



**TINJAUAN PELAKSANAAN PEMASARAN TERHADAP
PENINGKATAN PENGGUNA E WALLET GOPAY**

LAPORAN TUGAS AKHIR

ADELIA PRAWESTY

2210101040

**PROGRAM STUDI PERBANKAN DAN KEUANGAN PROGRAM DIPLOMA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN” JAKARTA
2025**



**TINJAUAN PELAKSANAAN PEMASARAN TERHADAP
PENINGKATAN PENGGUNA E WALLET GOPAY**

LAPORAN TUGAS AKHIR

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar
Ahli Madya**

ADELIA PRAWESTY

2210101040

**PROGRAM STUDI PERBANKAN DAN KEUANGAN PROGRAM DIPLOMA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN” JAKARTA
2025**

PERNYATAAN ORISINALITAS

Laporan Tugas Akhir ini adalah hasil karya sendiri, dan semua sumber yang dikutip maupun yang dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.

Nama : Adelia Prawesty

NIM : 2210101040

Bilamana di kemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan saya ini, maka saya bersedia dituntut dan diproses sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Jakarta, 5 Juni 2025

Yang menyatakan,



Adelia Prawesty

PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai civitas akademika Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta, saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Adelia Prawesty
NIM : 2210101040
Fakultas : Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Program Studi : D3 Perbankan dan Keuangan
Jenis Karya : Laporan Tugas Akhir

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta Hak Bebas Royalti Non Eksklusif (*Non Exclusive Royalty Free Right*) atas Tugas Akhir saya yang berjudul:

“Tinjauan Pelaksanaan Pemasaran Terhadap Peningkatan E-Wallet GoPay”.

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti ini Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan Skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik hak cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta
Pada tanggal : 5 Juni 2025

Yang menyatakan. materai



Adelia Prawesty

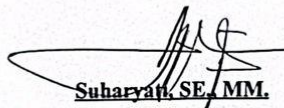
LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR

TINJAUAN PELAKSANAAN PEMASARAN TERHADAP PENINGKATAN PENGGUNA E-WALLET GOPAY

Dipersiapkan dan disusun oleh:

Adelia Prawesty
2210101040

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji
Pada tanggal : 23 Juni 2025
dan dinyatakan memenuhi syarat untuk diterima

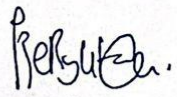

Suharyati, SE., MM.
Ketua Penguji


Jenji Gunaedi Argo, SE., MM.
Penguji I


Diana Tri Wardhani, SE., MM. Ph.D
Penguji II (Pembimbing)



Dr. Yudi Nur Supriadi, Sos.I., MM.CMA
Ketua Jurusan


Kery Utami, SE., M.Si.
Ketua Program Studi

Disahkan di : Jakarta
Pada Tanggal : 23 Juni 2025

BERITA ACARA TUGAS AKHIR



KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAKARTA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

Jalan Rumah Sakit Fatmawati, Pondok Labu, Jakarta Selatan 12450

Telepon 021-7656971, Fax 021-7656904

Laman : www.feb.upnvj.ac.id , e-mail : febupnvj@upnvj.ac.id

BERITA ACARA SIDANG TUGAS AKHIR SEMESTER GENAP TA. 2024/2025

Pada hari ini, Senin, tanggal 23 Juni 2025, telah dilaksanakan Sidang Tugas Akhir
bagi mahasiswa:

Nama : Adelia Prawesty

NIM : 2210101040

Program Studi : Perbankan dan Keuangan D-III

Judul Tugas Akhir :

Tinjauan Pelaksanaan Pemasaran Terhadap Peningkatann Pengguna E-Wallet GoPay

Dinyatakan yang bersangkutan *Lulus / Tidak Lulus / Sidang Ulang**, dengan Nilai Rata-Rata *75,17*
dan Nilai Huruf *B* *(+)*

Tim Penguji

No	Dosen Penguji	Jabatan	Tanda Tangan
1	Suharyati, SE, MM	Ketua	
2	Jenji Gunacdi Argo, SE., MM.	Anggota I	
3	Diana Tri Wardhani, SE., MM., PhD	Anggota II **)	

Keterangan:

*) Coret yang tidak perlu

**) Dosen Pembimbing

Nilai dalam Skala

85 - 100 = A
80 - 84.99 = A-
75 - 79.99 = B+
70 - 74.99 = B
65 - 69.99 = B-
60 - 64.99 = C+
55 - 59.99 = C
40 - 54.99 = D
0 - 39.99 = E

Jakarta, 23 Juni 2025

Mengesahkan
a.n. DEKAN

Koordinator Prodi Perbankan dan Keuangan D-III

Kery Utami, SE, M.Si

PRAKATA

Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT atas segala limpahan rahmat, taufik, dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir yang berjudul "Tinjauan Pelaksanaan Pemasaran Terhadap Peningkatan Pengguna E-wallet GoPay" sebagai salah satu syarat dalam menyelesaikan studi pada Program Studi D3 Perbankan dan Keuangan Fakultas Ekonomi Bisnis Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta.

Pada kesempatan kali ini penulis menyampaikan terima kasih kepada Ibu Dr. Jubaedah, SE., MM. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Ibu Kery Utami, SE., M.,Si. selaku Kepala Program Studi Perbankan dan Keuangan Program Diploma, dan Ibu Diana Tri Wardhani, SE., MM. selaku dosen pembimbing yang telah banyak memberikan arahan dan saran yang sangat bermanfaat. Penulis juga mengucapkan terima kasih kepada:

1. Seluruh Dosen Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta Fakultas Ekonomi dan Bisnis yang telah memberikan banyak ilmu yang sangat berarti kepada penulis.
2. Kedua orang tua penulis Bapak Edy Sumartono dan Ibu Sry Bungah, dua orang yang selalu mengusahakan anak pertamanya untuk menempuh pendidikan setinggi-tingginya. Terimakasih atas kasih sayang, cucuran keringat, dan kerja keras untuk penulis. Terimakasih juga untuk doa dan motivasi yang diberikan untuk penulis agar dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini.
3. Muhammad Saputra yang selalu menemani, mendengarkan keluh kesah, memberi dukungan, semangat, serta menghibur penulis. Terimakasih telah menjadi bagian dalam proses perjalanan penulis menyusun tugas akhir.
4. Kedua sepupu penulis Vivi Lailatur Rahma dan Chintia Fajarwati serta sahabat semasa kecil penulis Egiyana Putri yang senantiasa memberi semangat setiap proses penulisan tugas akhir ini, serta menjadi partner diskusi ketika penulis merasa bimbang.

5. Kepada sahabat penulis Putri Aisyah dengan NIM 2210101047 yang selalu kebersamai penulis dari awal perkuliahan hingga saat ini, Terimakasih atas bantuan, waktu, dan motivasi yang diberikan selama penulis mengerjakan tugas akhir.
6. *Last but not least*, untuk diri saya sendiri, Adelia Prawesty. Terimakasih sudah bertahan sejauh ini. Terimakasih selalu berusaha dan meyakinkan dirimu hingga berada di titik ini. Terimakasih karna memutuskan tidak menyerah sesulit apapun proses penyusunan tugas akhir ini.

Akhir kata, semoga tugas akhir ini dapat memberikan manfaat dan menjadi tambahan pengetahuan bagi semua pihak yang membacanya.

Jakarta, 3 Juni 2025

Adelia Prawesty

DAFTAR ISI

HALAMAN COVER	i
HALAMAN SAMPUL	ii
PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS	iv
LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR	v
BERITA ACARA TUGAS AKHIR	vi
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
PRAKATA	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
I.1. Latar Belakang	1
I.2. Tujuan	6
I.3. Manfaat	7
BAB II	8
TINJAUAN PUSTAKA	8
II.1. Pengertian Strategi Pemasaran	8
II.2. Bauran Pemasaran (<i>Marketing Mix</i>)	9
II.3. Pengertian E-Wallet	15
II.4. Pengertian GoPay	19
II.5. Penelitian Terdahulu	21
BAB III	25
METODE PENULISAN	25

III.1.	Teknik Pengumpulan Data dan Informasi	25
III.2.	Teknik Pengolahan Data dan Informasi.....	27
BAB IV		29
PEMBAHASAN		29
IV.1.	Gambaran Umum GoPay.....	29
IV.2.	Tinjauan Strategi Terhadap Pertumbuhan Pengguna	32
IV.3.	Kemudahan dan Hambatan dari Pemasaran GoPay	44
IV.4.	Persepsi dan Pengalaman Pengguna Terhadap Pemasaran GoPay	46
BAB V		50
KESIMPULAN DAN SARAN		50
V.1.	Kesimpulan.....	50
V.2.	Saran	51
DAFTAR PUSTAKA		52
RIWAYAT HIDUP		56
LAMPIRAN		57

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Pengguna E-Wallet di Indonesia	2
Gambar 2. Pengguna GoPay di Indonesia	3
Gambar 3. Logo GoPay.....	29
Gambar 4. Contoh <i>Cashback</i> Pada Aplikasi GoPay	36
Gambar 5. Contoh Promo Pada Aplikasi GoPay	36
Gambar 6. Promosi yang dilakukan GoPay pada media sosial @gopayindonesia	37
Gambar 7. Website Edukasi Keuangan GoPay	38
Gambar 8. Contoh Promosi Kemitraan GoPay dengan PT KAI.....	40
Gambar 9. Inovasi GoPay	42
Gambar 10. Grafik Pertumbuhan Jumlah Pengguna GoPay	43
Gambar 11. Penilaian GoPay Pada AppStore	47

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Penelitian Terdahulu.....	22
Tabel 2. Persepsi dan Pengalaman Pengguna GoPay.....	47

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Persetujuan Judul Tugas Akhir	57
Lampiran 2. Kartu Monitoring Tugas Akhir	58