



**TRANSFORMASI DIGITAL GOJEK DALAM MENINGKATKAN
EFISIENSI TRANSAKSI DIGITAL**

LAPORAN TUGAS AKHIR

ABDULLAH HANAFI

2210101058

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



**TRANSFORMASI DIGITAL GOJEK DALAM MENINGKATKAN
EFISIENSI TRANSAKSI DIGITAL**

LAPORAN TUGAS AKHIR

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

ABDULLAH HANAFI

2210101058

**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 : Abdullah Hanafi

NIM 2210101058

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

Jakarta, 30 Juni 2025

Yang menyatakan,



Abdullah Hanafi

PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

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

Nama : Abdullah Hanafi
NIM : 2210101058
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:

TRANSFORMASI DIGITAL GOJEK DALAM MENINGKATKAN EFISIENSI TRANSAKSI DIGITAL

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti ini Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta berhak menyimpan, mengalih media/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:
Yang menyatakan


ABDULLAH HANAFI

PENGESAHAN LAPORAN TUGAS AKHIR

**TRANSFORMASI DIGITAL GOJEK DALAM MENINGKATKAN
EFISIENSI TRANSAKSI DIGITAL**

Dipersiapkan dan disusun oleh

ABDULLAH HANAFI
2210101058

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji pada tanggal: 02 Juli 2025
dan dinyatakan memenuhi syarat untuk diterima



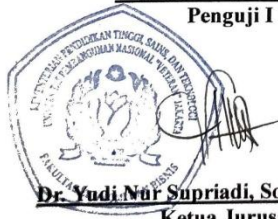
Dr. Ranila Suciati, SE., MM., CFP.
Ketua Penguji



Mira Rahmi, SE., MBA.
Penguji I



Anita Nopivanti, SE., MM.
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 : 02 Juli 2025



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, Rabu, tanggal 2 Juli 2025, telah dilaksanakan Sidang Tugas Akhir
bagi mahasiswa:

Nama : Abdullah Hanafi
NIM : 2210101058
Program Studi : Perbankan dan Keuangan D-III
Judul Tugas Akhir :

**Transformasi Digital Gojek Dalam Meningkatkan Efisiensi Transaksi Pembayaran
Digital**

Dinyatakan yang bersangkutan Lulus / ~~Tidak Lulus~~ / ~~Sidang Ulang~~*, dengan Nilai Rata-Rata 72,33
dan Nilai Huruf B+.

Tim Penguji

No	Dosen Penguji	Jabatan	Tanda Tangan
1	Dr. Ranila Suciati, SE., MM. CFP.	Ketua	
2	Mira Rahmi, SE., MBA.	Anggota I	
3	Anita Nopiyanti, SE., MM.	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, 2 Juli 2025

Mengesahkan
a.n. DEKAN

Koordinator Prodi Perbankan dan Keuangan D-III

Kery Utami, SE, M.Si

TRANSFORMASI DIGITAL GOJEK DALAM MENINGKATKAN EFISIENSI TRANSAKSI DIGITAL

Oleh:

Abdullah Hanafi

ABSTRAK

Penulisan tugas akhir ini menganalisis transformasi digital Gojek dan dampaknya terhadap efisiensi transaksi serta inklusi keuangan di Indonesia. Latar belakang penulisan menguraikan pesatnya adopsi *smartphone* dan ekspektasi konsumen terhadap layanan digital yang cepat dan mudah, mendorong perusahaan teknologi lokal seperti Gojek untuk membangun ekosistem digital terintegrasi. Tujuan utama penulisan ini adalah mendeskripsikan proses transformasi digital Gojek, mengidentifikasi inovasi dan fitur digitalnya, serta menganalisis dampaknya terhadap inklusi keuangan. Metode penulisan menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif melalui studi pustaka komprehensif, dengan mengolah data sekunder dari jurnal ilmiah dan laporan relevan dalam lima tahun terakhir. Hasil penulisan menunjukkan bahwa Gojek telah berevolusi menjadi *super-app* melalui investasi teknologi (big data, AI) dan pengembangan fitur seperti GoPay, yang secara signifikan meningkatkan efisiensi transaksi digital. Transformasi ini juga memiliki dampak krusial pada inklusi keuangan, menyediakan akses pembayaran digital bagi masyarakat *unbanked* dan UMKM, meningkatkan literasi keuangan, serta menciptakan jejak digital yang berpotensi mempermudah akses kredit. Kesimpulannya, Gojek adalah katalisator penting dalam digitalisasi transaksi dan perluasan inklusi keuangan di Indonesia.

Kata Kunci: Gojek; Inklusi Keuangan; Pembayaran Digital; Super-App; Transformasi Digital

GOJEK DIGITAL TRANSFORMATION IN IMPROVING DIGITAL TRANSACTION EFFICIENCY

By:

Abdullah Hanafi

ABSTRACT

This final project analyzes Gojek's digital transformation and its impact on transaction efficiency and financial inclusion in Indonesia. The background highlights the rapid smartphone adoption and consumer expectations for fast, easy digital services, driving local tech companies like Gojek to build integrated digital ecosystems. The primary objectives are to describe Gojek's transformation process, identify its digital innovations and features, and analyze their impact on financial inclusion. The research employs a descriptive qualitative approach through comprehensive literature review, processing secondary data from scientific journals and relevant reports from the last five years. The findings indicate that Gojek has evolved into a super-app through technological investments (big data, AI) and feature development like GoPay, significantly enhancing digital transaction efficiency. This transformation also crucially impacts financial inclusion, providing digital payment access for the unbanked and MSMEs, improving financial literacy, and creating digital footprints that potentially ease access to credit. In conclusion, Gojek is a vital catalyst in digitalizing transactions and expanding financial inclusion in Indonesia.

Keywords: *Digital Transformation; Financial Inclusion; Gojek; Digital Payment; Super-App*

PRAKATA

Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa atas limpahan rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir yang berjudul “Transformasi Digital Gojek Dalam Meningkatkan Efisiensi Transaksi Digital” Tugas akhir ini disusun sebagai syarat untuk menyelesaikan studi di fakultas ekonomi dan bisnis Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta, penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah memberikan dukungan, bimbingan, dan bantuan dalam proses penyusunan tugas akhir ini, yaitu Ibu Jubaedah, SE, MM. Selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Ibu Kery Utami, SE, M., Si. Selaku Ketua Program Studi Diploma Perbankan dan Keuangan, dan Ibu Anita Nopiyanti SE, MM. Selaku dosen pembimbing yang telah memberikan banyak arahan dan saran yang sangat bermanfaat bagi penulis sehingga mampu melaksanakan tugas akhir ini hingga tuntas. Penulis juga ingin mengucapkan terimakasih ke semua pihak yang mendukung penulis terutama pada rekan - rekan seperjuangan penulis atas masukan – masukan selama proses pelaksanaan tugas akhir berlangsung. Akhir kata, penulis berharap semoga tugas akhir ini dapat memberikan manfaat bagi para pembaca serta dapat menjadi referensi yang berguna dan aspirasi pada semua pihak. Terima Kasih.

Jakarta, 20 Juni 2025

Abullah Hanafi

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
PERNYATAAN PUBLIKASI.....	iv
PENGESAHAN	v
BERITA ACARA	vi
ABSTRAK	vii
<i>ABSTRACT</i>	viii
PRAKATA	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Tujuan	5
1.3 Manfaat	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	7
II.1 Pembayaran Digital	7
II.2 Transaksi Pembayaran Digital melalui E-Wallet	9
II.3 Inklusi Keuangan Digital.....	14
BAB III METODE PENULISAN	21
III.1 Pengumpulan Data dan Informasi	21
III.2 Deskripsi Data dan Informasi.....	23
BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN.....	26
IV.1. Proses Transformasi Digital Gojek dalam Pengembangan Layanan Pembayaran Digital	26
IV.2. Inovasi Dan Fitur Digital Gojek Untuk Mendukung Transaksi Pembayaran Digital.....	31
IV.3. Dampak Transformasi Digital Gojek Terhadap Inklusi Sistem Pembayaran Digital.....	37

BAB V PENUTUP	43
V.1. Kesimpulan	43
V.2 Saran.....	44
DAFTAR PUSTAKA	46
RIWAYAT HIDUP	52
LAMPIRAN.....	53

DAFTAR TABEL

Tabel 1.2 Inovasi dan fitur gojek.....	32
Tabel 1.3 Transformasi digital gojek terhadap inklusi keuangan.....	37

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Metode Pembayaran Yang Paling Banyak digunakan di Indonesia.....	2
Gambar 1.2 Jumlah Total Pengguna Gopay Dari Tahun 2019 -2024	4

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Layanan Dan Fitur Gojek
- Lampiran 2 Mekanisme dan Dampak Manfaat Gojek
- Lampiran 3 Formulir Persetujuan Judul
- Lampiran 4 Kartu Monitoring56