

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*