mereka sebagai individu, tetapi juga memperkuat inklusi ekonomi dan sosial secara keseluruhan serta berkontribusi kepada pembangunan ekonomi yang berkelanjutan.

Deklarasi Universal Hak Asasi Manusia¹⁴

Deklarasi Universal Hak-hak Asasi Manusia berisi 30 pasal yang menekankan pentingnya menjaga martabat, kesetaraan, dan kebebasan setiap manusia. Beberapa pasal yang relevan dengan inklusi disabilitas dalam layanan keuangan di antaranya:

- Pasal 1 – Kesamaan martabat dan hak: pasal ini menekankan bahwa semua orang dilahirkan merdeka dan mempunyai martabat dan hak-hak yang sama.
- Pasal 2 — Non-diskriminasi: pasal ini menggarisbawahi kesetaraan dan melarang diskriminasi, termasuk dalam penyediaan layanan keuangan yang aksesibel untuk semua orang.
- Pasal 7 — Kesetaraan di depan hukum: pasal ini mendukung adanya kebijakan yang melindungi hak penyandang disabilitas, termasuk hak mengakses layanan keuangan.
- Pasal 22 — Hak terhadap jaminan sosial dan hak ekonomi: negara perlu menjamin akses terhadap jaminan sosial dan sumber daya ekonomi, seperti layanan keuangan dan perbankan, dapat digunakan semua warga negaranya.
- Pasal 25 — Taraf hidup dan perlindungan sosial: layanan keuangan diperlukan untuk menjamin kesejahteraan dan akses menuju perlindungan sosial yang ada.

Pasal-pasal ini menyatakan akses yang setara kepada layanan keuangan sejalan dengan hak asasi yang mendasar, juga mendukung martabat, kesetaraan, dan inklusi sosial.

Konvensi PBB tentang Hak-Hak Penyandang Disabilitas (UNCRPD)¹⁵

Optional Protocol dari UNCRPD diadopsi pada tanggal 13 Desember 2006, dengan tujuan untuk mempromosikan, melindungi, dan menjamin terpenuhinya hak asasi manusia dan kebebasan mendasar secara penuh dan setara bagi semua penyandang disabilitas, serta untuk mendorong penghormatan terhadap martabat mereka. Indonesia meratifikasi *Optional Protocol* ini pada tahun 2011, sebagai bentuk komitmen atas kesetaraan dan pemenuhan hak-hak penyandang disabilitas, termasuk akses terhadap layanan keuangan. Ratifikasi ini mengubah paradigma dari berbasis karitas (*charity*) menjadi berbasis hak (*rights*) bagi penyandang disabilitas.

Konvensi ini menegaskan bahwa penyandang disabilitas harus dipandang sebagai anggota aktif masyarakat yang memiliki hak untuk membuat keputusan hidupnya sendiri. Penyediaan layanan keuangan khusus kepada penyandang disabilitas untuk memastikan akses yang luas terhadap beragam produk dan layanan keuangan formal sesuai dengan kebutuhan penyandang mendukung Pasal 9 dari UNCRPD ini yaitu Aksesibilitas (*accessibility*). Beberapa langkah strategis yang perlu dilakukan untuk mendukung aksesibilitas bagi penyandang disabilitas di antaranya:

- Mengembangkan, menetapkan, dan memantau penerapan standar minimum serta pedoman aksesibilitas untuk fasilitas dan layanan yang terbuka atau disediakan untuk umum.
- Memastikan bahwa entitas swasta yang menawarkan fasilitas dan layanan terbuka atau disediakan untuk umum memperhatikan semua aspek aksesibilitas bagi penyandang disabilitas.

¹⁴ <https://www.ohchr.org/en/human-rights/universal-declaration/translations/english>

¹⁵ <https://social.desa.un.org/issues/disability/crpd/convention-on-the-rights-of-persons-with-disabilities-crpd>

- Menyediakan pelatihan kepada pemangku kepentingan terkait masalah aksesibilitas yang dihadapi penyandang disabilitas.
- Menyediakan tanda dalam huruf Braille dan bentuk lain yang mudah dibaca serta dipahami di bangunan dan fasilitas yang terbuka untuk umum.
- Menyediakan bantuan langsung dan perantara, termasuk pemandu, pembaca, dan penerjemah bahasa isyarat profesional, untuk memfasilitasi aksesibilitas ke bangunan dan fasilitas yang terbuka untuk umum.
- Mempromosikan bentuk-bentuk bantuan dan dukungan lain yang sesuai bagi penyandang disabilitas untuk memastikan akses mereka terhadap informasi.
- Mempromosikan akses penyandang disabilitas terhadap teknologi serta sistem informasi dan komunikasi baru, termasuk internet.
- Mempromosikan desain, pengembangan, produksi, dan distribusi teknologi serta sistem informasi dan komunikasi yang aksesibel sejak tahap awal sehingga teknologi dan sistem tersebut dapat diakses dengan biaya minimum.

Sustainable Development Goals (SDGs)¹⁶

Inklusi disabilitas dalam layanan keuangan adalah bagian integral dari upaya menciptakan sektor keuangan yang semakin inklusif dan mendorong ekonomi yang berkeadilan dan berkelanjutan. Menciptakan layanan keuangan yang inklusif bagi penyandang disabilitas adalah cerminan dari komitmen global *“Leave no one behind”* yang merupakan agenda dari *Sustainable Development Goals (SDGs)*.

Komitmen ini menegaskan upaya untuk pemberantasan kemiskinan, mengakhiri diskriminasi dan mendorong inklusi di segala aspek, serta mengurangi ketidaksetaraan dan kerentanan yang membuat kelompok tertentu “tertinggal”. Inklusi keuangan bagi semua, termasuk penyandang disabilitas, berperan penting sebagai faktor pendorong atau *enabler* bagi beberapa tujuan SDGs, khususnya terkait tujuan ke-1 (SDG1) tentang pemberantasan kemiskinan, tujuan ke-8 tentang pekerjaan yang layak dan pertumbuhan ekonomi, dan tujuan ke-10 (SDG10) tentang pengurangan kesenjangan.

SDG 1 – Pengentasan Kemiskinan



Inklusi keuangan yang lebih luas membantu membuka akses penyandang disabilitas dan kelompok rentan lainnya terhadap layanan keuangan formal, seperti rekening tabungan, kredit/pembiayaan, dan asuransi. Dengan memiliki akses yang setara, mereka memiliki peluang untuk berpartisipasi dalam kegiatan ekonomi aktif untuk meningkatkan pendapatan, mengelola keuangan untuk kesehatan, pendidikan, dan makanan yang layak, serta mengelola risiko finansial yang dapat memperburuk kondisi kemiskinan.

¹⁶ <https://sdgs.un.org/goals>

DG 8 – Pekerjaan yang Layak dan Pertumbuhan Ekonomi



Inklusi keuangan bagi penyandang disabilitas membuka peluang akses terhadap pekerjaan yang layak termasuk untuk membuka usaha/kegiatan produktif sendiri. Sebagian besar penyandang disabilitas menjalankan UMKM dan akses kepada sumber pembiayaan formal untuk investasi atau modal usaha membuka peluang untuk perluasan usaha. Kondisi ini membuka peluang bagi penyandang disabilitas untuk berkontribusi secara penuh pada pertumbuhan ekonomi yang inklusif dan berkelanjutan.

SDG 10 – Pengurangan Kesenjangan



Inklusi keuangan memainkan peran penting dalam mengurangi kesenjangan ekonomi dan sosial yang dihadapi oleh penyandang disabilitas. Akses yang setara terhadap layanan keuangan membantu mengurangi kesenjangan pendapatan dan akses terhadap sumber ekonomi antar individu.

Kerangka Regulasi Nasional

Di tingkat nasional, Strategi Nasional Keuangan Inklusif (SNKI) telah menegaskan komitmen Pemerintah Indonesia untuk mendorong inklusi keuangan bagi seluruh lapisan masyarakat, termasuk penyandang disabilitas. Komitmen yang sama juga dituangkan dalam Rencana Aksi Nasional Penyandang Disabilitas (RAN PD) 2021-2024 yang menetapkan ‘meningkatkan literasi keuangan yang inklusif bagi penyandang disabilitas’ sebagai salah satu dari tiga kebijakan di bawah ‘Sasaran Strategis 5: Perwujudan ekonomi inklusif bagi penyandang disabilitas’.

Selain Pemerintah, Pelaku Usaha Sektor Keuangan (PUSK) memiliki peran yang penting untuk membangun ekosistem keuangan yang inklusif bagi penyandang disabilitas. UU No. 4/2023 tentang Pengembangan dan Penguatan Sektor Keuangan (UU P2SK) juga telah mewajibkan PUSK untuk berpartisipasi aktif dalam upaya peningkatan literasi dan inklusi keuangan kepada konsumen dan masyarakat. Perwujudan layanan keuangan yang inklusif bagi penyandang disabilitas dapat dilakukan dengan kolaborasi antara pemerintah, sektor swasta terutama PUSK, dan organisasi masyarakat, serta didukung oleh teknologi yang mempermudah akses.

Kerangka regulasi untuk inklusi disabilitas dalam layanan keuangan di Indonesia telah diperkuat melalui berbagai produk peraturan dan juga kebijakan yang menekankan pentingnya kesetaraan akses dan perlindungan bagi penyandang disabilitas.

Undang-Undang No. 8 Tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas (UU No. 8/2016)

UU No. 8/2016 merupakan landasan hukum terbaru yang memberikan definisi, perspektif sekaligus mandat tentang inklusi disabilitas dalam berbagai sektor pembangunan. Sejalan dengan UNCRPD, undang-undang memandang penyandang disabilitas sebagai warga negara yang memiliki hak-hak setara, kemampuan untuk menuntut hak-haknya, serta kapasitas untuk membuat keputusan secara bebas dan berdasarkan informasi yang memadai. Undang-undang ini juga menjamin hak-hak penyandang disabilitas dalam berbagai aspek kehidupan, termasuk akses terhadap layanan keuangan. Beberapa poin penting yang sangat berkaitan dengan PUSK antara lain:

- Pasal 9 yang menegaskan hak-hak penyandang disabilitas dalam keadilan dan perlindungan hukum, seperti:
 - Hak atas perlakuan yang sama di hadapan hukum.
 - Hak untuk memperoleh akses terhadap pelayanan jasa perbankan dan non-perbankan.
 - Hak untuk mengendalikan masalah keuangan atau menunjuk orang untuk mewakili kepentingannya dalam urusan keuangan.
- Pasal 18 yang menegaskan hak aksesibilitas untuk penyandang disabilitas, yakni:
 - Hak untuk mendapatkan aksesibilitas untuk memanfaatkan fasilitas publik.
 - Hak untuk mendapatkan akomodasi yang layak sebagai bentuk aksesibilitas bagi individu.

Rencana Aksi Nasional Penyandang Disabilitas (RAN PD)

RAN PD ditetapkan oleh Kementerian Perencanaan Pembangunan Nasional/Bappenas pada Juli 2021 sebagai acuan dalam perencanaan pembangunan nasional lima tahunan yang lebih inklusif, responsif, dan akomodatif bagi penyandang disabilitas. RAN PD mencakup program dan kegiatan yang mendukung penghormatan, perlindungan, dan pemenuhan hak penyandang disabilitas dalam berbagai sektor pembangunan.

Salah satu fokus utama RAN PD adalah penyediaan produk keuangan yang dapat mengakomodasi kebutuhan penyandang disabilitas serta fasilitas keuangan yang dapat diakses secara daring maupun luring. RAN PD juga menargetkan penerapan standar operasional pelayanan keuangan yang inklusif dan disesuaikan dengan berbagai jenis disabilitas.

Undang-Undang Nomor 4 Tahun 2023 tentang Pengembangan dan Penguatan Sektor Keuangan (UU P2SK)

Pasal 226 UU P2SK memberikan landasan dasar dan amanat kepada PUSK untuk ikut serta melaksanakan kegiatan dalam rangka meningkatkan literasi keuangan dan inklusi keuangan kepada konsumen dan masyarakat.

Pengertian inklusi keuangan menurut UU P2SK adalah ketersediaan akses pemanfaatan atas produk dan/atau layanan pelaku usaha sektor keuangan yang terjangkau, berkualitas, dan berkelanjutan sesuai dengan kebutuhan dan kemampuan masyarakat untuk meningkatkan kesejahteraan keuangan masyarakat.

Peraturan Otoritas Jasa Keuangan No. 3 Tahun 2023 Tentang Peningkatan Literasi dan Inklusi Keuangan di Sektor Jasa Keuangan bagi Konsumen dan Masyarakat (POJK No. 3/2023)

Peraturan ini mengatur tentang peningkatan literasi dan inklusi keuangan bagi seluruh masyarakat, termasuk penyandang disabilitas. Beberapa pasal yang relevan terkait inklusi keuangan disabilitas antara lain:

- Pasal 3 dan 5 memberikan tanggung jawab kepada PUJK untuk melaksanakan kegiatan literasi keuangan yang mencakup kegiatan edukasi keuangan dan/atau pengembangan sarana dan prasarana yang mendukung Literasi Keuangan masyarakat.

- Pasal 12 mengatur pengembangan sarana dan prasarana untuk akses terhadap kegiatan literasi dan edukasi keuangan, termasuk melalui teknologi seperti pembelajaran elektronik (*e-learning*), aplikasi seluler, dan media sosial. Penambahan fitur khusus, seperti suara pada *e-learning*, diutamakan untuk memudahkan penyandang disabilitas.
- Pasal 16 dan Pasal 19 menggarisbawahi perluasan akses terhadap produk dan layanan keuangan bagi semua konsumen, termasuk penyandang disabilitas. PUJK wajib menyediakan infrastruktur yang memudahkan penyandang disabilitas untuk mengakses layanan. Hal ini mencakup penyediaan sarana khusus seperti penyediaan media informasi yang memperhatikan calon konsumen/konsumen dengan disabilitas, formulir dengan menggunakan huruf braille, jalur landai, pegawai terlatih untuk melayani konsumen dengan disabilitas, dan ATM yang aksesibel bagi penyandang disabilitas. Layanan ini harus tersedia baik secara fisik maupun digital.

Peraturan Otoritas Jasa Keuangan No. 22 Tahun 2023 Tentang Pelindungan Konsumen dan Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan (POJK No. 22/2023)

Peraturan ini menitikberatkan pada pelindungan konsumen dalam layanan keuangan, dengan memastikan akses setara bagi calon konsumen/konsumen dengan disabilitas. Beberapa poin penting yang diatur adalah:

- Pasal 8 mewajibkan PUJK memiliki kebijakan tertulis yang meliputi layanan khusus bagi penyandang disabilitas, termasuk desain, penyediaan informasi, pemasaran, dan penanganan pengaduan atas produk dan/atau layanan.
- Pasal 37 menekankan pentingnya kesesuaian antara kebutuhan konsumen dengan produk dan/atau layanan yang ditawarkan, dengan mempertimbangkan latar belakang konsumen, termasuk disabilitas.
- Pasal 54 menekankan tanggung jawab PUJK untuk mendukung penyediaan layanan khusus bagi calon konsumen/konsumen dengan disabilitas dan lanjut usia. Bentuk layanan ini termasuk media informasi tentang produk dan layanan yang aksesibel bagi calon konsumen/konsumen dengan disabilitas, formulir yang menggunakan huruf braille, fitur aplikasi yang memperhatikan kebutuhan disabilitas, jalur landai, ATM yang aksesibel bagi penyandang disabilitas, serta pegawai yang terlatih.

Strategi Nasional Keuangan Inklusif (SNKI)

SNKI ditetapkan dalam Peraturan Presiden No. 114 Tahun 2020 Tentang Strategi Nasional Keuangan Inklusif sebagai landasan kebijakan untuk memperluas akses masyarakat terhadap layanan keuangan formal. Dalam Bagian E mengenai Sasaran, SNKI mengidentifikasi perlunya penyediaan layanan keuangan sesuai kebutuhan yang berbeda dari masing-masing kelompok masyarakat. Secara lebih khusus, SNKI menetapkan bahwa kegiatan keuangan inklusif perlu difokuskan pada kelompok-kelompok masyarakat yang belum terpenuhi oleh layanan keuangan formal, salah satu di antaranya yaitu Kelompok Masyarakat Pemerlu Pelayanan Kesejahteraan Sosial (PPKS) yang di dalamnya mencakup penyandang disabilitas.

Strategi Nasional Literasi Keuangan Indonesia (SNLKI) 2021–2025

SNLKI disusun oleh OJK sebagai arah kebijakan strategis untuk meningkatkan indeks literasi dan inklusi keuangan di Indonesia. Dalam SNLKI 2021–2025, penyandang disabilitas diidentifikasi sebagai salah satu dari 10 sasaran prioritas untuk program literasi dan inklusi

keuangan. SNLKI 2021–2025 menggolongkan penyandang disabilitas ke dalam 4 kelompok, yakni disabilitas fisik, disabilitas intelektual, disabilitas mental, dan disabilitas sensorik.

Untuk meningkatkan literasi keuangan dari kelompok penyandang disabilitas yang masih relatif rendah, salah satu program strategis yang tercantum dalam SNLKI 2021–2025 adalah pelaksanaan *affirmative action* literasi dan edukasi keuangan bagi penyandang disabilitas. Program strategis ini diimplementasikan melalui kerja sama dengan kementerian/lembaga terkait, pemerintah daerah, industri jasa keuangan, serta masyarakat luas sebagai Agen Literasi Keuangan.

Asta Cita Pemerintah 2024-2029

Pemerintah Indonesia menyusun 8 misi nasional yang terangkum di dalam konsep Asta Cita. Dalam rangka mewujudkan 8 misi tersebut, Asta Cita juga merumuskan 17 program prioritas. Salah satu agenda kebijakan di dalam Asta Cita adalah penguatan inklusi bagi penyandang disabilitas yang tertuang dalam Asta Cita nomor 4 dan dalam 17 program prioritas pemerintah.

Asta Cita No. 4 memuat agenda pemerintah dalam “memperkuat pembangunan sumber daya manusia (SDM), sains, teknologi, pendidikan, kesehatan, prestasi olahraga, kesetaraan gender, serta penguatan peran perempuan, pemuda, dan penyandang disabilitas”. Sebagai upaya strategis perwujudan misi ini, pemerintah melalui 17 program prioritas mengupayakan “Penguatan kesetaraan gender dan perlindungan hak perempuan, anak, serta penyandang disabilitas”.

Dalam melaksanakan Asta Cita No. 4, pemerintah juga merencanakan program turunan. Beberapa program turunan pada aspek penguatan peran penyandang disabilitas, terutama di dalam konteks cakupan pedoman layanan keuangan ini meliputi:

- Mempercepat penerbitan peraturan pemerintah, petunjuk pelaksana, dan petunjuk teknis dari UU No. 8/2016.
- Mengintensifkan dan memperluas program peningkatan kesadaran publik untuk tidak memarjinalkan dan merendahkan serta memberi kesempatan yang sama untuk dapat maju dan berkembang bagi kelompok penyandang disabilitas.
- Mendorong pembangunan infrastruktur yang ramah bagi warga penyandang disabilitas terutama untuk fasilitas umum.
- Mendorong perusahaan swasta dan BUMN untuk memberikan kuota lowongan pekerjaan bagi penyandang disabilitas.
- Membangun sarana, prasarana, dan infrastruktur yang ramah bagi penyandang disabilitas.

Peraturan Bank Indonesia Nomor 3 Tahun 2023 Tentang Pelindungan Konsumen (PBI 3/2023)

Peraturan ini mengatur tentang pelindungan konsumen dalam layanan keuangan yang terkhusus pada layanan di bidang sistem pembayaran, uang, pasar uang, pasar valuta asing, dan bidang lain yang ada dalam pengawasan Bank Indonesia. Peraturan ini mengatur peran dan tanggung jawab dari penyelenggara yaitu sesuai definisi dalam peraturan ini adalah setiap pihak, baik bank maupun lembaga selain bank, yang melakukan kegiatan yang diatur dan diawasi oleh Bank Indonesia yang produk dan/atau jasanya dimanfaatkan oleh Konsumen. Pengaturan utama pada peraturan ini yang terkait konteks penyandang disabilitas adalah:

- Pasal 12 mewajibkan penyelenggara untuk menyediakan layanan khusus pada konsumen berkebutuhan khusus. Layanan khusus dalam hal ini berupa pendampingan dan konsumen berkebutuhan khusus didefinisikan sebagai konsumen dengan disabilitas atau usia diatas 60 tahun.
- Pasal 27 mewajibkan penyelenggara untuk memperhatikan kesesuaian antara kebutuhan dan kemampuan konsumen dengan produk/jasa yang ditawarkan. Penilaian atas kebutuhan dan kemampuan konsumen dilakukan dengan menilai kemampuan, kebutuhan dan kondisi konsumen.
- Pasal 48 mengatur tentang hak yang dimiliki konsumen. Salah satu hak adalah dalam bentuk edukasi keuangan. Hak edukasi keuangan dijelaskan mencakup edukasi produk dan/atau layanan yang sesuai kebutuhan dan kemampuan konsumen.



Bagian 3

Kerangka Penerapan Inklusi Disabilitas dalam Layanan Keuangan



Bagian 3. Kerangka Penerapan Inklusi Disabilitas dalam Layanan Keuangan

3.A Prinsip Dasar Layanan Keuangan Inklusif Disabilitas

Menurut United Nations (UN), inklusi disabilitas dapat diartikan sebagai “partisipasi bermakna penyandang disabilitas dalam semua keragamannya, promosi hak-hak mereka, dan pertimbangan perspektif terkait disabilitas, sesuai dengan UN CRPD”.

Dalam konteks penyediaan layanan keuangan, penerapan prinsip-prinsip dasar yang diuraikan dalam UN CRPD dapat diterjemahkan menjadi langkah-langkah konkret yang bertujuan menciptakan inklusi disabilitas yang berkelanjutan dan berkualitas. Prinsip-prinsip ini melibatkan:

- **Penghormatan terhadap martabat, kemandirian, dan hak untuk membuat keputusan sendiri:**

PUSK harus memastikan bahwa layanan mereka menghormati martabat dan mendukung otonomi penyandang disabilitas. Penghormatan terhadap kemandirian dan otonomi penyandang disabilitas juga berarti mempercayai kapasitas penyandang disabilitas dalam membuat keputusan. Hal ini melibatkan pemberian dukungan yang memungkinkan penyandang disabilitas untuk membuat keputusan finansial mereka sendiri secara bebas dan mandiri sehingga mereka merasa berdaya dan dapat mempertimbangkan risiko serta manfaat sesuai dengan kebutuhan mereka.

- **Non-diskriminasi:**

Semua bentuk layanan keuangan harus bebas dari diskriminasi dan hambatan akses. Kebijakan dan prosedur harus dirancang secara inklusif, memastikan bahwa penyandang disabilitas diperlakukan sama dengan pengguna lainnya, dan memiliki akses setara terhadap produk dan layanan keuangan tanpa hambatan tambahan.

- **Partisipasi penuh dan efektif:**

Penyandang disabilitas harus terlibat aktif dalam semua tahapan pengembangan dan pelaksanaan layanan keuangan. Partisipasi mereka melalui konsultasi dengan organisasi penyandang disabilitas membantu memastikan bahwa layanan yang disediakan mencerminkan kebutuhan dan preferensi mereka. Pendekatan ini memperkuat posisi penyandang disabilitas sebagai subjek yang berdaya, yang mampu berpartisipasi secara efektif dalam pengambilan keputusan.

- **Penghormatan terhadap perbedaan dan keberagaman:**

PUSK harus memahami bahwa disabilitas adalah bagian integral dari keberagaman masyarakat. Layanan keuangan harus dirancang dengan penerimaan dan penghargaan terhadap perbedaan ini, yang mencakup berbagai format komunikasi dan akses fisik serta digital yang inklusif.

- **Kesetaraan kesempatan:**

Prinsip kesetaraan kesempatan memastikan bahwa penyandang disabilitas memiliki akses yang setara terhadap semua produk dan layanan keuangan. Layanan yang dirancang dengan mempertimbangkan kebutuhan khusus penyandang disabilitas

memungkinkan mereka untuk berpartisipasi dalam kegiatan ekonomi tanpa hambatan yang menghalangi.

- **Aksesibilitas:**

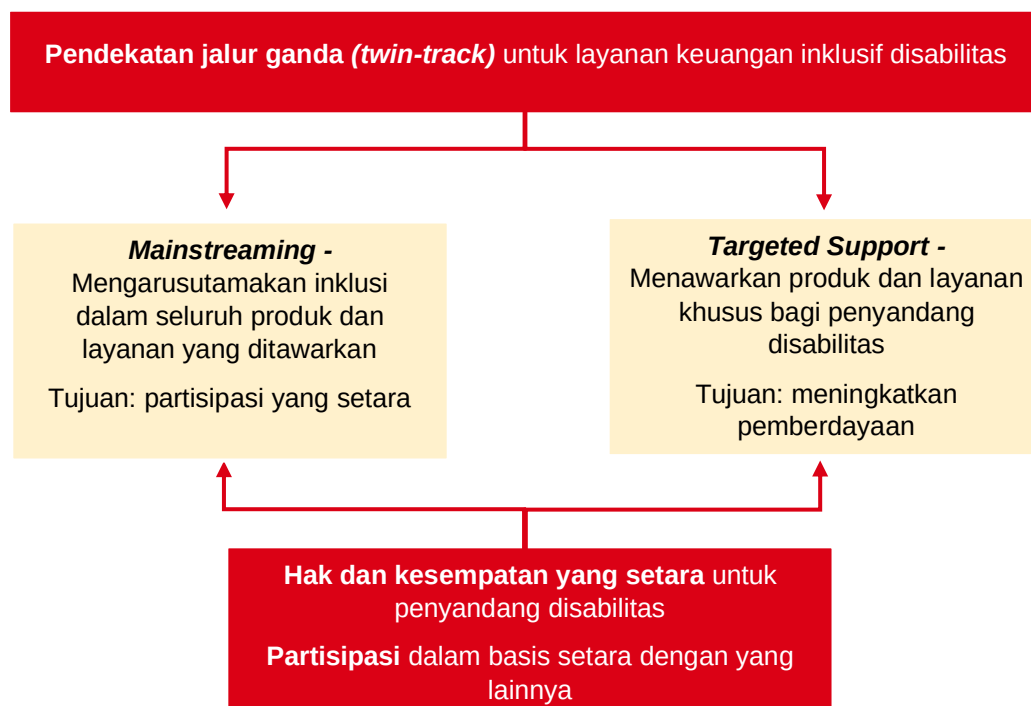
Layanan keuangan harus dapat diakses oleh semua penyandang disabilitas, baik dari segi fisik maupun digital. Hal ini mencakup penyediaan fasilitas yang ramah disabilitas di semua titik akses layanan keuangan termasuk platform digital yang kompatibel dengan teknologi bantu seperti pembaca layar. Komunikasi alternatif seperti teks berukuran besar dan braille juga harus disediakan.

Penerapan prinsip-prinsip ini dapat menciptakan inklusi disabilitas dalam sektor keuangan yang berkelanjutan dan berkualitas karena dibangun berdasarkan pemberdayaan sosial dan ekonomi penyandang disabilitas. Pendekatan ini memungkinkan mereka menjadi subjek yang berdaya, mampu membuat keputusan keuangan yang sesuai dengan kebutuhan pribadi, dan dapat menilai risiko serta manfaat yang relevan bagi kesejahteraan mereka. Dengan demikian, sektor keuangan tidak hanya melayani penyandang disabilitas, tetapi juga memberdayakan mereka untuk mengambil peran aktif dalam pengelolaan keuangan pribadi mereka.

3.B Pendekatan *Twin-Track* Inklusi Disabilitas

Salah satu strategi untuk menerapkan inklusi disabilitas adalah dengan pendekatan '*twin-track*', yang terdiri dari jalur ganda, yaitu 'pengarusutamaan' dan 'dukungan khusus' untuk mencapai kesetaraan akses dan partisipasi penyandang disabilitas (CBM, 2024). Strategi ini dapat diterapkan dalam berbagai aspek, termasuk dalam upaya inklusi disabilitas dalam layanan keuangan.

Gambar 10 Strategi inklusi disabilitas dengan pendekatan *Twin-Track*



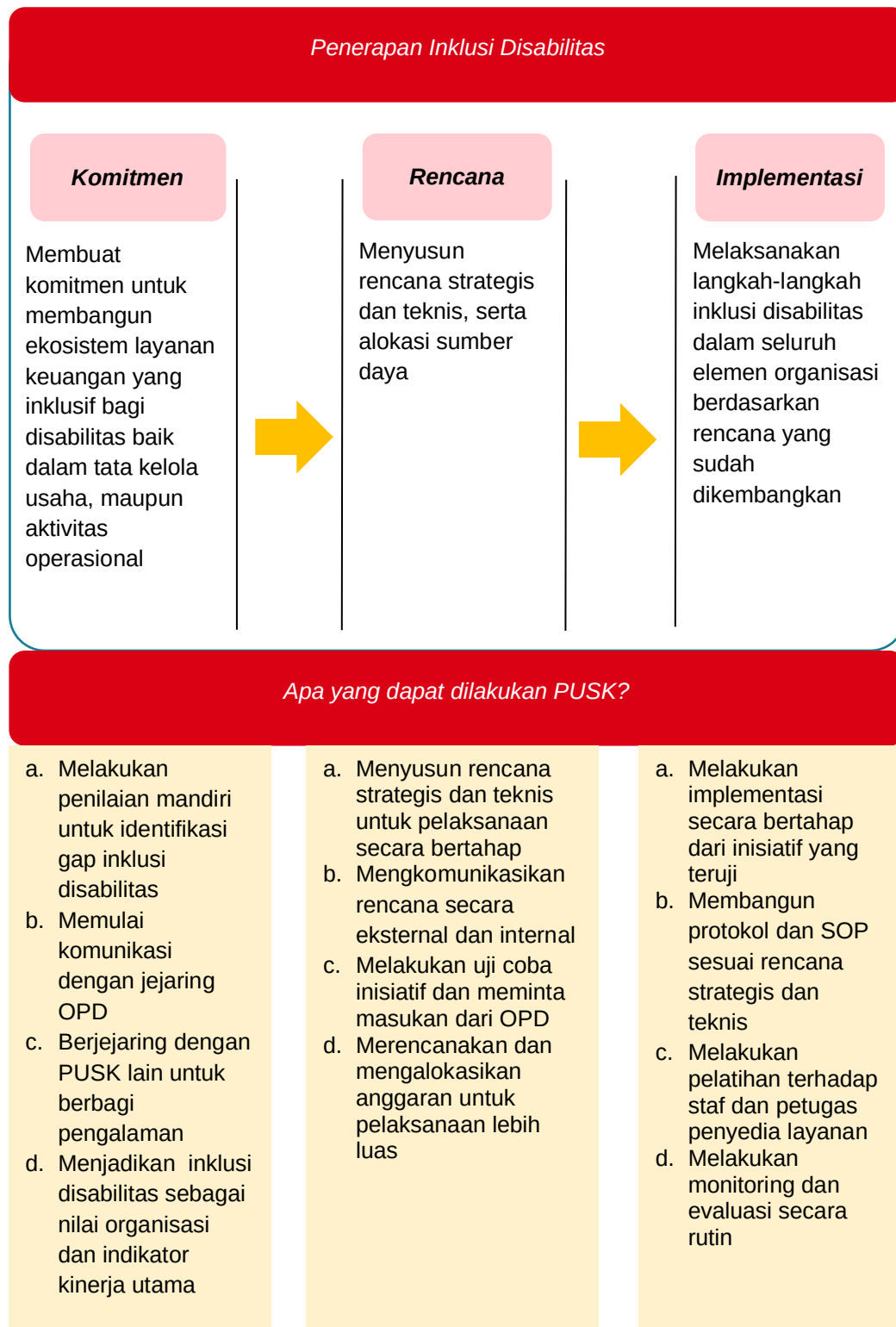
Sumber: Diadaptasi dari CBM (2021) dan Good Return and Chamroeun Microfinance Plc (2023)

- **Pengarusutamaan (*Mainstreaming*)** – Mengintegrasikan inklusi disabilitas dalam seluruh aspek produk dan layanan yang ditawarkan. Penerapan praktisnya adalah dengan selalu melibatkan dan mempertimbangkan penyandang disabilitas sebagai pengguna produk dan layanan keuangan yang disediakan oleh PUSK. Dengan memperhatikan hambatan dan kebutuhan penyandang disabilitas dalam desain produk dan layanan utama, PUSK dapat memastikan akses setara tanpa menciptakan segregasi di antara konsumen. Pendekatan ini tidak hanya menghemat biaya, tetapi juga memperkuat prinsip kesetaraan dan inklusi dalam layanan keuangan. Penelitian di Australia (lihat Kotak 4) menunjukkan bahwa desain universal sejak awal lebih menghemat biaya dan menguntungkan bagi semua konsumen, tidak hanya penyandang disabilitas.
- **Dukungan Khusus (*Targeted Support*)** – Melaksanakan inisiatif khusus yang menargetkan penyandang disabilitas sebagai konsumen layanan keuangan dengan mempertimbangkan kebutuhan mereka yang lebih spesifik. Pendekatan ini diterapkan dengan merancang produk, layanan, atau program khusus yang berkualitas, terjangkau, dan sesuai kebutuhan, sehingga memberikan manfaat langsung bagi konsumen dengan disabilitas. Contohnya meliputi program edukasi dan literasi keuangan yang disesuaikan atau pengembangan produk dan layanan keuangan yang dirancang khusus untuk menjawab kebutuhan penyandang disabilitas. Tujuan utama inisiatif ini adalah meningkatkan aksesibilitas dan pemanfaatan layanan keuangan oleh penyandang disabilitas, serta memastikan produk keuangan yang ditawarkan sesuai dengan kebutuhan mereka.

Pendekatan '*twin-track*' menekankan pentingnya menggabungkan pengarusutamaan inklusi disabilitas dengan dukungan khusus yang dirancang untuk memberdayakan penyandang disabilitas. Hanya dengan menghubungkan kedua jalur ini, tujuan utama kesetaraan hak dan peluang bagi semua individu dapat dicapai.

3.C Langkah Penerapan Inklusi Disabilitas

Gambar 11 Langkah penerapan inklusi disabilitas



Sumber: Diadaptasi dari Good Return and Chamroeun Microfinance Plc (2023)

Berikut adalah tiga langkah dalam menerapkan layanan keuangan inklusif disabilitas dengan memasukkan kegiatan-kegiatan yang relevan:

1. Komitmen

Komitmen dalam membangun ekosistem layanan keuangan yang inklusif bagi penyandang disabilitas harus diwujudkan melalui kebijakan dan praktik nyata dalam lembaga keuangan. Membangun komitmen yang kuat dapat dilakukan melalui:

- Melakukan penilaian mandiri untuk identifikasi *gap* inklusi disabilitas: Lembaga keuangan perlu memahami sejauh mana mereka telah mengadopsi praktik inklusi dan area mana yang masih memerlukan perbaikan. Hal ini mencakup evaluasi terhadap layanan, kebijakan, dan infrastruktur.
- Memulai komunikasi dengan jejaring Organisasi Penyandang Disabilitas (OPD): Keterlibatan OPD membantu memastikan pendekatan yang lebih relevan dan sesuai dengan kebutuhan penyandang disabilitas. Komunikasi yang berkelanjutan membangun kepercayaan dan kemitraan yang lebih kuat.
- Berjejaring dengan PUSK lain untuk berbagi pengalaman: Kerja sama dengan PUSK lain membuka peluang untuk berbagi praktik terbaik dan pelajaran dari implementasi inklusi. Hal ini membantu memajukan ekosistem layanan keuangan secara keseluruhan.
- Menjadikan inklusi disabilitas sebagai nilai perusahaan dan indikator kinerja utama: Mengintegrasikan inklusi disabilitas ke dalam budaya perusahaan dan indikator kinerja utama/*Key Performance Indikator* (KPI) mendorong adopsi dan akuntabilitas di seluruh struktur perusahaan.

Komitmen yang kuat mencerminkan kesiapan PUSK untuk melakukan perubahan nyata dan membangun kepercayaan di antara nasabah, terutama kelompok yang rentan. Hal ini juga menegaskan reputasi sebagai institusi yang menghargai keberagaman dan inklusi.

2. Rencana

Rencana strategis dan teknis adalah langkah penting untuk mengubah komitmen menjadi tindakan konkret dalam layanan keuangan. Melakukan perencanaan meliputi kegiatan:

- Menyusun rencana strategis dan teknis untuk pelaksanaan secara bertahap: Perencanaan yang menyeluruh membantu lembaga keuangan memetakan langkah-langkah dan sumber daya yang diperlukan untuk mencapai inklusi.
- Mengomunikasikan rencana secara eksternal dan internal: Transparansi dalam mengomunikasikan rencana memastikan bahwa semua pihak yang terlibat memahami arah dan tujuan inisiatif serta membantu memperkuat komitmen kolektif.
- Melakukan uji coba inisiatif dan meminta masukan dari OPD: Uji coba program sebelum implementasi penuh memungkinkan perusahaan untuk mendapatkan *feedback* berharga, yang dapat digunakan untuk menyempurnakan program.
- Merencanakan dan mengalokasikan anggaran untuk pelaksanaan lebih luas: Alokasi anggaran yang cukup memastikan bahwa inisiatif tidak hanya berhenti di atas kertas tetapi benar-benar dilaksanakan dengan sumber daya yang memadai.

Perencanaan yang matang mengurangi risiko kegagalan dalam pelaksanaan dan membantu perusahaan menjaga fokus pada tujuan inklusi yang ingin dicapai. Hal ini juga memastikan keberlanjutan jangka panjang dari inisiatif.

3. Implementasi

Implementasi adalah tahap di mana rencana strategis menjadi aksi nyata dalam operasi sehari-hari lembaga keuangan. Langkah yang dapat dilakukan PUSK, di antaranya:

- Melakukan implementasi secara bertahap dari inisiatif yang teruji: Pelaksanaan secara bertahap memudahkan pemantauan dan penyesuaian. Inisiatif yang berhasil diuji coba dapat diperluas ke skala yang lebih besar.
- Membangun protokol dan SOP sesuai rencana strategis dan teknis: Standar operasional yang jelas memastikan bahwa seluruh pegawai memahami prosedur untuk melayani nasabah dengan disabilitas. Ini mencakup panduan penggunaan teknologi bantu dan interaksi yang inklusif.
- Melakukan pelatihan terhadap pegawai dan petugas penyedia layanan: Pelatihan yang komprehensif meningkatkan pengetahuan dan keterampilan pegawai untuk memberikan layanan yang inklusif sehingga mereka lebih siap dan percaya diri dalam melayani nasabah dengan disabilitas.
- Melakukan monitoring dan evaluasi secara rutin: Monitoring dan evaluasi membantu menilai efektivitas implementasi dan memberikan dasar untuk perbaikan berkelanjutan. Data evaluasi juga penting untuk pelaporan kepada pemangku kepentingan.

Implementasi yang didukung evaluasi rutin menciptakan siklus perbaikan yang berkelanjutan serta membantu lembaga keuangan menyesuaikan pendekatan dan strategi mereka agar tetap relevan dan efektif. Hal ini mendukung pencapaian visi jangka panjang untuk inklusi penuh dalam layanan keuangan.



Bagian 4

Panduan Penerapan Inklusi Disabilitas



Bagian 4. Panduan Penerapan Inklusi Disabilitas

4.A Ketentuan Umum

1. PUSK memberikan akses dan layanan keuangan yang setara kepada semua kelompok konsumen berdasarkan prinsip saling menghormati, termasuk calon konsumen/konsumen dengan disabilitas, dengan tetap memperhatikan prinsip kehati-hatian dan mitigasi risiko.
2. PUSK mempunyai tanggung jawab untuk mendukung penyediaan layanan khusus kepada penyandang disabilitas.
3. PUSK mempunyai tanggung jawab untuk menyelenggarakan kegiatan untuk meningkatkan literasi keuangan yang mencakup kegiatan edukasi keuangan maupun pengembangan sarana, media, atau materi yang dapat diakses oleh calon konsumen/konsumen dengan disabilitas, dengan mempertimbangkan pula kemampuan PUSK.
4. PUSK mematuhi kebijakan nasional dan peraturan perundang-undangan yang berlaku terkait kesetaraan akses, memberikan layanan khusus kepada calon konsumen/konsumen dengan disabilitas, dan penyelenggaraan kegiatan literasi dan edukasi keuangan.
5. PUSK menyediakan kemudahan, layanan khusus, atau modifikasi dan penyesuaian yang tepat dan diperlukan untuk mendukung aksesibilitas calon konsumen/konsumen dengan disabilitas terhadap layanan keuangan.
6. Penyediaan layanan khusus kepada calon konsumen/konsumen dengan disabilitas menggunakan panduan fitur aksesibilitas yang merujuk kepada standar nasional dan internasional yang telah diadopsi secara luas.
7. PUSK memberikan pelayanan keuangan kepada calon konsumen/konsumen dengan berbagai ragam disabilitas sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
8. PUSK dapat menggunakan akses Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-EI) untuk verifikasi/validasi identitas calon konsumen/konsumen dengan disabilitas.
9. Mengidentifikasi konsumen/konsumen dengan disabilitas menjadi kewenangan PUSK dan dapat dipertanggungjawabkan. Penentuan calon konsumen/konsumen dengan disabilitas dapat dilakukan dengan:
 - 9.1. Secara visual, misalnya anggota tubuh tidak lengkap atau menggunakan kursi roda untuk mobilitas.
 - 9.2. Apabila tidak dapat terlihat secara visual, maka diperlukan bukti atau dokumen legal atau surat keterangan bukti disabilitas yang ditandatangani oleh petugas kesehatan setempat. Untuk yang telah menjadi konsumen dapat menggunakan bukti kepemilikan rekening di PUSK yang telah ditandai sebagai Konsumen dengan disabilitas.

10. PUSK berhak membatalkan pemberian pelayanan keuangan khusus untuk calon konsumen/konsumen dengan disabilitas apabila calon konsumen/konsumen terbukti bukan penyandang disabilitas.

Penyandang disabilitas yang dikategorikan tidak cakap hukum dapat didampingi oleh pengampu yang ketentuannya merujuk pada Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUPer)

Fitur aksesibilitas yang dapat dijadikan contoh dan panduan bagi PUSK untuk menyediakan layanan keuangan yang inklusif dan akomodatif bagi calon konsumen/konsumen dengan disabilitas diuraikan dalam panduan praktis.

4.B Panduan Praktis

1. Aksesibilitas infrastruktur fisik

Kantor pusat maupun cabang merupakan titik interaksi utama antara konsumen dan PUSK di berbagai tahapan perjalanan konsumen (*customer journey*), termasuk mencari informasi, pengajuan, pencairan pinjaman, dan layanan konsumen.

Lokasi fisik lainnya yang digunakan untuk layanan dan transaksi keuangan meliputi ATM dan agen.

Semua lokasi ini harus dapat diakses secara fisik dan dapat digunakan oleh semua konsumen, termasuk penyandang disabilitas dengan berbagai hambatan, serta kelompok lain non-disabilitas, lansia, orang dengan penyakit kronis, ibu hamil, dan orang tua yang membawa anak kecil.

Prinsip Utama Penerapan:

- ✓ Menerapkan prinsip desain universal untuk memastikan lokasi kantor pusat dan cabang serta lokasi fisik lainnya yang digunakan untuk layanan dan transaksi keuangan (seperti: ATM dan agen) aman, nyaman, dan dapat diakses secara mandiri oleh semua konsumen.
- ✓ Mengembangkan SOP dan panduan untuk menerapkan aksesibilitas pada setiap titik akses fisik yang dimiliki, serta mensosialisasikan dan melatih pegawai untuk memahami dan menerapkan SOP dan panduan tersebut.
- ✓ Mendapatkan masukan dan saran dari OPD untuk membantu membangun pengetahuan dalam mengembangkan dan menerapkan SOP atau panduan aksesibilitas.
- ✓ Melaksanakan tinjauan/penilaian aksesibilitas, serta perbaikan, penyesuaian, atau penambahan dukungan berdasarkan hasil tinjauan/penilaian untuk memastikan aksesibilitas yang semakin baik.
- ✓ PUSK direkomendasikan untuk membuat perencanaan peningkatan, penyesuaian, maupun penambahan dukungan untuk aksesibilitas infrastruktur fisik secara bertahap sesuai dengan kapasitas institusi.

- ✓ *Perbaikan, penyesuaian, maupun penambahan dukungan dilakukan dari komponen yang paling sederhana yang membutuhkan biaya paling rendah.*
- ✓ *Dalam hal infrastruktur fisik belum/belum sepenuhnya memenuhi fitur aksesibilitas, PUSK menyediakan layanan khusus atau bantuan dari pegawai PUSK untuk membantu calon konsumen/konsumen dengan disabilitas dalam mengakses fasilitas tersebut.*

Panduan fitur aksesibilitas infrastruktur dan fasilitas fisik

PUSK didorong untuk memastikan bangunan fisik dan fasilitas di jaringan kantor (pusat dan cabang) serta bangunan lainnya dapat diakses oleh semua konsumen termasuk konsumen dengan disabilitas, yaitu dengan menyediakan dukungan aksesibilitas, antara lain:

- Area parkir khusus disabilitas.
- Akses ke dalam bangunan yang dapat dilewati oleh berbagai ragam disabilitas secara mandiri dan aman, yaitu:
 - Rampa yang disarankan memiliki kemiringan maksimum 8% (1:12).
 - Pintu yang lebih lebar (disarankan tidak kurang dari 90 cm) untuk kursi roda, tanpa halangan, dan mudah dibuka, atau pintu yang dapat terbuka secara otomatis (*automated door*).
 - Tersedia pegangan rambat (*handrail*) di sisi kanan dan kiri rampa.
 - Jalur masuk yang dilengkapi dengan *guiding block*.
- *Lift* yang aksesibel, jika bangunan berlantai dua atau lebih (terdapat huruf braille di tombol dan fitur suara yang bisa menunjukkan posisi lantai pada saat *lift* berhenti).
- Toilet yang aksesibel (pintu lebar geser, tidak ada undakan, ruangan lebar, kloset duduk, wastafel pendek, terdapat *handrail*).
- Lantai dan jalan di dalam bangunan yang rata, bebas halangan (seperti karpet tebal, batu, rumput, dan parit), dan tidak bertekstur licin.

Pada infrastruktur fisik yang menyediakan pelayanan operasional seperti kantor pusat, kantor cabang, dan gerai pelayanan, terdapat tambahan fitur aksesibilitas, antara lain:

- Tersedia meja pelayanan yang rendah atau dapat diatur ketinggiannya untuk mengakomodasi pengguna kursi roda dan orang bertubuh kecil/kerdil (*dwarfisme*).
- Tersedia pengumuman dalam format visual dan suara yang mudah diakses oleh konsumen dengan disabilitas untuk menginformasikan antrean pemberian layanan.
- Ruang konsultasi yang tenang untuk mereka yang mengalami gangguan kecemasan saat harus mempelajari dokumen sebelum memutuskan layanan keuangan tertentu.
- Ruang tenang untuk rehat atau menunggu antrian yang dapat dipergunakan untuk berbagai penyandang disabilitas psikososial maupun kelompok prioritas lainnya (hamil dan lanjut usia).

- Tersedia alat bantu untuk calon konsumen/konsumen dengan disabilitas, seperti kruk, kursi roda, dan kaki empat.
- Posisi ruang tunggu dan resepsionis/*customer service* yang diletakkan di dekat pintu masuk.
- Memiliki peralatan yang dapat digunakan untuk mendeteksi identitas calon konsumen/konsumen, termasuk calon konsumen/konsumen dengan disabilitas (seperti *reader* KTP-EI, *scanner* iris mata, pemindai sidik jari, atau alat perekam (video/audio/kamera digital)).
- Tersedia pegawai terlatih untuk berinteraksi dan berkomunikasi dengan penghormatan yang patut, untuk membantu penyandang disabilitas mengakses infrastruktur dan fasilitas fisik serta menggunakan layanan keuangan. (Lihat Bagian 4.B Nomor 3 tentang fitur sensitivitas layanan).

Fitur aksesibilitas layanan ATM, antara lain:

- Kartu ATM yang dilengkapi dengan *leading edge* dan/atau fitur taktil untuk mempermudah penggunaan bagi Konsumen dengan disabilitas netra.
- Bangunan di mana mesin ATM diletakkan, baik di dalam gedung, *minimarket*, maupun anjungan khusus, memiliki struktur yang ramah bagi konsumen dengan disabilitas, seperti:
 - Tersedia rampa yang dapat digunakan secara mandiri dan aman untuk calon konsumen/konsumen dengan disabilitas.
 - Pintu yang lebih lebar (disarankan memiliki lebar minimal 90 cm) dan mudah dibuka.
 - Luas ruangan disarankan tidak kurang dari 2x2 meter persegi untuk mengakomodasi mobilitas pengguna kursi roda.
 - Jalan menuju bangunan yang rata dan bebas halangan seperti batu, rumput, parit, atau karpet tebal.
 - Lantai di dalam ruangan tidak bertekstur licin dan tidak berkarpet tebal.
 - Pencahayaan yang cukup di dalam bangunan mesin ATM termasuk penutup layar mesin ATM terhadap pantulan sinar matahari.
- Bentuk dan desain mesin serta fitur ATM yang dapat mengakomodir hambatan berbagai ragam disabilitas, antara lain:
 - Ketinggian mesin ATM yang cukup rendah untuk mengakomodasi pengguna kursi roda dan orang bertubuh kecil/kerdil (*dwarfisme*). Pastikan terdapat ruang kosong atau rongga di bawah layar ATM dengan ketinggian minimal 75 cm, agar pengguna kursi roda dapat berada dalam posisi sedekat mungkin dengan layar dan tombol pengoperasian ATM.
 - Ruang atau celah untuk menekan tombol yang cukup luas (untuk mengakomodasi penyandang disabilitas fisik bagian atas yang menggunakan kaki untuk mengoperasikan ATM).

- Fitur yang memungkinkan pemberian waktu yang cukup untuk bertransaksi (misalnya transfer uang, membayar tagihan, atau mengganti kata sandi).
- Tersedia mesin ATM bicara dengan instruksi yang spesifik dan dilengkapi dengan *audio jack*.
- Tata letak tombol yang universal, simbol braille pada tombol angka, dan simbol khusus yang timbul untuk tombol *ENTER*, *CLEAR* dan *CANCEL*.
- Tampilan layar dengan kontras warna yang sesuai, ukuran tampilan huruf dan angka yang cukup besar dan jelas, dan fitur aksesibilitas lainnya mengikuti pedoman aksesibilitas konten web, *Web Content Accessibility Guidelines* (WCAG) dan Bagian 4.B Nomor 2 tentang Aksesibilitas Infrastruktur Digital.

Praktik baik:

Beberapa bank di Indonesia sudah mulai menyediakan infrastruktur berupa ATM yang menyediakan layanan melalui suara dengan cara menyediakan sambungan audio (*audio jack*) yang dapat dihubungkan dengan *earphone* dan alat bantu dengar berbasis kabel lainnya. Selain itu, terdapat juga bank yang menyediakan ATM dengan tambahan huruf braille bersamaan dengan huruf dan angka cetak pada tombolnya. Dalam memastikan inovasi pada ATM dan fitur aplikasi yang nyaman digunakan dan tepat menjawab hambatan yang dialami penyandang disabilitas, beberapa bank di Indonesia senantiasa melakukan uji coba bersama dengan OPD untuk memperoleh masukan.

Referensi praktis untuk penerapan:

- Peraturan Menteri PUPR No. 14/PRT/M/2017 tentang Persyaratan Kemudahan Bangunan Gedung. <https://jdih.pu.go.id/detail-dokumen/PermenPUPR-nomor-14-tahun-2017-Persyaratan-Kemudahan-Bangunan-Gedung>
- Americans with Disabilities Act (ADA) Standards for Accessible Design (2010): Accessibility standards for ATMs is Chapter 7 Communication Elements and Features (EN). https://www.ada.gov/2010ADASTandards_index.htm
- G3ict: Inclusive Financial Services For Seniors and Persons with Disabilities: Global Trends in Accessibility Requirements (2015). <https://g3ict.org/publication/inclusive-financial-services-for-seniors-and-persons-with-disabilities-global-trends-in-accessibility-requirements>
- Kertas Kebijakan Inklusi Keuangan Digital Perempuan Disabilitas di Indonesia (HWDI). <https://drive.google.com/drive/folders/1sawd8lE-7sqJjE5y-kvaVzd5lrIR21p>
- Surat Edaran No 18 Tahun 2023 Direktorat Jenderal Bina Marga, Kementerian PUPR tentang Pedoman perencanaan teknis fasilitas pejalan kaki. <https://binamarga.pu.go.id/index.php/nspek/detail/07pbm2023-pedoman-perencanaan-teknis-fasilitas-pejalan-kaki->

2. Aksesibilitas infrastruktur digital

Infrastruktur digital yang disediakan oleh PUSK, baik yang telah digunakan secara umum, seperti saluran digital untuk penyediaan layanan transaksi keuangan (antara lain aplikasi perbankan digital, *mobile banking*, *internet banking*, dan sebagainya), maupun layanan keuangan digital yang disediakan oleh *fintech* (antara lain P2P *lending*, dompet digital, dan sebagainya) memiliki potensi besar untuk meningkatkan inklusi keuangan bagi penyandang disabilitas, khususnya penyandang yang mengalami keterbatasan mobilitas, sensorik penglihatan, dan berada di daerah terpencil.

Namun, digitalisasi juga dapat menciptakan tantangan baru pada tahap pengaktifan aplikasi, terutama bagi penyandang disabilitas dan orang lanjut usia yang mengalami gangguan penglihatan atau keterbatasan keterampilan motorik. Jika saluran digital tidak dapat diakses secara mudah, konsumen dengan disabilitas sensorik penglihatan akan terhambat dalam mengakses layanan keuangan atau harus meminta bantuan dari orang lain, yang berisiko membahayakan keamanan mereka. Dalam hal inilah diperlukan adanya akomodasi yang layak atau fitur aksesibilitas yang dapat menjembatani tantangan tersebut.

Penyampaian informasi menggunakan saluran digital (seperti melalui situs web atau media sosial) memperluas jangkauan informasi kepada masyarakat maupun konsumen tentang produk dan layanan yang disediakan PUSK.

Membuat saluran digital yang sederhana dan ramah pengguna (*user friendly*) bagi semua kalangan, termasuk penyandang disabilitas, memberikan manfaat bagi semua calon konsumen/konsumen dan dapat menjadi keunggulan kompetitif bagi PUSK.

Prinsip Utama Penerapan:

- ✓ Menerapkan prinsip desain universal untuk memastikan semua infrastruktur digital termasuk tampilan antarmuka dapat diakses oleh semua calon konsumen/konsumen, termasuk penyandang disabilitas.
- ✓ Melibatkan dan berkonsultasi dengan organisasi penyandang disabilitas untuk mendapat masukan dan saran dalam mengembangkan teknologi yang ramah bagi penyandang disabilitas. Termasuk membangun kemitraan untuk melakukan pengujian aksesibilitas pada situs web dan aplikasi baru atau yang diperbarui sebelum diluncurkan ke pasar.
- ✓ Dalam penerapan fitur aksesibilitas dan layanan khusus pada infrastruktur dan layanan digital, PUSK tetap harus memperhatikan dan memenuhi persyaratan penyelenggaraan sistem elektronik, termasuk manajemen risiko teknologi informasi, sesuai dengan ketentuan peraturan yang berlaku.
- ✓ PUSK direkomendasikan untuk membuat perencanaan peningkatan, penyesuaian, maupun pengembangan teknologi untuk mendukung aksesibilitas infrastruktur digital secara bertahap sesuai dengan kapasitas institusi.
- ✓ Perbaikan, penyesuaian, maupun penambahan dukungan untuk infrastruktur digital dilakukan dengan memanfaatkan modalitas teknologi yang sudah dimulai oleh perusahaan dari komponen yang paling sederhana yang membutuhkan biaya paling rendah.

- ✓ Mengikuti pedoman aksesibilitas saat mengembangkan atau memperbarui situs web, perbankan internet, dan aplikasi seluler, seperti Web Content Accessibility Guidelines (WCAG).
- ✓ Menggunakan pendekatan yang konsisten untuk aksesibilitas di berbagai saluran digital.
- ✓ Sediakan media dan mekanisme yang dapat diakses untuk calon konsumen/konsumen dengan disabilitas penyandang disabilitas dan calon konsumen/konsumen non-disabilitas untuk dapat memberikan masukan terkait hambatan aksesibilitas.

Panduan fitur aksesibilitas infrastruktur digital

PUSK didorong untuk menyediakan layanan berbasis teknologi, termasuk teknologi digital, seperti:

- Layanan keuangan berbasis internet, seperti *internet banking*, *P2P lending*.
- Layanan keuangan melalui pesan singkat (*Short Message Service/SMS*) seperti *SMS banking*.
- Layanan keuangan melalui telepon seperti *phone banking*.
- Layanan keuangan melalui aplikasi telepon pintar seperti aplikasi *mobile banking*, dompet digital, aplikasi investasi *online*.

PUSK dapat menggunakan saluran digital untuk menyediakan informasi umum terkait produk dan/atau layanan maupun sarana promosi atau pemasaran, seperti:

- Website
- Media sosial
- Tampilan digital lainnya

Fitur teknologi digital ramah disabilitas pada layanan keuangan berbasis teknologi seperti *internet banking*, *SMS banking*, *phone banking*, dan *mobile banking*, *P2P lending*, dompet digital, aplikasi investasi *online* antara lain:

- Kompatibel dengan perangkat lunak pembaca layar/*screen reader*, seperti: *Voice Over* dan *Talk Back* untuk perangkat *mobile*, JAWS dan NVDA untuk windows, dan *Voice Over* untuk iOS.
- Kompatibel dengan aplikasi pembesaran layar (*screen magnifier*).
- Menyediakan fitur *voice command recognition* untuk mengendalikan aplikasi dan *dictation* untuk mengetik melalui perintah suara. Menggunakan bahasa yang sederhana untuk menghindari kebingungan.
- Akses *log in* ke dalam layanan *internet banking* yang dapat diakses tanpa menggunakan *mouse* dan dapat dibaca dengan menggunakan alat pembaca layar.

- Alternatif kode CAPTCHA, tersedia dalam kode audio atau pertanyaan matematika sederhana.
- Menyediakan waktu yang cukup untuk memasukkan kata sandi yang diterima melalui SMS atau surat elektronik (*e-mail*).
- Pesan kekeliruan (*error*) tersedia dalam bentuk teks dan audio.
- Menyediakan fitur konfirmasi untuk mencegah kesalahan karena kekeliruan menekan tombol atau kesalahan ketik.
- Menyediakan pilihan token otorisasi dalam format audio.
- Menyedia notifikasi pemberitahuan aplikasi dengan getar, *icon*, dan suara.
- Menyediakan alternatif mesin EDC dengan model tombol untuk disabilitas netra.
- Mengurangi penggunaan perintah *slide* atau geser di layar sentuh untuk berbagai kebutuhan konfirmasi.
- Memberikan alternatif fitur verifikasi wajah untuk proses pembukaan rekening atau otorisasi transaksi secara digital untuk mengakomodasi hambatan dari penyandang disabilitas netra, dengan tetap memperhatikan ketentuan tentang mitigasi risiko dan peraturan yang berlaku tentang ketentuan E-KYC.
- Setiap tampilan antarmuka atau fungsi ditujukan untuk dapat diakses oleh semua pengguna semaksimal mungkin, dengan menyediakan pilihan yang dapat digunakan oleh orang-orang dengan kebutuhan aksesibilitas tertentu, yang mengacu kepada panduan desain dan tampilan antarmuka dari saluran digital.
- Memberikan layanan khusus dan pegawai yang terlatih untuk berkomunikasi dengan penyandang disabilitas pada saluran layanan menggunakan *phone banking*. Fitur etika dan tata cara komunikasi dapat mengikuti daftar pada panduan Bagian 4.B Nomor 3 tentang sensitivitas layanan.
- Menyediakan akses yang cepat dan langsung kepada layanan *customer service* melalui berbagai saluran seperti pesan singkat, *video call* dengan teks, atau telepon yang dapat membantu konsumen dengan disabilitas menavigasi penggunaan layanan berbasis teknologi digital dengan aman dan benar, dan untuk menyelesaikan hambatan yang dialami. Fitur/tombol menghubungi *customer service* sebaiknya tersedia di halaman utama aplikasi atau situs.

Fitur desain dan tampilan antarmuka dari saluran digital (*website*, media sosial, iklan/papan informasi digital) yang digunakan sebagai media penyampaian informasi yang ramah disabilitas, antara lain:

- Setiap tampilan antarmuka atau fungsi ditujukan untuk dapat diakses oleh semua pengguna semaksimal mungkin, dengan menyediakan pilihan yang dapat digunakan oleh orang-orang dengan kebutuhan aksesibilitas tertentu, misalnya:
 - Tampilan visual: menggunakan ukuran dan jenis huruf yang dapat diakses oleh penyandang disabilitas (contoh: huruf cukup besar dan desain yang jelas), kontras warna yang dapat diatur, pembesaran tampilan layar yang dapat diatur, opsi navigasi menggunakan *keyboard*, serta deskripsi teks untuk semua gambar.

Pastikan seluruh tampilan menu, tautan, tombol, serta struktur dan urutan teks di layar dapat dibaca oleh alat pembaca layar (*screen reader*).

- Format audio: sediakan teks tertulis atau format visual lain untuk semua informasi audio. Gunakan isyarat non-visual (suara atau getaran) serta *prompt* visual.
- Navigasi secara motorik: pastikan semua konten dapat diakses tanpa harus menggunakan mouse namun bisa melalui perintah *keyboard* (tombol *tab* atau panah). Posisi antar menu atau tombol juga diatur tidak terlalu berdekatan.
- Pedoman lebih lanjut untuk fitur aksesibilitas desain dan tampilan layanan berbasis *web* dapat mengikuti pedoman dari WCAG.
- Memastikan informasi atau konten yang disampaikan melalui media sosial dapat diakses oleh calon konsumen/konsumen dengan disabilitas. Contoh bentuk aksesibilitas yang dapat diterapkan, antara lain:
 - Memastikan aksesibilitas dari gambar dengan menggunakan *alternative text* (*alt text*) untuk gambar agar dapat diakses menggunakan *screen reader*.
 - Gunakan kalimat yang sederhana, jelas, dan mudah dipahami untuk penjelasan (*caption*) atau teks dan deskripsi pada konten sosial media.
 - Gunakan kata petunjuk yang mendeskripsikan secara jelas perintah yang ingin disampaikan pada tautan yang disediakan dalam konten. Contoh: menggunakan kata “masuk/*log in*” atau “*subscribe*/berlangganan” untuk tautan dibandingkan menggunakan kata yang umum seperti “klik disini”.
 - Gunakan huruf kapital untuk setiap kata yang digunakan sebagai *hashtag* agar dapat dibaca secara jelas oleh aplikasi *screen reader*. Contoh: #LayananKeuanganInklusif.

Referensi praktis untuk penerapan:

- **Web Content Accessibility Guidelines (WCAG)**

WCAG menyediakan standar teknis internasional untuk membuat desain web yang lebih aksesibel bagi penyandang disabilitas. Standar ini juga membuat konten web lebih aksesibel bagi lansia dan bagi mayoritas pengguna lainnya.

<https://www.w3.org/WAI/standards-guidelines/id#wcag2>

<https://www.w3.org/TR/mobile-accessibility-mapping/>

- **Panduan Media Aksesibel** (Sentra Advokasi Perempuan, Difabel, dan Anak)

<https://sapdajogja.org/wp-content/uploads/2021/07/PANDUAN-MEDIA-AKSESIBEL.pdf>

- **Panduan aksesibilitas keuangan digital** (Himpunan Wanita Disabilitas Indonesia)

<https://drive.google.com/drive/folders/1sawd8IE-7sqJjE5y-kvaVzd5lR21p>

3. Sensitivitas Layanan

Sensitivitas layanan berkaitan dengan komunikasi dan interaksi dalam pelayanan langsung oleh pegawai dari PUSK kepada calon konsumen/konsumen.

Komunikasi dan interaksi langsung dengan calon konsumen/konsumen dapat terjadi di cabang, melalui telepon, dan saat memberikan layanan perbankan keliling, termasuk penagihan pinjaman.

Dasar dalam memberikan layanan kepada calon konsumen/konsumen adalah kemampuan pegawai PUSK untuk berkomunikasi dan berinteraksi sehingga dapat memahami dan merespon kebutuhan dengan prinsip kesetaraan dan penghormatan hak calon konsumen/konsumen.

Prinsip Utama Penerapan:

- ✓ *PUSK memiliki protokol standar untuk berinteraksi dengan calon konsumen/konsumen dengan disabilitas, memastikan layanan yang konsisten dan saling menghormati di semua titik layanan oleh semua pegawai.*
- ✓ *Semua elemen organisasi (pegawai) dari PUSK memahami cara berkomunikasi dengan prinsip penghormatan yang patut kepada calon konsumen/konsumen dengan disabilitas.*
- ✓ *Pegawai yang berinteraksi langsung dengan calon konsumen/konsumen dengan disabilitas perlu mendapatkan pelatihan tambahan tentang cara berkomunikasi dengan penyandang disabilitas penglihatan, pendengaran, bicara, atau kognitif yang mungkin mengalami kesulitan dalam berkomunikasi.*
- ✓ *Sediakan media dan mekanisme yang dapat diakses oleh calon konsumen/konsumen dengan disabilitas dan calon konsumen/konsumen non-disabilitas untuk dapat memberikan masukan terkait sensitivitas layanan.*

Panduan Tata Cara Pelayanan Inklusif Disabilitas:

- PUSK dapat mengembangkan metode yang berbeda dalam memberikan pelayanan keuangan untuk mengakomodasi kebutuhan calon konsumen/konsumen dengan disabilitas tanpa mengurangi jenis-jenis pelayanan keuangan yang diberikan.
- Tersedia pegawai yang terlatih untuk melayani calon konsumen/konsumen dengan disabilitas, baik pegawai secara umum atau pegawai yang mendapatkan pelatihan untuk melayani calon konsumen/konsumen dengan disabilitas.
- Memastikan komunikasi yang inklusif bagi penyandang disabilitas di seluruh saluran komunikasi (secara langsung, melalui telepon, melalui surat elektronik, dan saluran komunikasi lainnya), mencakup penggunaan bahasa isyarat, tampilan teks, penggunaan huruf braille, komunikasi tertulis, bahasa sederhana, dan metode serta format komunikasi augmentatif dan alternatif.

- Pegawai PUSK memberikan prioritas antrean kepada calon konsumen/konsumen dengan disabilitas, atau menyediakan antrean khusus untuk penyandang disabilitas di dekat loket pelayanan.
- Tersedia pengumuman dalam format visual dan suara untuk menginformasikan antrean pemberian layanan.
- Tersedia pegawai yang membantu calon konsumen/konsumen dengan disabilitas untuk menavigasi arah dan alur penggunaan layanan. Contoh: calon konsumen/konsumen dengan disabilitas saat memasuki bangunan kantor layanan langsung disambut oleh petugas dan dibantu untuk melakukan semua prosedur mulai dari mengisi formulir sampai bertemu dengan petugas pelayanan (*customer service*, kasir, *teller*). Antrean sering menyulitkan difabel netra. Mereka memang mendengar suara panggilan, tetapi mereka tidak tahu posisi loket yang ditunjuk.
- Tersedia pegawai yang dapat mendampingi konsumen dengan disabilitas di ATM baik yang berada di gedung bank maupun pada gedung terpisah.
- PUSK memberikan layanan khusus yang memudahkan calon konsumen/konsumen dengan disabilitas, seperti membacakan syarat, ketentuan, risiko, hak dan kewajiban, dan membantu mengisi formulir, slip, dan cek.
- Tersedia petugas pelayanan (*customer service*, kasir, *teller*) yang dapat memberikan layanan konsultasi di ruang terpisah dan dengan durasi yang lebih panjang dan tidak terburu-buru untuk difabel intelektual dan psikososial. Layanan ini juga akan bermanfaat bagi konsumen usia lanjut.
- Apabila dipandang perlu dan mempertimbangkan prinsip kehati-hatian dalam memberikan perlindungan kepada calon konsumen/konsumen dengan disabilitas, pegawai dapat mendokumentasikan transaksi konsumen dengan disabilitas yang dilakukan di kantor PUSK, misalnya dalam bentuk berita acara.
- Buku rekening dan/atau formulir pengajuan menjadi konsumen diberikan tanda/kode/stempel “Konsumen dengan Disabilitas” untuk memudahkan pegawai PUSK dalam mengidentifikasi Konsumen dengan disabilitas.
- Apabila sumber daya memungkinkan, PUSK diperbolehkan menyediakan pelayanan jemput bola ketika melayani calon konsumen/konsumen dengan disabilitas berat, seperti calon konsumen/konsumen yang tidak dapat melakukan kegiatan sehari-hari karena kemampuan mobilitas yang sangat terbatas atau bergantung pada bantuan orang lain dalam melakukan kegiatan sehari-hari.
- Pegawai PUSK memberikan layanan di luar fasilitas kantor PUSK, seperti penagihan kredit atau pinjaman dilaksanakan sesuai dengan norma yang berlaku di masyarakat dan ketentuan peraturan perundang-undangan, serta senantiasa mengutamakan prinsip keadilan, penghormatan, dan keterbukaan terhadap calon konsumen/konsumen dengan disabilitas.

Panduan etika komunikasi dan interaksi yang ramah disabilitas:

- Berkomunikasi dengan bahasa yang sopan dan hormat kepada calon konsumen/konsumen dengan disabilitas tanpa menciptakan stereotip dan suasana diskriminatif (lihat contoh Tabel 3).
- Berbicara secara langsung dengan penyandang disabilitas, tidak melalui pendamping dan sebutkan nama mereka secara langsung.
- Hindari bertanya hal pribadi tentang kondisi disabilitas dari calon konsumen/konsumen, kecuali berkaitan dengan hal yang sedang didiskusikan dan untuk memahami dukungan atau layanan khusus yang dibutuhkan.
- Senantiasa bertanya, perihal kebutuhan aksesibilitas dari calon konsumen/konsumen dengan disabilitas: Contoh: "Selamat siang, apakah Ibu membutuhkan kursi roda untuk mobilitas?". Pertanyaan ini penting untuk mengonfirmasi kebutuhan dan mendapatkan persetujuan dari calon konsumen/konsumen dengan disabilitas.
- Hargai pilihan aksesibilitas dari calon konsumen/konsumen dengan disabilitas, walaupun berbeda dengan tawaran yang diajukan (lebih rinci, lihat bagian Referensi Praktis untuk Penerapan).

Tabel 3 Contoh etika komunikasi dengan penyandang disabilitas

Istilah yang perlu dihindari	Istilah yang dianjurkan
Orang cacat	Penyandang disabilitas
Orang normal	Non-penyandang disabilitas
Terbelakang, cacat mental, tuna grahita	Penyandang disabilitas intelektual; Penyandang autisme
Orang gila, Sakit jiwa, Psikotik	Penyandang disabilitas psikososial; Penyandang disabilitas mental; Orang dengan gangguan jiwa (ODGJ), skizofrenia, atau bipolar
Lumpuh, Tuna daksa	Penyandang disabilitas fisik; Pengguna kursi roda; Penyandang mobilitas terbatas; Penyandang disabilitas motorik bawah
Budeg, Gagu	Penyandang disabilitas rungu/tuli atau penyandang disabilitas wicara
Orang buta	Netra atau orang yang mengalami gangguan penglihatan
Idiot, Tolol, Otak lambat	Penyandang disabilitas intelektual; Penyandang sindrom <i>down</i>
Terserang sklerosis ganda, Kelainan saraf	Penyandang <i>cerebral palsy</i>
Cacat dari lahir, <i>Deformitas</i>	Penyandang disabilitas sejak lahir

Sumber: Diadaptasi dari Tempo (2020)

Pelatihan sensitivitas layanan:

PUSK memberikan sosialisasi dan pelatihan kepada pegawai untuk meningkatkan *awareness* dan kemampuan pegawai dalam memberikan layanan kepada calon konsumen/konsumen dengan disabilitas.

PUSK dapat memberikan sosialisasi dan pelatihan yang mencakup materi sebagai berikut:

- Sosialisasi kebijakan dan protokol perusahaan untuk penyediaan layanan keuangan untuk calon konsumen/konsumen dengan disabilitas.
- Pelatihan sensitivitas pegawai PUSK terhadap calon konsumen/konsumen dengan disabilitas.
- Tata cara berinteraksi dan berkomunikasi dengan calon konsumen/konsumen dengan disabilitas.
- Cara menggunakan alat bantu untuk calon konsumen/konsumen dengan disabilitas.
- Bahasa isyarat (*sign language*) tingkat dasar.

Kotak 6 Studi Kasus: Contoh Tata Cara Pendampingan Penyandang Disabilitas

Ombudsman Republik Indonesia (ORI) telah menyusun sebuah panduan pelayanan kepada penyandang disabilitas. Beberapa etika dan praktik baik yang termuat di dalam panduan tersebut dapat dijadikan contoh referensi untuk PUSK dalam menerapkan inklusi disabilitas, seperti:

Cara menuntun penyandang disabilitas netra.

- Langkah pertama yang harus dilakukan adalah menawarkan apakah penyandang disabilitas berkenan didampingi atau akan berjalan mandiri. Layanan dapat diberikan apabila penawaran diterima.
- Sentuh punggung tangan penuntun ke punggung tangan mereka, agar dapat mengetahui bagian lengan penuntun yang harus dipegang.
- Selama menuntun, posisi memegang dilakukan oleh penyandang disabilitas sebagai yang dituntun. Posisi memegang bukan dari penuntun.
- Bagian tubuh penuntun yang akan dipegang oleh mereka baiknya adalah bagian lengan (atas siku).

Membacakan dokumen tercetak

- Dimulai dengan menawarkan bantuan kepada penyandang disabilitas apabila ada dokumen cetak yang perlu dibaca dan dibacakan dengan jelas dan perlahan, apabila tawaran bantuan diterima.
- Pembacaan dokumen disertai dengan membacakan tanda baca seperti titik, koma, kurung buka, kurung tutup, dan tanda baca lainnya.
- Untuk dokumen tercetak yang memerlukan tanda tangan, maka tanyakan kepada mereka apakah akan memberi tanda tangan atau cap jari.
- Arahkan **salah satu jari mereka pada kolom tanda tangan** yang tersedia. Selanjutnya biarkan mereka mengerjakannya sendiri, pendamping cukup menunjukkan ruang/tempat di dokumen dengan mengarahkan.

Cara menyapa dan berkomunikasi dengan disabilitas rungu.

- Menyapa dengan menggunakan sentuhan dan memberikan salam. Selain sentuhan bisa juga dengan lambaian tangan agar terlihat.
- Berbicara dengan kontak mata dengan menghadapkan wajah anda kepada penyandang disabilitas rungu, tidak mengarahkan wajah kepada pendamping atau juru bahasa isyarat.
- Bicara secara perlahan, pastikan gerakan bibir dan bahasa tubuh anda jelas. Tidak perlu berlebihan agar mudah dipahami.
- Gunakan tulisan apabila ada kata-kata yang sulit dikomunikasikan. Atau menggunakan aplikasi digital pendukung seperti speech to text untuk mengubah suara menjadi tulisan.

Berinteraksi dengan disabilitas intelektual

- Berbicara langsung kepada penyandang disabilitas intelektual, tidak kepada pendampingnya.
- Apabila penyandang disabilitas intelektual tidak bersama pendamping, pastikan mereka memiliki kartu identitas yang disertai dengan kontak keluarga atau kerabat.
- Pihak yang berinteraksi harus memperhatikan dan peka dengan perubahan emosi penyandang disabilitas intelektual. Berkomunikasi secara aktif karena penyandang disabilitas intelektual sulit mengekspresikan perasaannya.
- Gunakan alat bantu seperti gambar atau video untuk menjelaskan hal dengan sederhana. Gunakan kata-kata sederhana, tidak berbelit, dan ulangi penjelasan sampai pihak yang berinteraksi yakin mereka memahami maksudnya.

Sumber: Buku Panduan Pelayanan Kepada Penyandang Disabilitas (ORI, 2022).

Referensi praktis untuk penerapan:

- **Panduan Pelayanan Kepada Penyandang Disabilitas** (Ombudsman Republik Indonesia)

<https://jdih.ombudsman.go.id/monografi/jdih-35/panduan-pelayanan-kepada-penyandang-disabilitas>

- **Pedoman Etika Berinteraksi Penyandang Disabilitas di Lingkungan Peradilan Umum** (Mahkamah Agung Republik Indonesia)

(Catatan: Meskipun pedoman ini diperuntukkan di lingkungan pengadilan, panduan ini masih sangat relevan untuk diimplementasikan dalam pelayanan PUSK)

<https://pn-kedirikab.go.id/web/asset/files/BUKU%20SAKU%20DISABILITAS-1.pdf>

4. Aksesibilitas Dokumen

Calon konsumen/konsumen mencari berbagai jenis informasi dari PUSK yang mencakup informasi secara umum terkait PUSK serta produk dan/layanan yang dimiliki, maupun informasi yang lebih spesifik terkait transaksi keuangan pribadi dari masing-masing konsumen.

PUSK memiliki kewajiban dalam kerangka perlindungan konsumen untuk menyediakan dan menyampaikan informasi kepada semua calon konsumen/konsumen dengan sebenar-benarnya.

Prinsip Utama Penerapan:

- ✓ *Menerapkan prinsip desain universal untuk format dan desain dokumen fisik maupun digital yang memuat informasi kepada calon konsumen/konsumen, untuk memastikan dokumen dapat diakses dan inklusif bagi semua calon konsumen/konsumen termasuk orang usia lanjut dan penyandang disabilitas.*
- ✓ *PUSK memiliki kebijakan dan SOP untuk penyediaan (termasuk format, desain, dan cakupan isi) dan penyampaian informasi kepada calon konsumen/konsumen dengan disabilitas.*
- ✓ *Menggunakan pendekatan yang konsisten untuk aksesibilitas di format dokumen.*
- ✓ *Melibatkan dan berkonsultasi dengan organisasi penyandang disabilitas untuk mendapat masukan dan saran dalam mendesain dan mengembangkan dokumen fisik maupun dokumen digital untuk penyajian informasi.*
- ✓ *PUSK harus memastikan semua informasi dibagikan dan disampaikan pada saluran-saluran dan lokasi yang dapat diakses oleh semua konsumen, termasuk konsumen dengan disabilitas.*

Panduan fitur aksesibilitas dokumen persyaratan/administrasi

- Untuk dapat mengakses layanan keuangan, calon konsumen/konsumen dengan disabilitas harus memiliki kartu identitas yang dapat divalidasi kebenarannya (misalnya KTP, SIM, Paspor, dan Kartu Penyandang Disabilitas).
- Apabila calon konsumen/konsumen dengan disabilitas tidak dapat melakukan tanda tangan secara konsisten, maka dapat diberikan alternatif pengganti tanda tangan, antara lain:
 - Cap jempol atau jari lainnya;
 - *Fingerprint recognition*;
 - *Iris scan*;
 - *Face recognition*; dan/atau
 - *Voice recognition*.
 - Surat keterangan tidak dapat melakukan tanda tangan (atau tanda tangan tidak konsisten) yang disebabkan oleh kondisi disabilitas konsumen. Surat ini sebaiknya disediakan oleh pihak PUSK dan di cap jempol/diverifikasi oleh konsumen dengan disabilitas.

Panduan fitur aksesibilitas dokumen cetak:

- Ikuti pedoman untuk membuat seluruh dokumen cetak yang aksesibel bagi calon konsumen/konsumen dengan gangguan penglihatan (lihat pedoman pada bagian referensi).
- Semua dokumen dibuat dan tersedia dalam format alternatif yang dapat diakses, seperti:
 - Huruf braille
 - Tulisan dengan ukuran besar dan jenis huruf yang mudah terbaca (untuk penglihatan rendah atau *low vision*).
 - Tersedia dalam alternatif format audio.
- Informasi yang disampaikan tersedia dalam bentuk warna, gambar, atau diagram dan harus disertai dengan teks.
- Huruf kapital tidak ditulis secara miring, garis bawah, dan tebal.
- Ditulis dengan kalimat yang sederhana dan efektif.
- Kertas tidak berkilau (*glossy*) dan memiliki ketebalan tertentu agar tidak tembus pandang.
- Kontras yang baik antara teks dengan latar belakangnya.
- Brosur cetak dapat menggunakan format alternatif untuk penyediaan informasi produk keuangan, seperti dalam format braille, brosur cetak dengan huruf berukuran cukup besar (untuk penglihatan rendah atau *low vision*), atau brosur dengan bahasa sederhana (*easy to read*) untuk disabilitas intelektual dan disabilitas perkembangan.

Panduan fitur aksesibilitas dokumen elektronik:

- Ikuti pedoman tentang penyediaan dokumen elektronik publik maupun dokumen transaksi spesifik (termasuk yang disediakan sebagai lampiran dalam surat elektronik atau di situs web) yang aksesibel bagi penyandang disabilitas (lihat referensi tentang pedoman WCAG).
- Disusun dengan urutan baca dan struktur yang logis.
- Dilengkapi gambar dan deskripsinya.
- Tersedia alternatif deskripsi teks untuk kolom gambar, formulir, dan tautan.
- Karakter seperti tanda tanya, koma, dan sejenisnya harus dapat dikonversi ke dalam bentuk teks agar dapat dibaca oleh calon konsumen/konsumen dengan disabilitas sensorik penglihatan.
- Fitur keamanan dirancang agar tetap mendukung penggunaan alat atau aplikasi pembantu tambahan (seperti *screen reader* dan/atau *screen magnifier*) sehingga penyandang disabilitas dapat dengan mudah membaca file, baik dalam format PDF maupun format lainnya.

Referensi praktis untuk penerapan:

- **Accessible Print Guidelines** (Agile Development Group)
<https://agiledg.com/wp-content/uploads/2020/07/Accessible-Print-Guidelines.pdf>
- **Accessible Design** (v-shesh)
https://static1.squarespace.com/static/5959ce9dbf629a17ab5d1d1c/t/63ec7545506ed156867dbf9c/1676440902167/10%2C+V-shesh_Accessible+design+.pdf

Kontak untuk keterlibatan dan konsultasi:

Dapat dilihat pada daftar kontak OPD.

5. Penanganan Pengaduan Konsumen

Panduan fitur aksesibilitas penanganan pengaduan

- PUSK memastikan penanganan pengaduan dan penyelesaian sengketa atas produk dan/atau layanan keuangan tidak diskriminatif bagi penyandang disabilitas.
- PUSK menyediakan mekanisme dan metode untuk menerima pengaduan melalui berbagai saluran pengaduan seperti: pusat panggilan (*call center*/telepon), SMS, surat elektronik (*e-mail*), atau tatap muka langsung yang dapat diakses dan akomodatif bagi konsumen dengan disabilitas.
- PUSK memastikan semua kanal pengajuan pengaduan konsumen (contoh: aplikasi pengaduan konsumen, konter pengaduan konsumen, dan pusat panggilan pengaduan konsumen) dapat diakses dan akomodatif bagi konsumen dengan disabilitas.

- PUSK menyediakan dukungan tambahan atau layanan khusus (akomodasi yang layak) bagi konsumen dengan disabilitas untuk menjalani proses penanganan pengaduan dan penyelesaian sengketa atas produk dan/atau layanan keuangan, seperti:
 - Tersedia pegawai yang terlatih untuk dapat berkomunikasi dengan penyandang disabilitas.
 - Memberikan tanggapan dan informasi dalam format yang inklusif dan dapat diakses bagi konsumen dengan disabilitas.
- Pegawai PUSK wajib merespons dan menangani pengaduan yang diajukan oleh konsumen dengan disabilitas dengan baik.
- Penanganan dan penyelesaian pengaduan mengacu pada POJK No. 18/POJK.07/2018 tentang Layanan Pengaduan Konsumen di Sektor Jasa Keuangan.

Referensi praktis untuk penerapan:

- **Tips for Accessible Complaint Handling** (Ombudsman New South Wales)
https://www.fairtrading.nsw.gov.au/__data/assets/pdf_file/0011/373475/NSW_Ombudsman_tips_for_accessible_complaints_handling.pdf

6. Panduan Pendamping

Calon konsumen/konsumen dengan disabilitas seringkali membutuhkan bantuan atau pendampingan dari orang lain untuk membantu dalam pengambilan keputusan, termasuk keputusan keuangan serta dalam mengakses produk dan/atau layanan keuangan.

Pendamping merupakan salah satu bentuk akomodasi yang layak untuk mendukung calon konsumen/konsumen dengan disabilitas dalam mengakses produk dan/atau layanan keuangan.

Dalam lingkup dokumen panduan ini, pendamping adalah individu yang memberikan dukungan kepada calon konsumen/konsumen dengan disabilitas dalam memahami informasi dan mengakses produk dan/atau layanan keuangan secara inklusif, aman, dan sesuai dengan kebutuhan mereka.

Peran pendamping adalah membantu memfasilitasi calon konsumen/konsumen dengan disabilitas agar tetap dapat membuat keputusan secara mandiri untuk kepentingannya, dengan menghormati hak dan martabat mereka.

Prinsip Utama Penerapan

- ✓ *PUSK menerapkan prinsip penghormatan terhadap martabat, kemandirian, dan hak untuk membuat keputusan sendiri dalam memberikan layanan keuangan kepada calon konsumen/konsumen dengan disabilitas.*

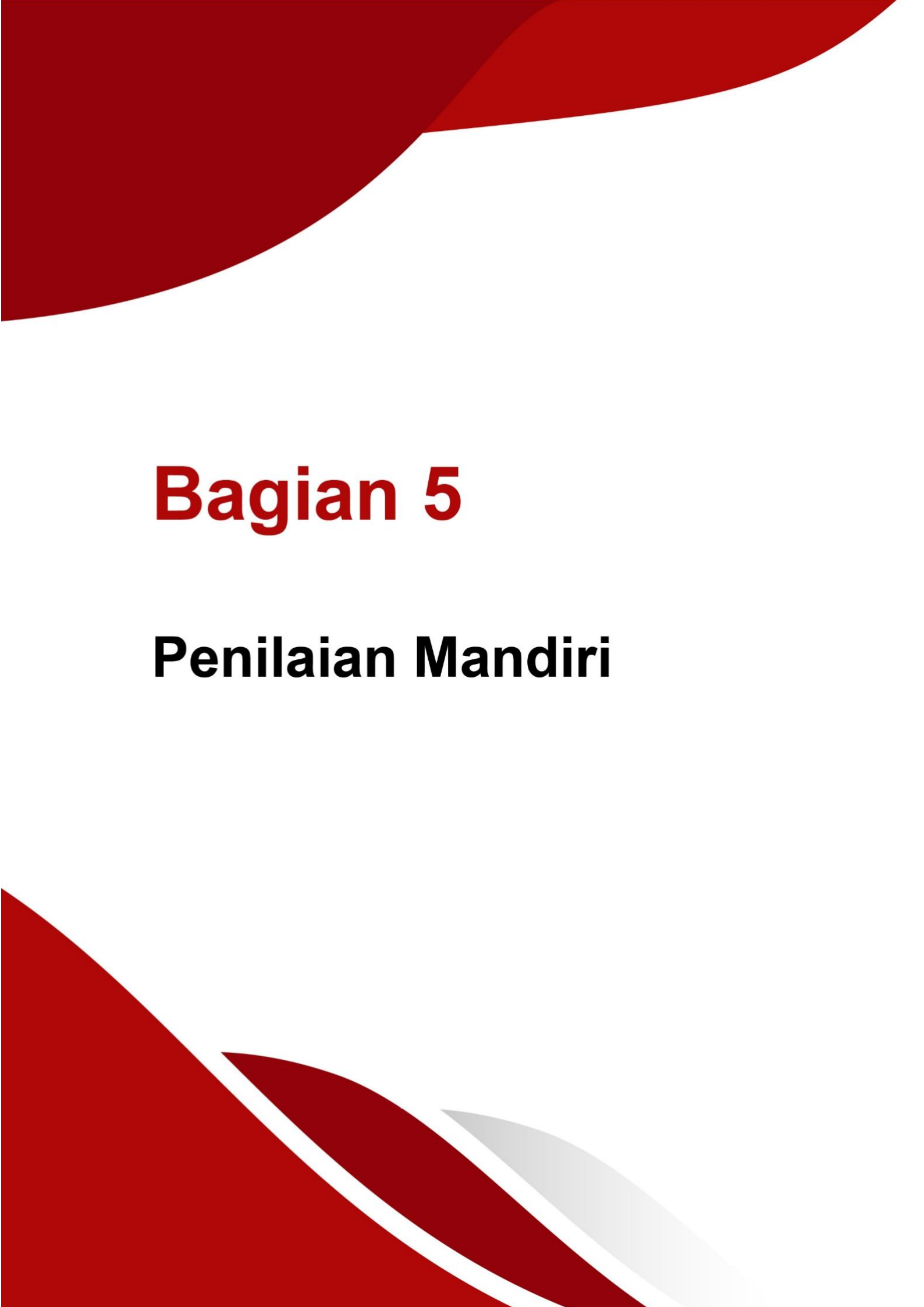
- ✓ Calon konsumen/konsumen dengan disabilitas berusia dewasa yang dapat mengambil keputusan secara mandiri dapat menentukan apakah mereka membutuhkan pendamping dalam mengakses layanan keuangan.
- ✓ PUSK dianjurkan untuk bertanya langsung kepada calon konsumen/konsumen dengan disabilitas mengenai kebutuhan mereka akan pendamping dalam mengakses produk dan/atau layanan. Pilihan mereka perlu dihormati dan dipertimbangkan.
- ✓ Apabila calon konsumen/konsumen dengan disabilitas berusia dewasa yang dapat mengambil keputusan secara mandiri memilih untuk mengakses layanan keuangan tanpa pendamping, PUSK memfasilitasi layanan tanpa mewajibkan keberadaan pendamping.
- ✓ PUSK didorong untuk menyediakan pendamping sebagai bentuk layanan khusus, terutama jika calon konsumen/konsumen dengan disabilitas tidak dapat membawa pendamping sendiri.
- ✓ Pendamping tidak dapat mempengaruhi ataupun menggantikan calon konsumen/konsumen dengan disabilitas dalam kehadiran, membuat keputusan dan melakukan transaksi keuangan. Kecuali pendamping yang diberikan kuasa oleh calon konsumen/konsumen dengan disabilitas.
- ✓ Calon konsumen/konsumen dengan disabilitas yang masuk dalam kategori anak, dapat mengakses layanan keuangan melalui skema perwalian yang melibatkan orang tua, kerabat, atau pihak lain sebagai wali yang sah, sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Panduan Pendamping

- Kriteria calon konsumen/konsumen dengan disabilitas yang dapat mengambil keputusan secara mandiri yaitu:
 - a. Berusia dewasa;
 - b. Memiliki identitas yang resmi;
 - c. Cakap secara hukum; dan
 - d. Memiliki kemampuan yang memadai untuk membuat keputusan secara mandiri.
- Apabila calon konsumen/konsumen dengan disabilitas yang dapat mengambil keputusan secara mandiri memerlukan pendamping, maka pendamping tersebut dapat merupakan:
 - 1) Pendamping yang disediakan oleh calon konsumen/konsumen sendiri (baik keluarga maupun orang lain yang ditunjuk).
 - 2) Pendamping yang disediakan oleh PUSK.
- Pendamping yang disediakan oleh PUSK adalah pegawai PUSK yang memahami protokol standar terkait layanan khusus kepada calon konsumen/konsumen dengan disabilitas, fitur aksesibilitas dari produk dan layanan PUSK hingga layanan

pengaduan konsumen, serta terlatih untuk berinteraksi dan melayani calon konsumen/konsumen dengan disabilitas. Panduan tata cara layanan dapat merujuk kepada panduan teknis tentang sensitivitas layanan.

- Pendamping yang disediakan oleh calon konsumen/konsumen sendiri (baik keluarga maupun orang lain yang ditunjuk) harus membawa kartu identitas resmi (KTP/SIM/lainnya) ketika mendampingi calon konsumen/konsumen dengan disabilitas. Identitas pendamping dapat didokumentasikan oleh PUSK.
- PUSK dapat mendokumentasikan proses ketika memfasilitasi calon konsumen/konsumen dengan disabilitas dalam tindakan:
 1. Pendampingan dalam membantu membacakan dokumen cetak terkait informasi produk dan/atau layanan.
 2. Pendampingan pengisian formulir atau slip untuk transaksi keuangan.
 3. Pendampingan dalam membantu membimbing pembubuhan tanda tangan atau cap pada dokumen cetak.
 4. Pendampingan proses pembukaan rekening dan melakukan transaksi keuangan.



Bagian 5

Penilaian Mandiri

Bagian 5. Penilaian Mandiri

5.A Ruang Lingkup dan Proses

Ruang Lingkup

Alat penilaian mandiri ini dikembangkan untuk membantu PUSK menilai penerapan inklusi disabilitas dalam praktik bisnis mereka baik secara praktis maupun strategis. Indikator yang dikembangkan dibangun secara general sehingga dapat tetap relevan dengan semua sektor industri jasa keuangan. Indikator yang disusun melibatkan empat dimensi utama yaitu:

Dimensi 1 – Kebijakan dan Strategi

Dimensi ini merujuk pada pengembangan kebijakan dan strategi yang menyediakan landasan bagi institusi dalam merencanakan, mengembangkan, dan mengimplementasikan inklusi disabilitas di seluruh elemen institusi dan di seluruh perilaku bisnis yang dijalankan. Kebijakan, program, dan layanan harus dirancang, disampaikan, dan diukur secara inklusif agar hambatan eksternal dan internal terhadap inklusi disabilitas dapat dihilangkan. Penerapan kebijakan dan strategi menunjukkan komitmen institusi untuk menerapkan inklusi disabilitas.

Dimensi 2 - Keterlibatan dan Partisipasi

Dimensi ini merujuk pada kondisi dimana penyandang disabilitas dilibatkan secara aktif dalam proses perencanaan, pengembangan, implementasi, dan peninjauan dari penerapan inklusi disabilitas dalam praktik bisnis institusi. Pandangan dan suara dari penyandang disabilitas dipertimbangkan dalam pengambilan keputusan di institusi terutama yang terkait dengan penyediaan layanan keuangan yang inklusif bagi penyandang disabilitas.

Dimensi 3 – Informasi, Literasi, dan Inklusi Keuangan

Dimensi ini merujuk kepada aksesibilitas informasi dan program edukasi keuangan kepada publik dan konsumen dengan disabilitas.

Dimensi 4 - Produk dan Layanan

Dimensi ini merujuk kepada aksesibilitas produk dan layanan yang ditawarkan oleh PUSK kepada publik dan konsumen dengan disabilitas.

Proses

Proses penilaian mandiri ini dirancang untuk meninjau inklusi disabilitas di seluruh elemen organisasi. Proses ini paling efektif apabila melibatkan sudut pandang dan masukan dari berbagai bidang dalam organisasi, termasuk tingkat kepemimpinan, manajer, hingga petugas operasional.

Penilaian secara mandiri ini dapat membantu PUSK dalam membangun komitmen, merencanakan, dan mengimplementasikan inklusi disabilitas dalam praktik bisnis mereka, menilai area yang memerlukan pengembangan lebih lanjut, serta membantu merencanakan tindakan lebih lanjut.

1. Libatkan Semua Elemen Penting dari Institusi

- Undang berbagai pihak yang terkait dengan pengembangan kebijakan strategis, manajerial, hingga operasional, termasuk pimpinan senior, manajer, dan pegawai

operasional. Pastikan semua pihak yang relevan ikut berpartisipasi untuk memperoleh perspektif yang komprehensif.

2. Review Ruang Lingkup dan Indikator Penilaian Mandiri

- Tinjau secara menyeluruh ruang lingkup dan indikator yang tercakup dalam instrumen penilaian mandiri. Pastikan bahwa semua pihak yang terlibat memahami konteks dan tujuan dari setiap indikator sehingga evaluasi dapat dilakukan dengan akurat.

3. Kumpulkan Informasi dan Dokumen Pendukung

- Kumpulkan data dan dokumen relevan yang berkaitan dengan ruang lingkup penilaian, seperti laporan tahunan, kebijakan yang ada, prosedur operasional, dan dokumen lainnya yang menunjukkan bukti praktik inklusi. Informasi ini akan digunakan untuk mendukung penilaian pada setiap indikator.

4. Review Tingkat Implementasi Terhadap Setiap Indikator

- Evaluasi tingkat implementasi institusi terhadap setiap indikator dalam penilaian mandiri. Identifikasi indikator berdasarkan kategorisasi jawaban yang tersedia. Catat hasil penilaian dengan jelas.

5. Sertakan Penjelasan dan Dokumen Pendukung

- Berikan penjelasan terperinci dan dokumen pendukung yang relevan untuk setiap indikator yang dinilai. Penjelasan ini membantu memberikan konteks pada penilaian dan menunjukkan alasan di balik hasil evaluasi tingkat implementasi.

6. Petakan Hasil Penilaian Mandiri

- Petakan hasil penilaian mandiri untuk menggambarkan secara keseluruhan tingkat inklusi disabilitas dalam institusi. Pemetaan ini membantu melihat area yang memerlukan peningkatan dan kekuatan yang sudah dimiliki.
- Langkah-langkah pemetaan hasil penilaian mandiri yaitu:
 1. Mengkonversi kategorisasi jawaban dengan nilai masing-masing.
 2. Menjumlahkan hasil total penilaian.
 3. Memetakan hasil penilaian mandiri pada kerangka hasil, pada tahap eksklusi sampai dengan tahap transformatif.

7. Susun Rencana Aksi untuk Langkah Selanjutnya

- Berdasarkan hasil penilaian, susun rencana aksi untuk perbaikan dan pengembangan lebih lanjut. Rencana ini harus mencakup prioritas perbaikan, langkah-langkah yang perlu diambil, alokasi sumber daya, dan jangka waktu pelaksanaan agar peningkatan inklusi dapat tercapai secara efektif.

Kerangka Hasil

Gambar 12 Tahapan penerapan inklusi disabilitas



Tabel 4 Kerangka hasil penilaian mandiri

Eksklusi Disabilitas	Netral Disabilitas	Sadar Disabilitas	Responsif Disabilitas	Transformatif Disabilitas
Nilai total: 21-37	Nilai total: 38-54	Nilai total: 55-71	Nilai total: 72-88	Nilai total: 89-105
Kategorisasi Jawaban dan Nilai Nilai jawaban (a) = 1 Nilai jawaban (b) = 2 Nilai jawaban (c) = 3 Nilai jawaban (d) = 4 Nilai jawaban (e) = 5				

5.B Indikator Penilaian Inklusi Disabilitas

Tabel 5 Daftar pertanyaan untuk penilaian inklusi disabilitas

Dimensi 1: Kebijakan dan Strategi		
A.	Inklusivitas Kebijakan	
1.A.1	PUSK memiliki kebijakan dan prosedur tertulis terkait kesetaraan akses kepada setiap konsumen dan layanan khusus bagi calon konsumen/konsumen dengan disabilitas yang paling sedikit mencakup aspek: i. penyediaan informasi produk dan/atau layanan; ii. fitur dan desain produk dan/atau layanan; iii. penyampaian informasi produk dan/atau layanan; iv. pemasaran produk dan/atau layanan; v. penyusunan perjanjian terkait produk dan/atau layanan; vi. etika dan tata cara pemberian layanan atas penggunaan produk dan/atau layanan; dan vii. penanganan pengaduan dan penyelesaian sengketa atas produk dan/atau layanan.	a. Belum memiliki b. Dalam perencanaan untuk penyusunan c. Sudah memiliki, namun hanya mencakup sebagian aspek d. Sudah memiliki kebijakan dan prosedur tertulis yang mencakup seluruh aspek e. Sudah memiliki kebijakan dan prosedur tertulis dengan cakupan lebih luas dari aspek yang dipersyaratkan Penjelasan: Dokumen/data pendukung:
1.A.2	PUSK mendiseminasikan kebijakan dan prosedur tertulis terkait kesetaraan akses bagi konsumen, termasuk layanan khusus untuk konsumen/calon konsumen disabilitas, agar dipahami dan diterapkan oleh seluruh elemen institusi.	a. Belum mendiseminasikan b. Dalam perencanaan untuk mendiseminasikan c. Mendiseminasikan ke sebagian elemen institusi d. Mendiseminasikan ke seluruh elemen institusi e. Mendiseminasikan secara menyeluruh dan berkala

	Contoh: sosialisasi kepada pegawai, pelatihan rutin, diseminasi pada kanal informasi internal institusi, dll.	Penjelasan: Dokumen/data pendukung:
B.	Pengumpulan dan Penggunaan Data	
1.B.1	PUSK memiliki data konsumen yang terpilah berdasarkan status dan/atau ragam disabilitas.	a. Belum memiliki b. Dalam perencanaan untuk mengumpulkan data terpilah c. Memiliki data terpilah disabilitas tetapi baru mencakup sebagian konsumen d. Memiliki data terpilah yang mencakup seluruh konsumen di semua lini produk e. Memiliki data terpilah yang mencakup seluruh konsumen di semua lini produk dan selalu diperbaharui secara konsisten Penjelasan: Dokumen/data pendukung:
1.B.2	PUSK menganalisis dan menggunakan data terpilah yang terkumpul sesuai dengan ketentuan tentang perlindungan data konsumen untuk mengidentifikasi kebutuhan dan melakukan penyesuaian produk dan/atau	a. Belum melakukan analisis b. Dalam perencanaan untuk menganalisis data terpilah disabilitas c. Melakukan analisis secara umum namun masih terbatas

	layanan bagi calon konsumen/konsumen dengan disabilitas.	d. Melakukan analisis secara umum dan berkala untuk mengidentifikasi kebutuhan penyandang disabilitas e. Melakukan analisis mendalam dan berkala, serta menggunakan hasilnya untuk menyesuaikan produk dan layanan Penjelasan: Dokumen/data pendukung:
C.	Tinjauan dan Perbaikan Kebijakan dan Strategi	
1.C.1	PUSK meninjau dan mengkaji ulang kebijakan terkait layanan khusus bagi calon konsumen/konsumen dengan disabilitas dan pengumpulan data terpilah, serta melakukan penyesuaian dan perbaikan berdasarkan hasil tinjauan/kajian.	a. Belum melakukan b. Dalam perencanaan untuk meninjau dan mengkaji ulang c. Meninjau dan mengkaji ulang secara tidak rutin dan hanya mencakup sebagian aspek d. Meninjau dan mengkaji ulang secara tidak rutin dan mencakup seluruh aspek e. Meninjau dan mengkaji ulang secara berkala dan mencakup seluruh aspek serta menggunakan hasilnya sebagai dasar perbaikan Penjelasan: Dokumen/data pendukung:

Dimensi 2: Keterlibatan dan Partisipasi yang Bermakna		
2.A	PUSK berjejaring dan berkonsultasi dengan penyandang disabilitas, Organisasi Penyandang Disabilitas (OPD), dan/atau kelompok advokasi disabilitas untuk memahami kebutuhan dan tantangan serta mempertimbangkan masukan mereka dalam proses perencanaan, pengembangan, implementasi, peninjauan kebijakan, penyediaan informasi, serta penerapan aksesibilitas atas produk dan/atau layanan PUSK.	a. Belum melakukan b. Sedang dalam proses membangun jejaring dengan penyandang disabilitas, OPD, dan/atau kelompok advokasi c. Melakukan konsultasi tidak rutin dan hanya untuk keperluan tertentu d. Melakukan konsultasi pada sebagian besar proses e. Melakukan konsultasi secara berkala pada seluruh proses Penjelasan: Dokumen/data pendukung:
2.B	PUSK memiliki pegawai dengan disabilitas di elemen institusi.	a. Belum memiliki b. Dalam perencanaan atau dalam proses merekrut c. Memiliki kurang dari 1% jumlah total pegawai d. Memiliki sama dengan atau lebih dari 1% e. Memiliki sama dengan atau lebih dari 1% dan terdapat pegawai dengan disabilitas pada posisi pengambilan keputusan strategis Penjelasan: Dokumen/data pendukung:

Dimensi 3: Informasi, Literasi, dan Inklusi Keuangan		
A.	Aksesibilitas Informasi	
3.A.1	PUSK menyediakan informasi dalam media, format, dan saluran informasi yang dapat diakses oleh semua ragam disabilitas, meliputi aspek: a. fitur dan desain produk dan/atau layanan; b. pemasaran produk dan/atau layanan; c. penyusunan perjanjian terkait produk dan/atau layanan; d. pemberian layanan atas penggunaan produk dan/atau layanan; dan e. penanganan pengaduan dan penyelesaian sengketa atas produk dan/atau layanan.	a. Belum menyediakan b. Dalam perencanaan untuk menyediakan informasi dalam media, format, dan saluran informasi yang dapat diakses oleh seluruh ragam disabilitas c. Menyediakan informasi yang dapat diakses seluruh ragam disabilitas, namun belum mencakup seluruh aspek d. Menyediakan informasi yang dapat diakses seluruh ragam disabilitas mencakup seluruh aspek namun terbatas pada titik layanan tertentu e. Menyediakan informasi yang dapat diakses seluruh ragam disabilitas mencakup seluruh aspek secara konsisten di seluruh titik akses layanan Penjelasan: Dokumen/data pendukung:
3.A.2	PUSK menyediakan kanal layanan konsumen (<i>customer service</i>) baik di dalam jaringan (antara lain: telepon, panggilan video, SMS) maupun di luar jaringan (tatap muka) yang aksesibel dan akomodatif bagi calon konsumen/konsumen dengan disabilitas.	a. Belum menyediakan b. Dalam perencanaan untuk menyediakan kanal layanan yang aksesibel dan akomodatif

	Contoh: penerjemah bahasa isyarat, pilihan bahasa sederhana, atau penggunaan <i>subtitle</i>.	c. Menyediakan beberapa kanal layanan konsumen yang aksesibel dan akomodatif bagi calon konsumen/konsumen dengan disabilitas, namun cakupannya masih terbatas d. Menyediakan layanan yang aksesibel dan akomodatif di seluruh kanal layanan konsumen e. Menyediakan layanan inovatif yang aksesibel dan akomodatif di seluruh kanal layanan konsumen Penjelasan: Dokumen/data pendukung:
B.	Strategi Literasi Keuangan	
3.B.1	PUSK memiliki kegiatan peningkatan literasi keuangan yang menasar penyandang disabilitas, mencakup kegiatan edukasi keuangan dan/atau pengembangan sarana, media, atau materi yang sesuai kebutuhan berbagai ragam disabilitas.	a. Belum memiliki b. Dalam perencanaan kegiatan literasi keuangan bagi penyandang disabilitas c. Memiliki kegiatan peningkatan literasi keuangan bagi penyandang disabilitas dengan cakupan dan ragam disabilitas yang terbatas d. Memiliki kegiatan peningkatan literasi keuangan bagi penyandang disabilitas dengan cakupan dan ragam disabilitas yang luas e. Memiliki kegiatan peningkatan literasi keuangan bagi penyandang disabilitas berbagai ragam yang dilaksanakan dan ditinjau secara berkala

		Penjelasan: Dokumen/data pendukung:
C.	Strategi Inklusi Keuangan	
3.C.1	PUSK memiliki kegiatan untuk meningkatkan inklusi keuangan yang menysasar penyandang disabilitas serta memperhatikan kebutuhan dan tantangan khusus dari berbagai ragam disabilitas. (contoh: perluasan akses terhadap lembaga, produk, dan/atau layanan, penyediaan produk dan/atau layanan dll baik dalam bentuk fisik maupun digital)	a. Belum memiliki b. Dalam perencanaan kegiatan inklusi keuangan bagi penyandang disabilitas c. Memiliki kegiatan peningkatan inklusi keuangan bagi penyandang disabilitas dengan cakupan dan ragam disabilitas yang terbatas d. Memiliki kegiatan peningkatan inklusi keuangan bagi penyandang disabilitas dengan cakupan dan ragam disabilitas yang luas e. Memiliki kegiatan peningkatan inklusi keuangan bagi penyandang disabilitas berbagai ragam yang dilaksanakan dan ditinjau secara berkala Penjelasan: Dokumen/data pendukung:

Dimensi 4: Produk dan Layanan		
A.	Aksesibilitas Produk dan Layanan	
	Aksesibilitas Fisik	
4.A.1	PUSK menyediakan titik akses layanan fisik (kantor pusat, kantor cabang, ATM, dll) dengan fasilitas di dalamnya yang dapat diakses oleh calon konsumen/konsumen dengan disabilitas, termasuk penerapan desain universal dan penyediaan akomodasi yang layak. Contoh: penyediaan jalur landai, pintu yang lebar, lift, toilet khusus disabilitas, parkir khusus disabilitas, konter layanan yang mudah diakses, ruang tenang, dan bangunan mesin ATM yang mudah diakses penyandang disabilitas.	a. Belum menyediakan c. Dalam perencanaan untuk menyediakan d. Menyediakan fitur aksesibilitas di sebagian kecil titik akses layanan fisik dan hanya mengakomodir beberapa ragam disabilitas saja d. Menyediakan fitur aksesibilitas di sebagian besar titik akses layanan fisik dan hanya mengakomodir beberapa ragam disabilitas saja e. Menyediakan fitur aksesibilitas di seluruh titik akses layanan fisik dan mengakomodir seluruh ragam disabilitas Penjelasan: Dokumen/data pendukung:
4.A.2	PUSK merancang, mengembangkan, dan menerapkan fitur aksesibilitas pada alat, infrastruktur, atau mesin yang membantu konsumen dengan disabilitas untuk mengakses produk dan/atau layanan. Contoh: kartu ATM yang dilengkapi dengan <i>leading edge</i>/fitur taktil, mesin ATM bicara dengan instruksi yang spesifik dan dilengkapi dengan <i>audio jack</i>.	a. Belum menyediakan fitur aksesibilitas b. Dalam perencanaan untuk menyediakan fitur aksesibilitas c. Menyediakan fitur aksesibilitas pada sebagian kecil alat, infrastruktur, atau mesin untuk digunakan oleh konsumen dengan disabilitas.

		d. Menyediakan fitur aksesibilitas sudah diterapkan di sebagian besar alat, infrastruktur, atau mesin untuk digunakan oleh konsumen dengan disabilitas e. Penerapan fitur aksesibilitas sudah diterapkan di semua alat, infrastruktur, atau mesin untuk digunakan oleh konsumen dengan disabilitas dan diperbaharui secara berkala Penjelasan: Dokumen/data pendukung:
	Aksesibilitas Digital	
4.A.3	PUSK menyediakan layanan digital berbasis teknologi, seperti layanan berbasis internet, perangkat <i>mobile</i>, <i>website</i> atau aplikasi, yang dirancang dengan fitur aksesibilitas untuk memastikan calon konsumen/konsumen dengan disabilitas dapat mengakses produk dan layanan keuangan secara optimal. Contoh: kompatibilitas pembaca layar (<i>screen reader</i>), teks alternatif untuk gambar, navigasi <i>keyboard</i>, atau aksesibilitas desain dan tampilan antarmuka dari saluran digital	a. Belum menerapkan b. Dalam perencanaan untuk menerapkan fitur aksesibilitas c. Menerapkan fitur aksesibilitas di sebagian kecil platform layanan digital d. Menerapkan fitur aksesibilitas di sebagian besar platform layanan digital e. menerapkan fitur aksesibilitas di seluruh platform layanan digital untuk digunakan oleh konsumen dengan disabilitas dan diperbaharui secara berkala Penjelasan: Dokumen/data pendukung:

Sensitivitas Layanan		
4.A.4	PUSK memiliki pegawai yang memahami protokol standar terkait layanan khusus kepada calon konsumen/konsumen dengan disabilitas, tentang fitur aksesibilitas dari produk dan layanan PUSK hingga layanan pengaduan konsumen, serta terlatih untuk berinteraksi dan melayani calon konsumen/konsumen dengan disabilitas. Contoh: memiliki pegawai yang dapat ditugaskan sebagai pendamping calon konsumen/konsumen dengan disabilitas saat mengakses layanan keuangan	- Belum memiliki pegawai dengan pemahaman tentang layanan disabilitas - Dalam perencanaan untuk merekrut/melatih pegawai dengan pemahaman tentang layanan disabilitas - Sebagian kantor cabang dan fasilitas layanan memiliki pegawai yang mempunyai pemahaman tentang layanan disabilitas - Sebagian besar kantor cabang dan fasilitas layanan memiliki pegawai yang mempunyai pemahaman tentang layanan disabilitas - Seluruh kantor cabang dan fasilitas layanan memiliki pegawai yang mempunyai pemahaman tentang layanan disabilitas Penjelasan: Dokumen/data pendukung:
4.A.5	PUSK memberikan pelatihan kepada pegawai untuk meningkatkan <i>awareness</i> dan kemampuan pegawai dalam berinteraksi dan memberikan layanan kepada calon konsumen/konsumen dengan disabilitas, yang dapat mencakup materi berikut: Tata cara berinteraksi dan berkomunikasi yang inklusif dan akomodatif dengan calon konsumen/konsumen dengan disabilitas.	- Belum melakukan pelatihan - Dalam perencanaan untuk memberikan pelatihan kepada pegawai - Memberikan pelatihan kepada pegawai tentang kemampuan interaksi dan layanan disabilitas yang mencakup beberapa materi yang disebutkan

	• Cara menggunakan alat bantu untuk calon konsumen/konsumen dengan disabilitas. • Bahasa isyarat (<i>sign language</i>) tingkat dasar	d. Memberikan pelatihan kepada pegawai tentang kemampuan interaksi dan layanan disabilitas yang mencakup seluruh materi yang disebutkan e. Memberikan pelatihan kepada pegawai tentang kemampuan interaksi dan layanan disabilitas yang mencakup seluruh materi yang disebutkan, dengan evaluasi materi dan evaluasi kemampuan pegawai secara berkala Penjelasan: Dokumen/data pendukung:
	Aksesibilitas Dokumen	
4.A.6	PUSK menyediakan alternatif persyaratan/administrasi bagi calon konsumen/konsumen dengan disabilitas yang mungkin menghadapi hambatan dengan proses standar. (misalnya: metode identifikasi secara daring, verifikasi menggunakan <i>fingerprint recognition</i>, bantuan petugas <i>customer service</i>, dll)	a. Belum menyediakan b. Dalam perencanaan menyediakan alternatif persyaratan/administrasi c. Sebagian cabang/platform PUSK sudah menyediakan alternatif persyaratan/administrasi bagi konsumen dengan disabilitas yang mencakup beberapa aspek administrasi d. Sebagian cabang/platform PUSK sudah menyediakan alternatif persyaratan/administrasi bagi konsumen dengan disabilitas yang mencakup seluruh aspek administrasi e. Seluruh cabang/platform PUSK sudah menyediakan alternatif persyaratan/administrasi bagi konsumen dengan disabilitas yang mencakup seluruh aspek administrasi

		Penjelasan: Dokumen/data pendukung:
4.A.7	Semua formulir, kontrak, dan dokumen resmi lainnya dilengkapi dengan instruksi dan tersedia dalam format yang dapat diakses oleh calon konsumen/konsumen dengan disabilitas. (misalnya, huruf braille, cetakan besar, audio, dan mudah dibaca)	a. Belum menyediakan dokumen dengan format yang aksesibel b. Dalam perencanaan untuk melengkapi dokumen dengan format yang dapat diakses konsumen dengan disabilitas c. Sebagian jenis dokumen sudah dilengkapi dengan format yang dapat diakses konsumen dengan disabilitas d. Seluruh jenis dokumen sudah dilengkapi dengan format yang dapat diakses konsumen dengan disabilitas, namun belum semuanya tersedia di seluruh titik layanan PUSK e. Seluruh jenis dokumen sudah dilengkapi dengan format yang dapat diakses konsumen dengan disabilitas, dan tersedia di seluruh titik layanan PUSK Penjelasan: Dokumen/data pendukung:
4.A.8	PUSK memberikan layanan prioritas bagi calon konsumen/konsumen dengan disabilitas untuk	a. Belum memberikan layanan prioritas bagi konsumen dengan disabilitas

	mengurangi waktu tunggu dan memastikan kebutuhan mereka terpenuhi secara efisien.	b. Dalam perencanaan untuk memberikan layanan prioritas bagi konsumen dengan disabilitas c. Sebagian cabang/platform PUSK sudah memberikan layanan prioritas bagi konsumen dengan disabilitas d. Seluruh cabang/platform PUSK sudah memberikan layanan prioritas bagi konsumen dengan disabilitas e. Seluruh cabang/platform PUSK sudah memberikan layanan prioritas bagi konsumen dengan disabilitas yang ditinjau secara rutin Penjelasan: Dokumen/data pendukung:
	Layanan Pengaduan Konsumen	
4.A.9	PUSK memastikan semua metode dan kanal pengajuan pengaduan konsumen (contoh: aplikasi pengaduan konsumen, konter pengaduan konsumen, pusat panggilan pengaduan konsumen, dll) dapat diakses dan akomodatif bagi konsumen dengan disabilitas.	a. Belum memastikan aksesibilitas kanal pengaduan b. Dalam perencanaan untuk dapat memastikan aksesibilitas seluruh kanal pengaduan untuk konsumen dengan disabilitas c. Sudah memastikan sebagian kanal pengaduan aksesibel dan akomodatif bagi konsumen dengan disabilitas d. Sudah memastikan seluruh kanal pengaduan aksesibel dan akomodatif bagi konsumen dengan disabilitas

		e. Sudah memastikan seluruh kanal pengaduan aksesibel dan akomodatif bagi konsumen dengan disabilitas serta dievaluasi secara berkala Penjelasan: Dokumen/data pendukung:
B.	Tinjauan dan Perbaikan	
4.B.1	PUSK meninjau dan mengkaji implementasi produk dan/atau layanan keuangan bagi penyandang disabilitas (meliputi: aksesibilitas infrastruktur fisik, aksesibilitas digital, sensitivitas layanan, aksesibilitas dokumen, dan layanan pengaduan konsumen) serta menindaklanjuti sebagai bahan perbaikan.	a. Belum melakukan b. Dalam perencanaan untuk meninjau dan mengkaji ulang c. Meninjau dan mengkaji ulang secara tidak rutin dan hanya mencakup sebagian aspek d. Meninjau dan mengkaji ulang secara tidak rutin dan mencakup seluruh aspek e. Meninjau dan mengkaji ulang secara berkala dan mencakup seluruh aspek serta menggunakan hasilnya sebagai dasar perbaikan Penjelasan: Dokumen/data pendukung:

Daftar Kontak

Advocacy-based: Organisasi yang fokus mempromosikan hak-hak penyandang disabilitas melalui kegiatan penelitian dan advokasi kebijakan.	
Organisasi	Kontak/Website
AIDRAN Australia - Indonesia Disability Research and Advocacy Network	https://aidran.org/
CBM Indonesia	https://cbm-global.org/ indonesia@cbm.org +6221-83789798
Formasi Disabilitas	https://formasidisabilitas.id/ formasidisabilitas@gmail.com
HIDIMU Himpunan Disabilitas Muhammadiyah	hdm.muhammadiyah@gmail.com
HWDI Himpunan Wanita Disabilitas Indonesia	https://www.hwdi.org/ hwdi.info@gmail.com
KND Komisi Nasional Disabilitas	DITA 143 +62811-1388-143
LINKSOS Lingkar Sosial Indonesia	https://lingkarsosial.org/
NLR Indonesia	https://nlrindonesia.or.id/ info@nlrindonesia.or.id
PERTUNI Persatuan Tunanetra Indonesia	https://pertuni.or.id/
PPDFI Perkumpulan Penyandang Disabilitas Fisik Indonesia	dpp.ppdfi@gmail.com

Advocacy-based: Organisasi yang fokus mempromosikan hak-hak penyandang disabilitas melalui kegiatan penelitian dan advokasi kebijakan.

Organisasi	Kontak/Website
PPDI Pusat Perkumpulan Penyandang Disabilitas Indonesia	https://ppdi.or.id/ dpp@ppdi.or.id 085813281779
Rumah Cerebral Palsy	https://www.rumahcerebralpalsy.id/ yayasan@rumahcerebralpalsy.id +62 898 5232 202
SIGAB Sasana Inklusi & Gerakan Advokasi Difabel	https://sigab.org/ sekretariat@sigab.or.id +62-274 – 2840056
WKCP Wahana Keluarga Cerebral Palsy	https://wkcpjogja.org/ wkcpjogja@gmail.com 08562851903
PJS Perhimpunan Jiwa Sehat	https://pjs-imha.or.id/ perhimpunan.jiwa.sehat@gmail.com
POTADS Persatuan orang Tua Anak Down Syndrome	https://potads.or.id/ yayasanpotads@gmail.com 0812-9623-7423
YCHI Autism Center Yayasan Cinta Harapan Indonesia Autism Center	https://ychiautismcenter.org/ info@ychiautismcenter.org Whatsapp +62 819-5052-009 (call center)

Service-oriented: Organisasi yang menyediakan jasa konsultasi terkait inklusi disabilitas dan layanan aksesibilitas bagi lembaga publik dan perusahaan.

Organisasi	Kontak/Website
KONEKIN Koneksi Indonesia Inklusif	https://www.linkedin.com/company/konekindonesia/
Pusat Layanan Juru Bahasa Isyarat	https://pljindonesia.com/ plj.indonesia2015@gmail.com +62 811 2111 226

Service-oriented: Organisasi yang menyediakan jasa konsultasi terkait inklusi disabilitas dan layanan aksesibilitas bagi lembaga publik dan perusahaan.

Organisasi	Kontak/Website
Pusbisindo Pusat Bahasa Isyarat Indonesia	https://www.pusbisindo.org/ pusbisindo@gmail.com +62 81280002902
Silang	https://www.silang.id/ +62 851 7408 1940
Suara Inklusi Semesta (Suarise)	https://suarise.com/
Thisabel Enterprise	https://www.linkedin.com/company/thisable-enterprise/?originalSubdomain=id

Bappenas telah melakukan pengumpulan informasi tentang Daftar Organisasi Penyandang Disabilitas di berbagai provinsi untuk mendukung terwujudnya Pembangunan Inklusif melalui partisipasi yang bermakna dalam proses Perencanaan, Penganggaran, Pelaksanaan, Pemantauan, dan Evaluasi terkait Penghormatan, Perlindungan dan Pemenuhan Hak Penyandang Disabilitas dalam setiap pembangunan baik di tingkat Nasional maupun Daerah.

Daftar Organisasi Penyandang Disabilitas yang dikumpulkan Bappenas dapat diakses pada tautan berikut: <https://ditpk.bappenas.go.id/disabilitas/list-opdis>

Daftar Referensi

Accessible Print (Agile Development Group)

<https://agiledg.com/wp-content/uploads/2020/07/Accessible-Print-Guidelines.pdf>

Accessible Design (v-shesh)

https://static1.squarespace.com/static/5959ce9dbf629a17ab5d1d1c/t/63ec7545506ed156867dbf9c/1676440902167/10%2C+V-shesh_Accessible+design+.pdf

Americans with Disabilities Act (ADA) Standards for Accessible Design (2010)

https://www.ada.gov/2010ADAAstandards_index.htm

Badan Pusat Statistik (BPS). (2018). Survei Sosial Ekonomi Nasional (Susenas) Maret 2018. Data diolah oleh Prospera.

Badan Pusat Statistik (BPS). (2023). Survei Sosial Ekonomi Nasional (Susenas) Maret 2023. Data diolah oleh Prospera.

Badan Pusat Statistik (BPS). (2023). Statistik Penduduk Lanjut Usia 2023.

<https://www.bps.go.id/id/publication/2023/12/29/5d308763ac29278dd5860fad/statistik-penduduk-lanjut-usia-2023.html>

Bappenas. (2022). Registrasi Sosial Ekonomi (Regsosek) 2022.

G3ict: Inclusive Financial Services For Seniors and Persons with Disabilities: Global Trends in Accessibility Requirements (2015). <https://g3ict.org/publication/inclusive-financial-services-for-seniors-and-persons-with-disabilities-global-trends-in-accessibility-requirements>

Good Return and Chamroeun Microfinance, Plc. (2023) Finance for All: A practical guide to Disability Inclusion for Financial Services Providers in Cambodia.

<https://www.findevgateway.org/paper/2023/03/finance-all-practical-guide-disability-inclusion-financial-services-providers>

International Finance Corporation (2022). Inclusive Banking: Emerging Practices to Advance the Economic Inclusion of Persons with Disabilities.

<https://www.ifc.org/content/dam/ifc/doc/mgrt/202203-inclusive-banking-for-persons-with-disabilities.pdf>

Konvensi PBB tentang Hak-Hak Penyandang Disabilitas (UN CRPD)

<https://social.desa.un.org/issues/disability/crpd/convention-on-the-rights-of-persons-with-disabilities-crpd>

Marlina, I., et al. (2024). Counting the costs: understanding the extra costs of living with disability in Indonesia to advance inclusive policies within the SDG framework. *Frontiers in Rehabilitation Sciences*. <https://doi.org/10.3389/fresc.2024.1236365>

Mitra, S., et al. (2017). Extra costs of living with a disability: A review and agenda for research. *Disability and Health Journal*. <https://doi.org/10.1016/j.dhjo.2017.04.007>

Mont, D., et al. (2022). Estimating the Extra Costs for Disability for Social Protection Programs. ILO. <https://www.social-protection.org/gimi/ShowRessource.action?id=57850>

Nielsen (2016). Reaching Prevalent, Diverse Consumers with Disabilities: <https://nielseniq.com/global/en/insights/report/2016/reaching-prevalent-diverse-consumers-with-disabilities/>

Panduan Media Aksesibel (Sentra Advokasi Perempuan, Difabel, dan Anak)

<https://sapdajogja.org/wp-content/uploads/2021/07/PANDUAN-MEDIA-AKSESIBEL.pdf>

Panduan Pelayanan Kepada Penyandang Disabilitas (Ombudsman Republik Indonesia)

<https://jdih.ombudsman.go.id/monografi/jdih-35/panduan-pelayanan-kepada-penyandang-disabilitas>

Panduan Penanganan Perkara Penyandang Disabilitas Berhadapan dengan Hukum (MaPPI FHUI, AIPJ2)

<https://mappifhui.org/wp-content/uploads/2019/10/1.-BUKU-DISABILITAS.pdf>

Strategi Nasional Literasi Keuangan Indonesia (SNLKI) 2021–2025 (Otoritas Jasa Keuangan)

<https://ojk.go.id/id/berita-dan-kegiatan/publikasi/Pages/Strategi-Nasional-Literasi-Kuangan-Indonesia-2021-2025.aspx>

Rencana Aksi Nasional Penyandang Disabilitas (Bappenas)

Peraturan Menteri Negara Perencanaan Pembangunan Nasional/Kepala Badan Perencanaan Pembangunan Nasional Nomor 3 Tahun 2021 tentang Pelaksanaan Peraturan Pemerintah Nomor 70 Tahun 2019 Tentang Perencanaan, Penyelenggaraan, dan Evaluasi Terhadap Penghormatan, Pelindungan, dan Pemenuhan Hak Penyandang Disabilitas.https://jdih.bappenas.go.id/peraturan/countviewer/2597/2021_Permen_PPN_003.pdf

Universal Declaration of Human Rights (United Nations)

<https://www.ohchr.org/en/human-rights/universal-declaration/translations/english>

Web Content Accessibility Guidelines (WCAG) (Web Accessibility Initiative (WAI) of the World Wide Web Consortium (W3C))

<https://www.w3.org/WAI/standards-guidelines/id#wcag2>

<https://www.w3.org/TR/mobile-accessibility-mapping/>

Undang-undang/Peraturan

Peraturan Menteri PUPR No. 14/PRT/M/2017 tentang Persyaratan Kemudahan Bangunan Gedung.

<https://jdih.pu.go.id/detail-dokumen/PermenPUPR-nomor-14-tahun-2017-Persyaratan-Kemudahan-Bangunan-Gedung>

Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (POJK) No. 22 Tahun 2023 tentang Pelindungan Konsumen dan Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan

<https://www.ojk.go.id/id/regulasi/Documents/Pages/Pelindungan-Konsumen-dan-Masyarakat-di-Sektor-Jasa->

Keuangan/POJK%2022%20Tahun%202023%20Pelindungan%20Konsumen%20dan%20Masyarakat%20di%20Sektor%20Jasa%20Keuangan.pdf

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas:

<https://peraturan.bpk.go.id/Download/26352/UU%20Nomor%208%20Tahun%202016.pdf>

Peraturan Presiden (PERPRES) Nomor 114 Tahun 2020 tentang Strategi Nasional Keuangan Inklusif

<https://peraturan.bpk.go.id/Details/154566/perpres-no-114-tahun-2020>

Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (POJK) No. 3 Tahun 2023 tentang Peningkatan Literasi dan Inklusi Keuangan di Sektor Jasa Keuangan bagi Konsumen dan Masyarakat

<https://ojk.go.id/id/regulasi/Documents/Pages/Peningkatan-Literasi-dan-Inklusi-Keuangan-di-Sektor-Jasa-Keuangan-Bagi-Konsumen-dan-Masyarakat/POJK%20Nomor%203%20Tahun%202023.%20Peningkatan%20Literasi%20dan%20Inklusi%20Keuangan%20di%20Sektor%20Jasa%20Keuangan%20Bagi%20Konsumen%20dan%20Masyarakat.pdf>



Bidang Pengawasan Perilaku Pelaku Usaha Jasa
Keuangan, Edukasi, dan Pelindungan Konsumen

Departemen Literasi, Inklusi Keuangan, dan Komunikasi

Jalan Lapangan Banteng Timur 2-4, Jakarta 10710
Indonesia

www.ojk.go.id