

Mengumpulkan Data Disabilitas Fungsional dalam Inklusi Keuangan

Panduan praktis bagi Lembaga Jasa Keuangan (LJK) yang menggunakan Washington Group Short Set (WGSS)

Lembaga jasa keuangan (LJK) sering ingin memahami klien mana yang menghadapi hambatan fungsional agar dapat meningkatkan akses, mengurangi drop-off, dan merancang layanan yang lebih inklusif. Kabar baiknya: Anda tidak membutuhkan data medis, diagnosis, atau tenaga ahli. Yang dibutuhkan adalah informasi fungsional—data yang menunjukkan apa yang menghambat seseorang dalam mengakses dan menggunakan layanan keuangan secara setara.

Panduan ini menjelaskan pendekatan yang paling aman, praktis, dan diakui secara global untuk mengumpulkan data terkait disabilitas dalam inklusi keuangan: Washington Group Short Set (WGSS) serta cara mengintegrasikannya ke dalam operasional dan menggunakannya untuk menghilangkan hambatan.

LJK sering ingin memahami hambatan fungsional pelanggan, tetapi banyak yang tidak tahu harus mulai dari mana. Kuncinya adalah data fungsional, bukan data medis. Data ini membantu mengidentifikasi faktor-faktor yang menghalangi nasabah dalam mengakses dan menggunakan layanan keuangan secara setara.

Bagaimana LJK Dapat Menyediakan Layanan Keuangan yang Aksesibel dan Inklusif

Banyak klien menghadapi hambatan fungsional yang memengaruhi cara mereka mengakses dan menggunakan layanan keuangan—baik melalui aplikasi seluler, agen, pertemuan kelompok, kantor cabang, call centre, atau saluran layanan lainnya.

LJK tidak memerlukan informasi medis. Sebaliknya, LJK memerlukan data fungsional untuk memahami:

- mengapa sebagian klien kesulitan menggunakan kanal digital
- mengapa pola drop-off, penyaluran, pembayaran kembali, atau penggunaan layanan berbeda-beda
- mengapa segmen tertentu membutuhkan dukungan pelanggan yang lebih intens
- bagaimana merancang layanan yang dapat diakses oleh semua klien

WGSS adalah metode paling aman, sederhana, dan diakui secara global untuk mengumpulkan informasi tersebut.

1) Mengapa WGSS efektif bagi LJK

WGSS membantu LJK untuk:

- Mengidentifikasi klien yang mengalami hambatan dalam mengakses layanan
- Meningkatkan aksesibilitas di seluruh kanal (agen, platform digital, call centre, kantor cabang)
- Memperkuat perlindungan konsumen dan standar pelayanan nasabah rentan

- Mendukung desain produk dan strategi layanan nasabah
- Meningkatkan pelaporan ESG dan GEDSI, terutama aspek Sosial
- Mengurangi inefisiensi operasional dengan mengatasi hambatan sejak awal

WGSS TIDAK memerlukan:

- Pemeriksaan medis
- Diagnosis atau penilaian spesialis
- Data kesehatan pribadi yang sensitif
- ✓ Pertanyaan fungsional yang sederhana
- ✓ Integrasi mudah ke formulir onboarding, KYC, aplikasi kredit, survei
- ✓ Metodologi yang tervalidasi secara global

WGSS merupakan dasar yang “*cukup baik*” untuk LJK yang memulai perjalanan menuju inklusi disabilitas.

2) Penggunaan Format Ya/Tidak untuk Konteks Sensitif

Banyak LJK beroperasi di komunitas dengan tingkat stigma tinggi, sehingga klien enggan mengungkapkan kesulitan. Dalam situasi seperti ini, format ya/tidak sering lebih diterima.

Contoh:

“Apakah Anda mengalami kesulitan melihat, bahkan ketika menggunakan kacamata?”
Ya / Tidak

Keunggulan:

- Mudah dipahami oleh klien berpendidikan rendah
- Cocok untuk pembiayaan kelompok, jaringan agen, atau onboarding melalui ponsel
- Tidak mengintimidasi nasabah

Konsekuensinya adalah data menjadi kurang presisi, namun tetap merupakan titik awal yang kuat.

3) Cara LJK Mengintegrasikan WGSS ke dalam Operasional

A. Integrasi ke dalam proses yang sudah ada

WGSS dapat disisipkan ke dalam:

- Onboarding nasabah (kantor cabang, petugas lapangan, agen, kanal digital)
- Aplikasi kredit (perorangan, UMKM, pembiayaan kelompok)
- Pembaruan KYC dan peninjauan berkala nasabah
- Asesmen keterampilan digital
- Survei kepuasan nasabah
- Kehadiran pertemuan kelompok (untuk LKM/MFI)

Tidak perlu formulir baru—cukup tambahkan pertanyaan WGSS ke proses yang sudah berjalan.

B. Melatih staf untuk menyampaikan pertanyaan dengan hormat

Staf garis depan, petugas kredit, petugas lapangan, call centre, dan agen digital perlu menggunakan pernyataan seperti:

- *"Pertanyaan ini membantu kami memahami hambatan yang mungkin Anda alami saat menggunakan layanan kami."*
- *"Jawaban Anda tidak memengaruhi kelayakan, persetujuan kredit, atau akses layanan."*
- *"Informasi ini bersifat rahasia dan digunakan untuk meningkatkan layanan kami."*

Pelatihan harus mencakup:

- komunikasi yang menghormati martabat klien
- cara mencatat jawaban secara akurat
- cara menangani klien yang menyampaikan kesulitan fungsional

C. Menggunakan data fungsional untuk meningkatkan aksesibilitas

Data WGSS harus digunakan untuk meningkatkan layanan, misalnya:

- menyederhanakan navigasi aplikasi, formulir, bahasa, dan langkah verifikasi
- menyediakan alternatif autentikasi seperti PIN, biometrik (sidik jari, wajah, suara, iris), One-Time Password (OTP), atau konfirmasi suara
- meningkatkan aksesibilitas jaringan agen dan dukungan komunikasi
- menyesuaikan pertemuan kelompok (tempat duduk, waktu, tingkat kebisingan)
- menyediakan dukungan bagi nasabah yang kesulitan mengisi formulir atau menggunakan teknologi
- mengurangi hambatan fisik di kantor cabang atau titik layanan

Tujuannya adalah memastikan seluruh nasabah dapat mengakses, memahami, dan menyelesaikan transaksi keuangan mereka.

D. Melindungi privasi dan martabat

LJK harus memastikan:

- partisipasi bersifat sukarela
- tujuan pengumpulan data dijelaskan secara transparan
- kontrol akses data dilakukan secara ketat
- analisis menggunakan data yang telah diagregasi
- tidak ada dampak negatif bagi nasabah

Data WGSS harus selalu digunakan untuk mendukung nasabah, bukan mengecualikan mereka.

4) Bermitra dengan Organisasi Penyandang Disabilitas (OPD)

OPD dapat memperkuat upaya inklusi LJK melalui:

- pelatihan dan peningkatan kesadaran staf
- peninjauan produk digital dan materi komunikasi

- dukungan untuk kegiatan penyuluhan masyarakat
- advis aksesibilitas layanan
- co-design model pembiayaan dan layanan nasabah yang inklusif

Kemitraan membantu membangun kepercayaan serta memastikan sensitivitas budaya dan konteks lokal.

5) Melangkah Lebih Jauh dari WGSS: Praktik Inklusif bagi LJK yang Lebih Maju

Selain WGSS, LJK dapat mempertimbangkan pemahaman yang lebih luas mengenai kebutuhan nasabah, termasuk:

Neurodiversitas, seperti autisme, ADHD, disleksia, atau dyspraxia, dapat memengaruhi cara nasabah memproses informasi, menavigasi platform digital, atau memahami formulir dengan teks yang panjang. Mengenali perbedaan ini membantu Lembaga Jasa Keuangan (LJK) merancang komunikasi yang lebih jelas, pengalaman digital yang lebih sederhana, dan alur layanan yang lebih intuitif bagi seluruh nasabah.

Kesadaran mengenai kondisi psikososial atau kesehatan mental, termasuk depresi, kecemasan, bipolar, atau pengalaman terkait trauma, juga semakin meningkat. Kondisi ini dapat memengaruhi kemampuan nasabah mengelola stres, berinteraksi di titik layanan yang ramai atau bising, serta mengikuti prosedur yang kompleks. Layanan pelanggan yang suportif, proses yang fleksibel, dan lingkungan yang tenang serta tidak menekan dapat meningkatkan pengalaman mereka secara signifikan.

Banyak penyakit kronis, seperti diabetes, penyakit jantung, nyeri kronis, atau kondisi yang menyebabkan kelelahan atau gangguan konsentrasi, dapat berdampak pada stamina, mobilitas, atau fokus. Bagi nasabah ini, hambatan sering muncul dari upaya fisik untuk mendatangi titik layanan, menunggu dalam antrean, atau menyelesaikan formulir panjang. Menyediakan dukungan jarak jauh, proses yang lebih ringkas, atau opsi layanan berbantuan dapat membantu mengurangi tantangan tersebut.

Beberapa nasabah juga mengalami perbedaan dalam pemrosesan sensori, termasuk sensitivitas terhadap kebisingan, cahaya, keramaian, atau kesulitan menyaring suara latar. Kantor cabang yang ramai, lingkungan yang bising, atau aplikasi yang visualnya penuh dapat terasa membebani. Menyediakan area yang lebih tenang, tata letak yang jelas, dan antarmuka yang disederhanakan dapat meningkatkan kenyamanan dan kemudahan penggunaan.

Selain itu, disabilitas penglihatan atau pendengaran, keterbatasan mobilitas, disabilitas intelektual, serta perubahan terkait usia turut memengaruhi bagaimana nasabah mengakses layanan keuangan. Faktor-faktor ini menegaskan pentingnya menyediakan berbagai cara untuk menerima informasi, menavigasi layanan, melakukan autentikasi identitas, dan meminta dukungan.

Dengan secara bertahap mengintegrasikan pertimbangan yang lebih luas ini, LJK dapat membangun pemahaman yang lebih holistik mengenai kebutuhan nasabah dan menghadirkan layanan yang benar-benar inklusif, mudah digunakan, dan dapat diakses oleh semua orang. Penting untuk memastikan bahwa perluasan pengumpulan data atau penyesuaian layanan dilakukan dengan hati-hati dan melibatkan Organisasi Penyandang Disabilitas (OPD) guna menjamin sensitivitas, relevansi, dan perlindungan privasi.

6) Langkah Implementasi

Integrasikan WGSS ke dalam Proses Layanan Nasabah

- Sertakan WGSS dalam formulir pembukaan rekening, survei, atau platform digital.
- Pastikan pertanyaan diajukan secara konsisten di semua cabang.

Pelatihan Staf

- Berikan pelatihan tentang komunikasi yang menghormati dan inklusif.
- Tekankan pentingnya kerahasiaan dan sensitivitas.

Gunakan Data Secara Strategis

- Pisahkan data nasabah berdasarkan status disabilitas.
- Pantau penggunaan layanan, tingkat pengembalian pinjaman, dan kepuasan nasabah.
- Laporkan indikator dan progres GEDSI.

Contoh Penggunaan	Deskripsi
Desain Produk Inklusif	<i>Sederhanakan formulir dan gunakan bahasa yang mudah jika banyak nasabah melaporkan kesulitan berkomunikasi.</i>
Peningkatan Aksesibilitas	<i>Tawarkan layanan mobile banking atau kunjungan rumah jika banyak nasabah memiliki tantangan mobilitas.</i>
Outreach Terarah	<i>Bermitra dengan Organisasi Penyandang Disabilitas (OPD) untuk menjangkau kelompok yang kurang terlayani, seperti perempuan penyandang disabilitas.</i>
Monitoring Kesetaraan	<i>Gunakan data WGSS untuk mengidentifikasi kesenjangan layanan atau perbedaan tingkat pelunasan.</i>
Penetapan Target GEDSI	<i>Tetapkan tujuan terukur (misalnya: meningkatkan jumlah nasabah penyandang disabilitas sebesar 15%) dan pantau progresnya.</i>

Beberapa Pertimbangan Etis

- Pastikan persetujuan (informed consent) dalam pengumpulan data disabilitas.
- Lindungi privasi nasabah dan hindari stigmatisasi.
- Gunakan data untuk memberdayakan, bukan mengecualikan nasabah.

Studi Kasus: KOMIDA – Memajukan Keuangan Inklusif Disabilitas di Indonesia

KOMIDA (KSP Mitra Dhuafa) adalah koperasi perempuan terbesar di Indonesia, melayani hampir 900.000 perempuan berpenghasilan rendah di 13 provinsi. Dari jumlah tersebut, sekitar 27.700 adalah perempuan penyandang disabilitas, menunjukkan komitmen KOMIDA terhadap layanan keuangan yang inklusif. Meskipun digitalisasi layanan keuangan semakin meluas, banyak perempuan penyandang disabilitas—terutama di pedesaan—masih menghadapi hambatan interseksional, seperti: keterbatasan aksesibilitas fisik; literasi digital yang rendah, stigma sosial; dan produk keuangan yang tidak dirancang sesuai kebutuhan mereka. Untuk mengatasi tantangan ini, KOMIDA mengadopsi Washington Group Short Set (WGSS)—alat global untuk mengidentifikasi kesulitan fungsional. Dengan ini, KOMIDA dapat memahami pengalaman hidup nasabah penyandang disabilitas dan menyesuaikan layanannya.

Inisiatif inklusif utama KOMIDA:

- **Outreach Inklusif:** Melakukan transaksi berbasis kunjungan rumah untuk menjangkau nasabah di daerah terpencil.
- **Produk Aksesibel:** Pinjaman tanpa jaminan, dokumen minimal, dan opsi pembayaran fleksibel.
- **Inklusi Berbasis Data:** Pengumpulan data terpilah berdasarkan jenis hambatan.
- **Peningkatan Kapasitas Staf:** Pelatihan staf mengenai interaksi yang efektif dan empatik.

Saat ini, KOMIDA meningkatkan aplikasi digitalnya agar lebih ramah bagi penyandang disabilitas—melalui antarmuka yang lebih aksesibel, fitur komunikasi inklusif, dan dukungan literasi digital. Dampaknya signifikan: ribuan perempuan penyandang disabilitas kini dapat mengakses layanan keuangan secara mandiri, memulai atau mengembangkan usaha mikro, dan berpartisipasi lebih aktif di masyarakat.

Melihat ke depan, KOMIDA berkomitmen untuk memperdalam strategi inklusi disabilitasnya. Hal ini mencakup perluasan penerapan WGSS, pelaksanaan audit aksesibilitas fisik, penguatan

kemitraan dengan Organisasi Penyandang Disabilitas (OPD), serta peningkatan pelatihan staf dan inovasi digital.

Perjalanan KOMIDA menunjukkan bahwa keuangan yang inklusif dapat bersifat transformatif sekaligus dapat diperluas memberdayakan perempuan penyandang disabilitas untuk berkembang secara ekonomi maupun sosial.

Studi Kasus: Opportunity Bank of Uganda (OBUL) – Meningkatkan Keuangan Inklusif Disabilitas di Afrika Timur

Opportunity Bank of Uganda (OBUL) adalah lembaga keuangan yang berkomitmen pada inklusi perempuan dan penyandang disabilitas. OBUL berhasil meningkatkan jumlah nasabah penyandang disabilitas dari 200 menjadi lebih dari 30.000, melalui kemitraan strategis dan fokus kuat pada inklusi.

Di Uganda, banyak perempuan dan penyandang disabilitas (PWD) masih menghadapi hambatan sistemik dalam mengakses layanan keuangan. Hambatan tersebut meliputi:

- Ketidakaksesibilitas fisik pada infrastruktur perbankan
- Keterbatasan awareness dan outreach
- Stigma sosial dan eksklusif
- Kurangnya produk keuangan yang disesuaikan dengan kebutuhan beragam

Untuk mengatasi tantangan ini, OBUL meluncurkan inisiatif unggulannya, *Mainstreaming finance for people with disability*, yang mengintegrasikan inklusi disabilitas ke dalam strategi inti bank. Pendekatan ini berfokus pada transformasi kelembagaan, pemberdayaan staf, dan desain layanan yang berpusat pada nasabah. Inisiatif inklusif OBUL mencakup:

- **Infrastruktur Inklusif** - OBUL telah meningkatkan aksesibilitas fisik di kantor-kantornya melalui pemasangan ramp, penurunan tinggi meja layanan, serta penyediaan dukungan bahasa isyarat untuk memastikan aksesibilitas fisik dan komunikasi.
- **Pelatihan Staf** - *Staf frontliner dibekali keterampilan dan sensitivitas untuk melayani nasabah dengan kemampuan yang beragam.*
- **Strategi Berbasis Data** - Bank mengumpulkan dan menganalisis data terpilah untuk memantau jangkauan layanan, pemerataan akses, serta mendukung peningkatan berkelanjutan.
- **Keterlibatan Komunitas** - OBUL aktif bekerja dengan komunitas lokal untuk meningkatkan kesadaran, membangun kepercayaan, dan mempromosikan literasi keuangan bagi penyandang disabilitas.

Menyadari pentingnya inklusi digital, OBUL juga melakukan digitalisasi hubungan dengan *Village Savings and Loan Associations (VSLA)*. Inovasi ini memperluas akses layanan keuangan bagi nasabah penyandang disabilitas, khususnya di daerah terpencil dan kurang terlayani.

Di OBUL, inklusi tidak hanya sekadar prinsip, tetapi praktik nyata. Melalui model keuangan inklusifnya, OBUL telah memberdayakan ribuan penyandang disabilitas untuk mengakses layanan keuangan penting, termasuk pinjaman, tabungan, dan pelatihan. Hasilnya sangat kuat: tingkat pelunasan terbukti lebih tinggi di kalangan perempuan dan nasabah penyandang disabilitas, menunjukkan bahwa keuangan inklusif bukan hanya etis, tetapi juga efektif. Keberhasilan ini menarik minat investor berdampak yang mengutamakan kesetaraan dan transformasi sosial.

Untuk memperkuat momentum tersebut, OBUL terus mengembangkan strategi inklusi disabilitas melalui empat komitmen utama:

- Penguatan praktik inklusif di seluruh cabang untuk memastikan setiap nasabah dilayani dengan bermartabat.
- Pengembangan staf untuk menanamkan nilai dan kapasitas inklusif di seluruh organisasi.
- Kemitraan strategis dengan organisasi disabilitas untuk merancang dan menyediakan layanan yang lebih baik.
- Inovasi digital untuk menjangkau nasabah di wilayah terpencil dan kurang terlayani secara lebih efektif.

Perjalanan OBUL merupakan bukti nyata bahwa ketika keuangan dipadukan dengan inklusi, dan ketika inklusi didorong oleh tujuan, perubahan sistemik dapat terjadi. Hal ini menunjukkan bagaimana lembaga keuangan dapat memimpin perubahan yang menciptakan jalur menuju pemberdayaan ekonomi dan martabat bagi penyandang disabilitas di seluruh Afrika Timur.