

Integrasi GEDSI dalam Inklusi Keuangan: Lembar Ringkas untuk Penyedia Layanan Keuangan

Mengintegrasikan Kesetaraan Gender, Disabilitas, dan Inklusi Sosial (GEDSI) dalam sektor keuangan bukanlah inisiatif sekali jalan. Ini adalah transformasi bertahap dan strategis yang mengharuskan penyedia layanan keuangan (FSP) untuk memikirkan kembali bagaimana mereka memahami pelanggan, merancang layanan, dan mengukur keberhasilan.

GEDSI mengakui bahwa eksklusi keuangan dibentuk oleh identitas yang saling beririsan seperti gender, disabilitas, usia, pendapatan, lokasi, dan status kewarganegaraan. Bagi FSP, inklusi yang bermakna dimulai dengan perubahan perspektif yang mendasar dan berkembang melalui jalur transformasi yang terstruktur.

A. Mulai dengan Pertanyaan Mendasar

Menjawab hal ini membutuhkan penguatan sistem data untuk menangkap profil pelanggan yang bersifat interseksional.

Sebelum memperkenalkan kebijakan, produk, atau pelatihan baru, FSP harus terlebih dahulu bertanya:

“Siapa yang kami layani dan siapa yang belum kami jangkau?”

Untuk menjawabnya, diperlukan penguatan sistem data guna menangkap profil pelanggan yang bersifat interseksional, yang dipilih berdasarkan dimensi utama berikut:

Dimensi — Yang Perlu Dihimpun

- **Gender:** Kategori yang inklusif dan sesuai konteks
- **Usia:** Kelompok tahap kehidupan (misalnya remaja, usia kerja, lansia)
- **Disabilitas:** Jenis, keterbatasan fungsional, hambatan akses, tanggung jawab pengasuhan
- **Status Perkawinan:** Lajang, menikah, janda/duda, cerai
- **Kewarganegaraan / Status Perpindahan:** Warga negara, migran, pengungsi, pencari suaka, pengungsi internal
- **Lokasi:** Perkotaan, pinggiran kota, pedesaan, terpencil, daerah kurang terlayani
- **Pendapatan:** Tingkat pendapatan, stabilitas, paparan terhadap guncangan ekonomi
- **Kepemilikan Smartphone:** Akses terhadap perangkat dan layanan digital
- **Perlindungan Sosial:** Akses terhadap sistem nasional (misalnya BPJS di Indonesia)

Pendekatan interseksional sangat penting, karena eksklusi jarang terjadi hanya karena satu dimensi. Misalnya, perempuan penyandang disabilitas yang mengungsi dapat menghadapi hambatan berlapis yang tidak dapat dipahami hanya dari aspek gender atau lokasi saja.

B. Mengapa Data Interseksional Penting

Tanpa data terpilah yang kuat, FSP berisiko merancang produk yang tampak inklusif tetapi gagal menjangkau kelompok yang paling terpinggirkan.

Data interseksional memungkinkan FSP untuk:

- Mengidentifikasi populasi yang kurang terlayani dan terpinggirkan
- Memahami sifat dan tingkat hambatan yang dihadapi
- Melacak kesenjangan dalam akses, penggunaan, dan hasil
- Mengembangkan strategi, target, dan pelaporan GEDSI yang kredibel

Hal ini mengubah GEDSI dari komitmen konseptual menjadi pengambilan keputusan bisnis berbasis bukti.

C. Hal yang Perlu Dipertimbangkan

Penggunaan data yang efektif memerlukan pemahaman bagaimana tiap dimensi memengaruhi akses dan eksklusi keuangan:

- **Gender:** Identifikasi kesenjangan dan hilangkan bias dalam desain serta penyampaian produk. (Sekitar 700 juta perempuan masih belum terlayani layanan keuangan.)
- **Usia:** Atasi hambatan sepanjang siklus hidup, dari eksklusi pemuda hingga tantangan literasi digital dan aksesibilitas pada lansia
- **Disabilitas:** Kenali berbagai jenis disabilitas dan hambatan fungsional pada kanal fisik, komunikasi, dan digital
- **Kewarganegaraan & Perpindahan:** Perhatikan keterbatasan dokumen pada pengungsi, IDP, dan warga tanpa identitas resmi
- **Lokasi:** Atasi kesenjangan layanan di daerah terpencil dan kurang terlayani
- **Pendapatan:** Bedakan eksklusi struktural dan hambatan akibat kemiskinan untuk penyesuaian produk yang tepat
- **Akses Digital:** Pastikan layanan digital dapat diakses, terjangkau, dan mudah digunakan oleh semua
- **Kepemilikan Smartphone:** Perhatikan kesenjangan akses dan kontrol perangkat; kurangnya kepemilikan menjadi hambatan besar, terutama bagi perempuan dan penyandang disabilitas
- **Alamat Pos:** Kekurangan sistem alamat formal (sekitar 4 miliar orang secara global tidak memiliki alamat yang andal) menghambat KYC dan layanan
- **Perlindungan Sosial:** Pahami keterkaitan dengan sistem nasional—kurangnya dokumen sipil sering membatasi akses ke layanan seperti BPJS

D. Memperkuat Pengumpulan Data

- Audit sistem yang ada untuk menemukan kesenjangan
- Gunakan metode campuran (kuantitatif dan kualitatif)
- Libatkan kelompok yang terpinggirkan, bukan hanya nasabah saat ini
- Pastikan praktik data yang etis (persetujuan, privasi, dan prinsip “tidak membahayakan”)

E. Integrasikan GEDSI ke dalam Sistem Utama

Untuk mencapai dampak berkelanjutan, GEDSI harus terintegrasi dalam semua fungsi utama:

- Onboarding nasabah dan KYC
- Penilaian kredit dan profil risiko
- Desain dan penyampaian produk
- Layanan keuangan digital
- Sistem perlindungan nasabah
- Monitoring, evaluasi, dan pelaporan
- Kebijakan dan praktik SDM

GEDSI harus menjadi bagian dari pengambilan keputusan operasional dan strategis sehari-hari.

F. Tantangan Bukan Teknologi

Inklusi keuangan digital sering dianggap sebagai isu teknologi. Pada kenyataannya:

Tantangan utamanya bukan teknologi. Sistem digital gagal ketika tidak dirancang untuk manusia.

Hambatan utama bersifat manusiawi, bukan teknologis. Desain digital inklusif harus mengatasi secara bersamaan:

- **Perilaku:** Literasi digital rendah membatasi penggunaan
- **Akses:** Keterbatasan biaya, aksesibilitas disabilitas, dan konektivitas
- **Kepercayaan:** Ketakutan terhadap penipuan, kurang percaya diri, dan pengalaman negatif

Mengatasi satu aspek saja tidak cukup, diperlukan solusi terpadu.

Implikasi bagi FSP:

- Rancang platform digital yang berpusat pada pengguna dan inklusif
- Sediakan dukungan literasi digital dan keuangan
- Perkuat perlindungan konsumen dan mitigasi penipuan
- Sediakan kanal layanan alternatif dan pendampingan

Langkah selanjutnya:

FSP harus mengidentifikasi solusi praktis agar kelompok yang kurang terlayani, terutama penyandang disabilitas, dapat berpartisipasi penuh dalam ekonomi digital.

G. Jalur Transformasi GEDSI dalam Lembaga Keuangan

FSP umumnya berkembang melalui tahapan berikut:

- **Buta GEDSI:** Tidak menyadari adanya eksklusi
- **Kesadaran GEDSI:** Fokus awal, biasanya pada gender
- **Komitmen Pimpinan:**
 - Sponsor GEDSI di tingkat pimpinan
 - Focal point GEDSI di tim
 - Inklusi masuk strategi
- **Integrasi Dasar:**
 - Integrasi ke sistem SDM dan budaya organisasi
 - Inklusi dalam proses operasional
- **Konsultasi & Ko-Kreasi:**
 - Melibatkan OPD dan komunitas
 - Desain bersama berbasis pengalaman nyata
- **Institusionalisasi:**
 - GEDSI tertanam dalam kebijakan, produk, dan sistem
- **Perbaikan Berkelanjutan:**
 - Inovasi berbasis data

GEDSI berkembang dari sekadar kesadaran menjadi fungsi inti bisnis.

H. Kepemimpinan dan Ko-Kreasi

Transformasi kelembagaan membutuhkan:

- Kepemimpinan yang kuat
- Peran dan akuntabilitas GEDSI yang jelas
- Integrasi perspektif pengalaman hidup

Keterlibatan berkelanjutan dengan OPD dan pemangku kepentingan memastikan layanan tetap relevan.

I. Integrasi dalam Kebijakan dan ESG

Integrasi GEDSI dalam kebijakan dan kerangka ESG memungkinkan:

- Peningkatan akses bagi penyandang disabilitas berbasis data terukur
- Penguatan pilar sosial (S) dalam ESG

- Demonstrasi praktik inklusif kepada regulator dan investor

Hal ini meningkatkan akuntabilitas, transparansi, dan kredibilitas.

J. Nilai Komersial GEDSI

Integrasi GEDSI memberikan manfaat bisnis nyata:

- Wawasan pelanggan dan proses KYC yang lebih baik
- Akses ke pasar baru dan belum terlayani
- Inovasi produk dan layanan
- Akses ke pendanaan berbasis ESG
- Peningkatan kepercayaan pelanggan dan reputasi

GEDSI adalah kebutuhan sosial sekaligus peluang pertumbuhan strategis.

K. Komitmen pada Perbaikan Berkelanjutan

Integrasi GEDSI tidak berhenti setelah sistem dibangun. FSP harus:

- Belajar dari data dan umpan balik nasabah
- Beradaptasi dengan perubahan konteks
- Terus memperkuat praktik inklusif

Pesan Utama bagi Penyedia Layanan Keuangan

Inklusi keuangan dimulai dari memahami siapa yang terpinggirkan, dan berhasil ketika GEDSI terintegrasi dalam setiap sistem, produk, kebijakan, dan keputusan. Keberhasilan terletak pada kemajuan sepanjang jalur transformasi GEDSI dari kesadaran hingga institusionalisasi, sambil mengatasi hambatan nyata berupa perilaku, akses, dan kepercayaan.

Hal ini memungkinkan FSP menghadirkan inklusi keuangan yang bermakna sekaligus menciptakan nilai bisnis yang berkelanjutan.