

## ABSTRAK

Era sekarang dikenal dengan era disrupsi, sebuah fenomena yang ditandai dengan banyaknya perusahaan-perusahaan baru yang dengan cepat menemukan pertumbuhan dengan inovasi-inovasi radikal akibat pesatnya perkembangan teknologi yang dapat mengubah cara berbisnis. Perusahaan mapan perlu berinovasi pada model bisnis, mengubah cara baru dalam menjalankan bisnis agar tetap relevan dan dapat menemukan pertumbuhan di masa depan. PT. Pegadaian (Persero) merupakan perusahaan yang bergerak di bidang industri keuangan (*financial need*), persaingan yang mereka hadapi di era sekarang telah berubah dengan hadirnya perusahaan Fintech (*Financial Technology*) baru yang dapat menjadi produk substitusi. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui fenomena disrupsi yang dihadapi, serta mengetahui faktor-faktor penyebab disrupsi dan akhirnya memberikan rekomendasi model bisnis baru.

Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Penelitian ini menggunakan wawancara mendalam yang dilakukan di PT. Kantor pusat Pegadaian (Persero). Responden dalam penelitian ini adalah orang-orang yang tergabung dalam divisi regu inovasi.

Hasil penelitian ini juga menemukan bahwa faktor teknologi, tren, regulasi dan faktor eksternal lainnya mempengaruhi disrupsi yang dihadapi dan penelitian ini telah merekomendasikan model bisnis baru.

**Kata kunci:** Disrupsi, Inovasi, Inovasi Model Bisnis, Fintech