

## **ABSTRAK**

Pada masa pandemi sekarang transaksi secara langsung antara perusahaan dan nasabah harus di kurangi untuk membantu pemerintah guna menurunkan penyebaran covid-19. Sehingga PT Pegadaian lebih memfokuskan kegiatan pemasaran dan penjualan dalam media sosial dan aplikasi yang mendukung dalam setiap transaksi dengan nasabah. Meskipun, kegiatan transaksi langsung di outlet pegadaian masih terbilang cukup ramai oleh nasabah yang ingin melakukan transaksi. Peneliti menggunakan metode kualitatif dalam penelitian ini. Penelitian kualitatif adalah penelitian yang bersifat deskriptif. Penelitian kualitatif menurut Sugiyono (2017:7) merupakan pendekatan penelitian positivis dimana segala sesuatu dapat dikategorikan, berwujud, terlihat, dapat diukur, dan gejala bersifat kausatif. Peneliti menggumpulkan data dengan menggunakan data primer yang bersumber dari karyawan dan nasabah PT Pegadaian UPC Plasa Millenium. Penggunaan aplikasi Pegadaian Digital (PDS) pada tahun 2019 – 2020 mengalami peningkatan. Pengetahuan nasabah terhadap aplikasi Pegadaian Digital (PDS) di PT Pegadaian UPC Plasa Millenium sudah lumayan banyak yang mengetahui dan menggunakan aplikasi untuk bertransaksi tetapi yang belum mengetahui sama sekali juga masih banyak ketika mereka datang ke outlet Pegadaian. Sebagian nasabah hanya mendownload aplikasi saja dan tidak menggunakannya sama sekali. Pihak PT Pegadaian UPC Plasa Millenium untuk meningkatkan edukasi dan pelayanan mengenai cara penggunaan aplikasi Pegadaian Digital sebagai alat pembayaran non tunai selama masa pandemi covid-19.

**Kata Kunci :** Pegadaian Digital Service, Pelayanan Pengetahuan,