

## ABSTRAK

Penelitian yang ditulis oleh penulis ini bertujuan untuk menganalisis Sentimen Media Sosial Terhadap Layanan Pegadaian Digital Service (PDS) di Indonesia terutama pada masa pandemic covid-19.

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif pendekatan kuantitatif kausal komparatif, yang diukur dengan menggunakan metode berbasis regresi dengan Software menggunakan software R studio versi 1.1.456. Populasi penelitian yang dilakukan peneliti merupakan pengguna Twitter yang berinteraksi menggunakan kata kunci “Pegadaian”, “Gadai”, “BUMN”, dan ‘Pegadaian Digital Service’. Sampel ditentukan berdasarkan metoda purposive sampling, Peneliti memilih pengguna Twitter yang melakukan penyebaran informasi menggunakan kata kunci “Pegadaian”, “Gadai”, “BUMN”, dan “Pegadaian Digital Service”, data yang digunakan dalam penelitian ini berupa data sekunder.

Berdasarkan analisis menggunakan software Orange, hanya sedikit sentimen negatif yang berupa kesedihan, simpati, putus asa, dan kemarahan. Beberapa tweet mengungkapkan postingan yang negatif seperti kata ‘ketidaknyamanannya’, tapi tidak seberapa dan hanya bisa dihitung jari. Tweet sugestif mencakup 966 (18,74%) tweet. Tweet menimbulkan pertanyaan terdiri dari 449 (6,68%) tweet. Pertanyaan diajukan oleh individu atau organisasi berita dan beragam. Terdapat juga jumlah tweet yang sedikit (31; 0,39%) adalah tidak relevan.

**Kata Kunci:** Sentimen Media Sosial, Layanan Pegadaian Digital, Gadai