

## TUGAS AKHIR

### **Penerapan Digitalisasi Transaksi dalam Melayani Pelanggan pada PT. Pegadaian (Persero) Area Padang**

*Diajukan Sebagai Salah Satu Persyaratan untuk Memperoleh Gelar Ahli Madya  
Manajemen Pemasaran Program Diploma III Fakultas Ekonomi Universitas Andalas*



Dosen Pembimbing

**Dra. Yanti, M.M**

**NIP. 196312291988032001**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PEMASARAN  
PROGRAM DIPLOMA III FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS ANDALAS  
PADANG  
2020**

## ABSTRAK

Semakin pesatnya pertumbuhan industri di Indonesia, dan ketatnya persaingan diantara perbankan di Indonesia, membuat perusahaan harus terus berinovasi dalam mengembangkan fitur-fitur layanan yang mereka berikan kepada nasabah. Untuk itu peningkatan kualitas produk jasa yang ditawarkan harus mampu memberikan solusi bagi permasalahan nasabah dengan beragam inovasi baru untuk setiap transaksi yang dilakukan nasabah. Dari sektor lembaga keuangan seperti Pegadaian, Indonesia telah banyak mengalami perubahan yang signifikan selama 20 tahun terakhir. Regulasi beserta kemajuan teknologi merupakan faktor penting pendorongnya. Pada tahun 2000-an, Pegadaian mengubah cara melayani pelanggannya, jika sebelumnya Pegadaian mengembangkan layanan untuk nasabah dengan cara memperbanyak cabang tradisional untuk menjangkau lebih banyak nasabah, namun saat ini perkembangan layanan untuk nasabah dilakukan dengan memperkenalkan layanan Pegadaian pada sebuah aplikasi yang berbasis digitalisasi, diantaranya dengan diluncurkannya *Pegadaian Digital Service* yang merupakan salah satu bentuk inovasi produk untuk perbankan digital di Indonesia. Fasilitas tersebut diluncurkan untuk mempermudah nasabah dalam bertransaksi.

