

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Teknologi adalah sebuah perangkat yang didalamnya terdapat sebuah struktur organisasi yang mengandung nilai - nilai sosial yang dapat memudahkan manusia untuk saling tukar informasi kepada individu lain. Penyampaian informasinya menggunakan peralatan komunikasi modern, pemanfaatannya dalam mengelola data dan informasi berbasis pada peralatan komunikasi. Perkembangan teknologi ditandai dengan mudahnya manusia mengakses informasi apapun, berinteraksi satu sama lain. Menurut Lawrence Summer (dalam Ahmad 2012) menjelaskan salah satu faktor yang berpengaruh dalam mengontrol industri komunikasi yakni dengan berpusat pada efek jaringan yang luas berisi berbagai macam hingga jutaan pelanggan dapat mempengaruhi perkembangan suatu perusahaan. Tidak hanya untuk memudahkan manusia untuk mencari informasi, namun teknologi juga memiliki pengaruh yang luar biasa terhadap perusahaan. Dalam Era revolusi sekarang ini perusahaan dituntut untuk beroperasi dengan kemajuan teknologi dan informasi agar perusahaan bisa berjalan dengan efektif. Dengan bantuan inovasi-inovasi terbaru dari perkembangan teknologi, yakni dengan adanya digitalisasi. Salah satunya adalah perusahaan yang bergerak dibidang layanan jasa keuangan dengan menyediakan layanan digital. Inovasi digitalisasi yang hadir dikenal dengan teknologi keuangan (*financial technology/fintech*).

Digitalisasi menyebabkan kemungkinan perubahan yang luar biasa bagi masyarakat. Menurut Mumtaz & Karmilah 2021 (dalam Sari dan Diana 2024) menjelaskan digitalisasi sebagai perkembangan teknologi yang mengarah ke digitalisasi penuh, yakni masyarakat berpotensi untuk memiliki cara bagaimana hidup baru yang tak terpisahkan antara manusia dan perangkat elektronik. Yakni dengan adanya digitalisasi dapat diciptakan bangkitnya ekonomi digital. Digitalisasi membangun bisnis platform yang membuat teknologi digital memperbarui pengalaman pelanggan dan model bisnis. Digitalisasi tentu saja dibantu dengan Internet dapat memudahkan segala urusan. Kemajuan internet membuat mudahnya masyarakat mengakses apapun. Perubahan model ekonomi bisnis menjadi digital membuat suatu perusahaan dapat mencapai pertumbuhan yang singkat dan profitabilitas yang baik atau *Financial technology*.

PT. Pegadaian adalah perusahaan didalam naungan BUMN. BUMN yaitu badan usaha milik negara yang segenap usaha atau sebagian besar modal yang negara miliki, dari dengan cara langsung kekayaan yang bersumber dari negara dipisahkan. Pegadaian termasuk industri layanan keuangan tetapi bukan perbankan, melainkan biasa disebut LKBB atau Lembaga Keuangan Bukan Bank. Didirikannya PT Pegadaian Persero berlandaskan pada peraturan Pemerintah pada tanggal 23 September 2021 (PP) No. 73 Tahun 2021 yakni tentang perubahan bentuk badan hukum perusahaan terbatas (persero) menjadi Pegadaian perusahaan perseroan terbatas. Pegadaian yakni salah satu perusahaan plat merah di bidang pembiayaan yang memiliki jaringan luas di seluruh Indonesia dan reputasi yang sudah cukup familiar di kalangan masyarakat di era teknologi yang berkembang pesat dan digitalisasi berhasil melakukan transformasi untuk mewujudkan visi dan

misinya. Pegadaian menjadi salah satu perusahaan dan lembaga bisnis yang memiliki brand tersendiri yakni milik PT Pegadaian Persero. Pegadaian merupakan usaha yang menyediakan beraneka ragam bisnis yakni yang paling utama adalah pemberian pinjaman dan jaminan barang secara konvensional maupun syariah. Selain itu bisnis pegadaian juga terdiri dari pembiayaan penyaluran kredit.

PT Pegadaian Persero memberikan program layanan dan pembiayaan bagi banyak kalangan masyarakat terutama kalangan masyarakat ke bawah, PT Pegadaian membuat revolusi besar di tengah industrialisasi digital bisnis keuangan dan perubahan perilaku masyarakat dengan memberikan program layanan dan pembiayaan bagi banyak kalangan masyarakat terutama kalangan masyarakat ke bawah dengan cara strategi omni channel. Program yang disediakan tidak hanya jenis pinjaman dengan bunga yang ringan namun sesuai dengan slogan mereka bahwa pegadaian hadir untuk mengatasi masalah tanpa masalah. PT. Pegadaian Persero merupakan perusahaan bidang keuangan di Indonesia yang mengikuti perkembangan era revolusi industri saat ini, Pegadaian menerapkan inovasi dari perkembangan teknologi informasi dan media baru yaitu pada tahun 2018 yakni pada bulan Januari 2018 Pegadaian meluncurkan aplikasi *Pegadaian Digital Service* (PDS) yang bisa di download di *smartphone* masing-masing. Seiring perkembangan teknologi dan media yang serba digital dan makin *massive* penggunaan dalam aktivitas masyarakat, khususnya dalam bertransaksi keuangan maka Pegadaian mempersiapkan dan mengembangkan media baru melalui aplikasi Pegadaian Digital. Terciptanya media baru terjadi karena adanya pertumbuhan teknologi yang bersifat dengan terus menerus dan dinamis. Menurut McQuail (dalam Vaernia dan Phalugna 2022) menjelaskan media baru terdiri dari macam-

macam perangkat teknologi komunikasi informasi yang memberikan peluang munculnya digitalisasi yang lingkungannya sangat luas untuk pemakaian pribadi selaku media komunikasi. Aplikasi Pegadaian Digital ini bertujuan untuk memudahkan aktivitas layanan nasabah seperti layanan gadai, tabungan emas dan lainnya yang bisa dilakukan pembayaran transaksi dimana saja hanya dengan melalui via *smartphone* tanpa transaksi manual.

Pesan utama yang disampaikan melalui PDS adalah kemudahan, kecepatan, kenyamanan dan keamanan Masyarakat dalam menggunakan dan bertransaksi layanan produk Pegadaian dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan. Selain itu Pegadaian Digital Service juga bertujuan untuk memudahkan para calon nasabah dalam mengakses informasi yang jelas tentang produk-produk pegadaian sehingga menjadi bagian dari nasabah pegadaian tanpa mengunjungi outlet pegadaian. Aplikasi Pegadaian Digital dibuat oleh PT Pegadaian untuk membantu masyarakat dalam kondisi perekonomian sehingga komunikasi pemasaran melalui aplikasi pegadaian digital ini penting untuk dilakukan kepada masyarakat guna untuk penambahan peminatan untuk menjadi nasabah mereka.

Agar Pegadaian Digital Service banyak diminati oleh masyarakat maka perlu adanya penerapan aktivitas komunikasi pemasaran untuk meningkatkan transaksi nasabah, bertransaksi pada layanan yang disediakan oleh PT Pegadaian di aplikasi Pegadaian Digital Service. Pada 31 Desember 2022, dilansir dalam keuangan.kontan.co.id nasabah PT Pegadaian tercatat sebanyak 21,86 juta orang, yakni jumlah nasabah lebih tinggi 11,11% dari tahun sebelumnya yang berjumlah 19,67 juta orang. Dengan kenaikan ini PT Pegadaian tentunya menerapkan

komunikasi pemasaran yang efektif. Pentingnya aktivitas komunikasi pemasaran bertujuan untuk para perusahaan mencapai tujuan agar produk yang dipasarkan dapat tersampaikan dengan jelas kepada konsumen serta peningkatan jumlah penjualan. Menurut Kotler dan Amstrong, 2008 (dalam Lestari 2015) komunikasi pemasaran merupakan perantara yang diterapkan oleh perusahaan guna mengupayakan memberi informasi, mempersuasi dan mengembangkan konsumen baik secara seketika dan tidak langsung kepada merek dan produk yang dijual. Sehingga dari latar penjelasan diatas maka peneliti berminat untuk memahami serta mengenal komunikasi pemasaran melalui aplikasi Pegadaian Digital dalam meningkatkan transaksi nasabah agar semakin meningkat, tertarik untuk melakukan layanan transaksi di dalam aplikasi dan agar masyarakat mengetahui layanan dan produk di Pegadaian.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan penjelasan latar belakang tersebut, rumusan masalah yang ditulis oleh peneliti ini yaitu bagaimana aktivitas komunikasi pemasaran terpadu pada aplikasi Pegadaian Digital Service PT Pegadaian Jakarta untuk meningkatkan transaksi nasabah.

1.3 Tujuan Penelitian

Dari rumusan masalah yang ditulis oleh peneliti maka penelitian yang ditulis memiliki tujuan untuk mengetahui dan menjelaskan aktivitas komunikasi pemasaran terpadu melalui aplikasi Pegadaian Digital dalam meningkatkan transaksi nasabah yang dilakukan oleh PT Pegadaian Jakarta.

1.4 Manfaat Penelitian

Dalam penelitian ini memiliki dua manfaat:

1.4.1 Manfaat Akademis

Manfaat praktis penelitian ini yaitu, harapan dari hasil penelitian yang ditulis dapat berguna sebagai material atau referensi dan saranan untuk membuat penelitian yang memiliki kaitannya dengan komunikasi pemasaran dalam aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS)

1.4.2 Manfaat Praktis

Manfaat praktis dalam penelitian yakni, harapan dari hasil penelitian dapat digunakan sebagai komponen atau material masukan, referensi atau saran guna pengembangan komunikasi pemasaran yang dilakukan untuk Pegadaian khususnya di Pegadaian di cabang-cabang lain untuk meningkatkan transaksi nasabah dalam menggunakan aplikasi Pegadaian Digital Service.