



TECH FOR
GOOD
INSTITUTE



Laporan

Memfaatkan Platform Digital untuk Kemaslahatan Masyarakat

Agustus 2024



Daftar Isi

Tentang Studi Ini	03
Ucapan Terima Kasih	04
Tentang Tech for Good Institute	05
Ringkasan Eksekutif	06
1. Platform Digital di Asia Tenggara	09
1.1 Sektor Utama	14
1.2 Kelebihan Istimewa dari Platform Digital	19
1.3 Platform Digital sebagai Perantara	22
2. Melampaui Pertumbuhan Ekonomi	23
2.1 Membangun Ketangguhan	24
2.2 Dampak Sosial	26
2.3 Dampak Lingkungan	28
3. Menghasilkan Dampak yang Besar	31
3.1 Meningkatkan Kesadaran	31
3.2 Menyederhanakan Pilihan	33
3.3 Memberi Insentif pada Kegiatan Kemaslahatan Masyarakat	34
4. Rekomendasi	37
4.1 Untuk pemerintah	37
4.2 Untuk platform digital	40
4.3 Untuk pemain sektor umum	42
Lampiran	43
Daftar Pustaka	46

Tentang Studi Ini

Walau banyak yang sudah mengetahui akan dampak positif platform digital terhadap pertumbuhan ekonomi di Asia Tenggara, studi-studi yang mempelajari pengaruh positifnya terhadap perkembangan sosial, pembangunan, dan lingkungannya masih terbatas. Melanjutkan Laporan Ekonomi Platform 2021 oleh Tech for Good Institute, laporan ini mempelajari bagaimana platform digital memanfaatkan kelebihan istimewanya, tidak hanya untuk memfasilitasi transformasi digital yang meluas, tetapi juga untuk mendorong perilaku berkelanjutan di antara para pemangku kepentingan.

Pada laporan ini, platform digital dari berbagai macam sektor industri masuk dalam pertimbangan, termasuk platform niaga-el, keramahan, pengalaman, mobilitas, dan pengantaran makanan. Perwakilan dari industri dan masyarakat diminta untuk memberikan pendapat dalam dialog meja bundar yang membahas contoh kasus penggunaan dan tantangan dalam memanfaatkan platform untuk kemaslahatan masyarakat.

Contoh-contoh yang dipilih tidak meliputi semua hal, melainkan sebagian saja sebagai gambaran. Tujuan dari laporan ini adalah untuk menjadi bahan pemantik percakapan mengenai bagaimana kelebihan istimewa dari platform digital dapat dimanfaatkan untuk kebaikan masyarakat, dan untuk menjadi bahan rujukan bagi pemerintah, sektor swasta, dan masyarakat sipil yang ingin mempelajari cara-cara memaksimalkan potensi platform digital guna memberikan kontribusinya pada Sasaran Pembangunan Berkelanjutan di Asia Tenggara.

Disclaimer

Informasi dalam dokumen ini disajikan “sebagaimana adanya”. Dokumen ini tidak dapat dianggap sebagai rekomendasi untuk berinvestasi di industri mana pun. Dokumen ini diproduksi oleh Tech for Good Institute dan telah disiapkan semata-mata untuk tujuan informasi dalam jangka waktu yang terbatas guna memberikan pandangan mengenai kawasan tersebut. TFGI dan afiliasinya atau pihak ketiga mana pun yang terlibat tidak memberikan pernyataan atau jaminan, baik tersurat maupun tersirat, mengenai keakuratan atau kelengkapan informasi dalam laporan ini dan tidak ada tanggung jawab atau kewajiban apa pun yang diemban oleh siapa pun dari TFGI, afiliasinya, dan masing-masing pejabat, karyawan, atau agennya.

Hak Cipta © 2024 oleh Tech for Good Institute. Semua hak cipta dilindungi oleh undang-undang.

Izin diberikan untuk memproduksi kembali berkas ini atau isinya, dengan memberikan atribusi kepada Tech for Good Institution.

Ucapan Terima Kasih

Tech for Good Institute ingin menyampaikan terima kasih kepada Ant International yang telah mensponsori dialog meja bundar dan laporan ini. Para penyandang dana tidak dapat memutuskan hasil temuan, wawasan maupun rekomendasi dari penelitian ini.

Kami juga ingin berterima kasih kepada peserta meja bundar atas masukan dan tanggapannya sehingga laporan ini dapat terwujud:

-  **Carrie Suen**
Penasihat Senior Urusan Global & Strategi Keberlanjutan, Ant International
-  **Cecilia Hough**
Ketua Pengelolaan Dampak dan Operasi, B Lab Singapura
-  **Fiona Tan**
Presiden, Digital Platform Industry Association
-  **Gaurav Bhasin**
Pejabat Utama Keberlanjutan, Carousell Group
-  **Gladys Chun**
Penasihat Umum, Lazada
-  **Jamie Ko**
Direktur, Urusan Publik Regional, Grab
-  **Janessa Kong**
Analisis Senior Riset Kebijakan, Singapore Institute of Internal Affairs (SIIA)
-  **Joey Tan**
Kepala Keberlanjutan Wilayah ASEAN, Amazon Web Services
-  **Kenneth Ng**
Ketua Keberlanjutan Global, Razer
-  **Matin Mohdari**
Kepala Kebijakan Publik, Urusan Pemerintahan dan Perusahaan (Asia Tenggara dan Selatan), Expedia Group
-  **Rachel S Teo**
Kepala Urusan Pemerintahan & Kebijakan Publik, Google Singapura
-  **Tony Soh**
Pejabat Eksekutif Utama, National Volunteer and Philanthropy Centre

Laporan ini dapat terwujud berkat dukungan dari Ant International.



Tentang Tech for Good Institute

Tech for Good Institute (TFGI) adalah organisasi nirlaba yang berupaya memperluas potensi teknologi dan ekonomi digitalnya demi pertumbuhan yang inklusif, adil, dan berkelanjutan di Asia Tenggara.

Dengan jumlah populasi dua kali lebih besar daripada Amerika Serikat, serta karakteristik demografi yang kuat, ekonomi digital di Asia Tenggara kian berkembang begitu pesat. Di saat yang sama, kawasan ini akan menempuh perjalanan yang istimewa, yang dibentuk oleh konteks budaya, sosial, politik, dan ekonominya yang beragam. Tech for Good Institute berperan sebagai platform yang mewadahi riset, dialog dan kolaborasi perihal Asia Tenggara sembari menjaga hubungan dengan negara-negara lain. Kerja kami bertumpu pada isu-isu yang bersilangan antara teknologi, masyarakat dan ekonomi, dan pada hakikatnya berkaitan dengan pembangunan di kawasan. Kami berupaya memahami dan memberi masukan terhadap kebijakan dengan cermat, tidak berpihak dan berpandangan luas dengan menggunakan riset, pengabdian serta rekomendasi berbasis bukti yang efektif.

TFGI didirikan oleh Grab untuk memajukan visi Asia Tenggara yang berkembang dan inovatif bagi semua. Kami menyambut baik peluang kemitraan dan dukungan, baik secara finansial maupun dalam bentuk barang maupun lainnya, dari organisasi dan individu yang berkomitmen untuk memperkuat inovasi dan kemajuan digital demi pertumbuhan yang berkelanjutan di kawasan.

Informasi lebih lanjut tentang TFGI dapat diakses di www.techforgoodinstitute.org.

Tentang Ant International

Berkantor pusat di Singapura, Ant International memberdayakan masa depan niaga global dengan inovasi digital bagi semua dan bisnis-bisnis yang ingin berkembang. Kami bekerja sama dengan mitra untuk mendukung pedagang kecil hingga besar dari seluruh dunia dengan memberikan berbagai solusi yang lengkap untuk pembayaran digital dan layanan keuangan berbasis teknologi.

Informasi lebih lanjut tentang TFGI dapat diakses di www.antglobal.com.

Ringkasan Eksekutif

➔ Platform digital punya kelebihan istimewa yang telah mengubah cara kita dalam bekerja, hidup dan bertransaksi.

Platform digital menjadi layanan perantara berbagai pengguna, biasanya antara pembeli dan penjual. Layanan ini sudah ada sebelum era digital, seperti bank dan saluran televisi. Namun, dengan mendigitalisasi interaksi dan transaksi antar pengguna, platform digital telah menciptakan pasar multi-sisi yang istimewa karena **efisiensi, aksesibilitas, skala dan kelincahannya**. Infrastruktur bisnis platform digital yang mengedepankan teknologi digital dapat mengakomodasi transaksi yang lebih banyak dengan biaya marginal yang rendah, sehingga memungkinkan terwujudnya skalabilitas yang lebih cepat. Pada kenyataannya, model bisnis seperti ini kerap kali membutuhkan skala supaya berhasil, dengan mengandalkan eksternalitas jaringan (network effect) untuk menjadikannya lebih relevan dan bernilai bagi basis penggunanya yang sedang berkembang. Tanpa harus memiliki kehadiran fisik, platform digital dapat melangkah melampaui batas geografi dan zona waktu, beroperasi secara terus menerus dan meluas hingga ke kota-kota besar. Dalam upayanya untuk menunjukkan nilai kepada pengguna, platform digital juga berfokus pada mengurangi hambatan masuk dengan memastikan perjalanan pengguna tetap mulus dan lancar. Aksesibilitasnya akan meningkat ketika proses dan otomatisasi bisnis yang terdigitalisasi semakin efisien dengan mengurangi biaya operasionalnya, sehingga menurunkan biaya kepada pengguna. Platform digital mengumpulkan dan mengolah data dalam jumlah yang besar pada saat itu juga. Hal ini tidak hanya mendorong efisiensi, namun juga mendukung kelincahan dalam membuat keputusan dan mengembangkan produk, seperti penetapan harga yang dinamis atau pemetaan rute yang efisien. Terakhir, di saat platform digital berupaya keras demi memperoleh kesetiaan penggunanya dalam hubungan yang tidak eksklusif, platform digital terus berinovasi dalam strategi, operasi, teknologi, produk dan pemasarannya agar dapat berkembang.

Dengan kemampuan seperti ini, platform digital telah berkontribusi pada pertumbuhan ekonomi digital Asia Tenggara dengan membantu penjual dan pedagang untuk mendigitalisasikan bisnis mereka dengan biaya investasi teknologi dan sumber daya manusia yang relatif terjangkau. Hal ini relevan terutama di kawasan, yang 99.9% dari semua perusahaannya terdiri dari usaha mikro, kecil dan menengah (UMKM).¹ Dengan skalanya, platform digital juga dapat melakukan investasi keamanan siber, perlindungan data dan langkah lainnya guna membangun kepercayaan pengguna, yang mungkin sulit dilakukan oleh pedagang individu. Sebagai perantara, platform digital dapat mengurangi risiko transaksi bagi pembeli dan penjual dengan berbagai cara, mulai dari mengelola data pribadi dan pembayaran, menahan dana dalam rekening penampungan (escrow) untuk memastikan pembayarannya, hingga verifikasi produk dan keamanan pengguna.

➤ Platform digital dapat membawa manfaat sosial dan memupuk kesejahteraan masyarakat.

Dengan memanfaatkan skala, aksesibilitas, efisiensi dan kelincahannya, platform digital dapat mendukung sasaran sosial dan lingkungan. Saat pandemi COVID-19, misalnya, platform digital menghubungkan UMKM dengan pelanggannya langsung secara daring, sehingga mereka dapat terus beroperasi dan mempertahankan mata pencahariannya. Selain itu, platform layanan keuangan digital dimanfaatkan oleh pemerintah untuk mengidentifikasi perusahaan-perusahaan yang membutuhkan dukungan dan membagikan bantuan tunai kepada penerima jaminan sosial yang memenuhi syarat.

Sifat efisiensi, ramah pengguna dan "selalu ada" dari platform digital ini juga mendukung inisiatif sosial, seperti memfasilitasi inisiatif sumbangan amal dan bantuan masyarakat. Kelincahan dan kemampuan personalisasi dari beberapa platform digital juga memfasilitasi kemudahan akses perjalanan dan pergerakan untuk menjangkau segmen pelanggan yang kurang terlayani, sementara platform lainnya menggunakan skalanya untuk menjalin interaksi dengan khalayak yang sulit dijangkau untuk menjalankan inisiatif peningkatan kemampuan, seperti UMKM dan pengemudi.

➤ Platform digital dapat menyumbang kontribusinya terhadap keberlanjutan lingkungan.

Jejak lingkungan ekonomi digital berkembang dengan begitu cepat, sehingga sektor ini diperkirakan akan meningkatkan penggunaan energi dan air globalnya secara signifikan akibat dari percepatan transformasi digital dan penerapan teknologi kecerdasan buatan (AI) dalam berbagai solusi.² Meski niat tidak sejalan dengan tindakannya, masih ada kesempatan bagi platform digital besar untuk melakukan dan mengintegrasikan upayanya untuk mengurangi biaya lingkungan di seluruh operasi, produk dan penawaran layanannya. Pada bagian operasi, hal ini meliputi standar efisiensi energi pusat data hingga optimasi logistik rantai pasokan. Pada bagian produk, hal ini meliputi penyederhanaan pilihan dan penyorotan opsi rendah dampak, seperti membangun kepercayaan diri pada ekonomi sirkular atau penggunaan kendaraan listrik atau bahan bakar alternatif. Terakhir, pemberian layanan dapat diperkaya dengan data, seperti sistem pembagian rute yang efisien.

Skala dan pendekatan berbasis data dari platform digital juga dapat mendukung kelompok pengguna, seperti para pedagang dalam perjalanannya menuju keberlanjutan. Misalnya, platform digital bisa mendukung UMKM perihal inisiatif pelaporan keberlanjutan, pengurangan sampah, pendauran ulang dan pengemasan berkelanjutan.

➤ Platform digital dapat mengajak pengguna dengan caranya sendiri untuk menerapkan praktik yang lebih berkelanjutan.

Platform digital dapat meningkatkan kesadaran akan praktik berkelanjutan dengan efektif. Mereka juga bisa mendorong pengguna kepada pilihan yang ramah lingkungan dengan menyederhanakan proses pengambilan keputusan dan mendorong wawasan berbasis data. Sebagai contoh, platform pengantaran makanan telah mengurangi sampah plastik sekali pakai dengan membuat opsi standar yang tidak menyediakan sendok garpu plastik dalam pengirimannya. Sebagai perantara, platform digital bisa mengembangkan proposisi nilai demi mewujudkan praktik lingkungan yang lebih baik bagi pengguna, seperti memperlihatkan pedagang-pedagang yang ramah lingkungan kepada konsumen, atau membagikan data tren konsumen dan preferensi pedagang. Platform digital juga menggunakan teknik yang sama untuk mendorong kesetiaan pengguna, seperti gamifikasi atau sistem insentif, guna mendorong praktik berkelanjutan. Platform digital dapat menawarkan poin hadiah atau diskon bagi pengguna yang membuat pilihan berkelanjutan. Insentif ini secara efektif dapat mendorong pengguna untuk mengambil tindakan yang sadar akan lingkungan melalui penguatan positif.

➤ Pemerintah, platform digital dan sektor umum harus bekerja sama menjalankan pendekatan transisi ganda keberlanjutan dan transformasi digital.

Teknologi digital dan model bisnis baru yang dijalankan tidak hanya memacu pertumbuhan ekonomi saja, namun platform digital bersama dengan pemerintah dan sektor umum juga dapat mendorong transisi yang sama pentingnya menuju ekonomi rendah karbon, inklusif dan sirkular.

Untuk pemerintah, program keberlanjutan dan transformasi digital seharusnya terintegrasi daripada mengembangkannya secara sendiri-sendiri. Green Data Centre Roadmap Singapura adalah contoh perencanaan digitalisasi yang berkelanjutan karena investasi infrastruktur digital perlu terus berlanjut demi mewujudkan inklusi digital. Investasi infrastruktur fisik dan penunjang yang terus berlanjut juga dapat membantu platform digital untuk memaksimalkan dampaknya melalui keistimewaannya dalam efisiensi, aksesibilitas, skala dan kelincahannya. Pemerintah dapat turut menciptakan lingkungan berbagi data yang terpercaya dengan platform digital guna memanfaatkan sifat platform digital yang berbasis data. Ketimbang membagikan data yang mentah, yang mana dapat membahayakan proses bisnis atau informasi data diri, berbagi wawasan data dapat membantu pemerintah dalam merumuskan kebijakan dengan efektif. Selain itu, menghidupkan lingkungan yang inovatif, seperti kerangka kerja yang dapat mempermudah aliran data lintas batas dengan perlindungan yang diperlukan dari konsekuensi-konsekuensi yang tidak diinginkan, dapat mendukung platform digital dalam memberikan kemaslahatan masyarakat. Dan terakhir, pemerintah juga dapat mempertimbangkan penggunaan pendekatan platform dalam digitalisasi layanan publik.

Untuk platform digital, operasi yang berkelanjutan dan bertanggung jawab menjadi syarat yang mendasar. Syarat ini menjadi dasar tanggung jawab perusahaan yang ideal, yang dapat membangun kepercayaan di antara para pemangku kepentingan. Platform-platform juga dapat menyelaraskan prioritasnya dengan prioritas negara demi pertumbuhan yang berkelanjutan, dengan bekerja bersama pemerintah untuk menemukan potensi kolaborasi di bidang-bidang, seperti transformasi digital UMKM dan layanan umum. Hal ini memerlukan pendekatan lokal atau kewilayahan, meskipun dorongan komersial untuk meningkatkan skala seringkali perlu menstandarisasi pendekatan, produk dan layanannya. Sebagaimana berlaku, platform digital bisa menjadi sumber data alternatif untuk mengukur pilihan berkelanjutan dan mendukung UMKM dalam upayanya menuju keberlanjutan.

Terakhir, platform digital dapat menjadi mitra dalam penelitian, pengabdian kepada masyarakat, penggalangan dana, penyaluran program atau evaluasi bagi pemangku kepentingan di sektor umum, seperti organisasi nirlaba, perusahaan sosial, lembaga wadah pemikir, akademisi dan mitra pengembangan lainnya. Di saat platform digital bisa membawa skala, khalayak yang siap, teknologi dan kemampuan teknis, sektor umum bisa membawa keahlian bidang, kredibilitas dan akar rumput, atau jaringan masyarakat. Pendekatan ini sejalan dengan fokus mereka dalam memberikan pelayanan, sambil memanfaatkan kecepatan, aksesibilitas, skala, dan kelincahan platform digital, ketimbang fokus membangun infrastrukturnya sendiri.