

## **ABSTRAK**

Penelitian ini merupakan metode kualitatif untuk meneliti tentang bagaimana kualitas kepuasan pelayanan selama pandemi terhadap pencairan JHT dengan menggunakan sistem online pada Kantor BPJS Ketenagakerjaan Cabang Medan Kota tepatnya di Jalan Kapten Patimura No.334, Darat, Kec. Medan Baru. Tujuan dari penelitian ini adalah memberikan suatu kesimpulan mengenai kepuasan peserta pengguna Jaminan Hari Tua terhadap pelayanan dengan menggunakan sistem online. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan teknik wawancara. Sumber data yaitu para peserta pengguna Jaminan Hari Tua dengan cara mewawancarai beberapa peserta dan mengajukan beberapa pertanyaan terkait dengan kepuasan pelayanan selama pandemi terhadap pencairan Jaminan Hari Tua. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan pelayanan selama pandemi terhadap pencairan JHT sudah dikatakan baik tetapi ada beberapa keluhan dari para peserta JHT bagi yang usia produktif dalam pembayaran dan pencairan dengan sistem online.

**Kata kunci:** *pelayanan, Jaminan Hari Tua*