

BAB V

PENUTUP

V.1. Kesimpulan

Penulisan tugas akhir ini berfokus pada analisis mendalam mengenai Transformasi Digital Gojek dalam Meningkatkan Efisiensi Transaksi Digital, dengan mengaitkannya pada perannya dalam inklusi keuangan, berikut kesimpulannya:

1. Transformasi ini didorong oleh investasi masif dalam teknologi mutakhir seperti analisis *big data* dan kecerdasan buatan (AI), yang memungkinkan Gojek mengoptimalkan operasional, personalisasi layanan, dan meningkatkan keamanan. Puncak dari transformasi ini adalah pengembangan konsep 'super-app', di mana Gojek berhasil mengintegrasikan berbagai layanan *on-demand* (transportasi, logistik, konsumsi, dan pembayaran) ke dalam satu ekosistem digital yang kohesif.
2. GoPay menjadi pelopor inovasi sentral, memfasilitasi pembayaran non-tunai melalui QRIS, transfer antar pengguna, dan pembayaran tagihan, sehingga menyederhanakan dan mempercepat proses transaksi. Dalam layanan transportasi dan logistik, fitur seperti pelacakan *real-time*, sistem *rating*, dan opsi pembayaran non-tunai telah mengoptimalkan rute, meningkatkan keamanan, dan mempercepat penyelesaian transaksi.
3. Gojek, terutama melalui GoPay, telah berhasil menyediakan akses ke layanan pembayaran digital bagi jutaan individu dan UMKM yang sebelumnya *unbanked* atau *underbanked*, dengan proses pendaftaran yang mudah. Hal ini tidak hanya mempermudah transaksi sehari-hari, tetapi juga secara tidak langsung mendorong peningkatan literasi dan perilaku keuangan digital di masyarakat, membantu mereka dalam mengelola keuangan dan menabung.

V.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan dan analisis mengenai transformasi digital Gojek serta dampaknya terhadap efisiensi transaksi dan inklusi keuangan, berikut adalah beberapa saran yang dapat dipertimbangkan:

Untuk Gojek (dan Penyedia Layanan Digital Sejenis):

1. Perluas Jangkauan Inklusi Keuangan ke Segmen Lebih Dalam: Gojek dapat terus berinovasi dalam menjangkau masyarakat di daerah pedesaan yang mungkin masih memiliki keterbatasan akses internet atau literasi digital
2. Kembangkan Layanan Keuangan yang Lebih Diversifikasi: Memanfaatkan jejak digital yang sudah terbentuk, Gojek bisa berkolaborasi lebih erat dengan lembaga keuangan untuk menawarkan produk keuangan mikro yang lebih bervariasi dan personalisasi (misalnya, tabungan dengan target tertentu, asuransi mikro yang lebih beragam, atau produk investasi sederhana) bagi pengguna dan mitra yang memenuhi syarat.
3. Tingkatkan Keamanan dan Edukasi Pengguna: Seiring dengan peningkatan fitur, penting untuk terus memperkuat sistem keamanan dan memberikan edukasi berkelanjutan kepada pengguna tentang praktik keamanan digital (misalnya, menghindari penipuan *phishing*, menjaga PIN) untuk mempertahankan kepercayaan dan mencegah risiko finansial.
4. Perkuat Sinergi Ekosistem untuk UMKM: Lanjutkan program dukungan bagi UMKM, mungkin dengan menyediakan pelatihan digitalisasi yang lebih mendalam, *tool* manajemen keuangan yang terintegrasi, atau *dashboard* analitik sederhana yang mudah dipahami, sehingga UMKM dapat lebih mandiri dan berkembang.

Untuk Pemerintah dan Regulator:

1. Menciptakan Lingkungan Regulasi yang Adaptif: Regulator perlu terus meninjau dan menyesuaikan kerangka kebijakan agar tetap relevan dengan

inovasi *fintech* yang cepat. Pendekatan *regulatory sandbox* atau prinsip *proportional regulation* dapat mendorong inovasi tanpa mengabaikan aspek perlindungan konsumen dan stabilitas sistem.

2. Mendorong Kolaborasi Lintas Sektor: Pemerintah dapat memfasilitasi kolaborasi yang lebih erat antara penyedia layanan digital (seperti Gojek), bank tradisional, dan institusi keuangan mikro untuk menciptakan solusi inklusi keuangan yang lebih terintegrasi dan komprehensif.
3. Meningkatkan Infrastruktur Digital Nasional: Peningkatan akses internet yang merata dan terjangkau, terutama di daerah *remote*, akan menjadi fondasi krusial bagi keberhasilan adopsi layanan pembayaran digital dan inklusi keuangan secara lebih luas.

Untuk Masyarakat (Konsumen dan UMKM):

1. Manfaatkan Fitur Digital Secara Optimal: Masyarakat didorong untuk tidak hanya menggunakan pembayaran digital, tetapi juga mengeksplorasi fitur-fitur lain seperti pelacakan transaksi dan pengelolaan anggaran yang disediakan oleh aplikasi e-wallet untuk meningkatkan literasi dan disiplin keuangan.
2. Tingkatkan Literasi Keuangan Digital: Aktif mencari informasi dan mengikuti program edukasi mengenai keamanan bertransaksi digital dan pemanfaatan fitur-fitur keuangan digital untuk mencapai tujuan finansial pribadi atau bisnis.