

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. LATAR BELAKANG

Setiap tahunnya perkembangan teknologi informasi dan internet pada saat ini sudah mengalami perubahan yang sangat meningkat dengan berbagai keperluan masyarakat diantaranya dalam bidang keuangan. Bidang keuangan tersebut adalah fintech (financial technology). financial technology yang kini lebih dikenal dengan istilah fintech, adalah bentuk usaha yang bertujuan menyediakan layanan finansial dengan menggunakan perangkat lunak dan teknologi modern. Tujuan jelasnya untuk memudahkan masyarakat dalam mengakses produk-produk keuangan dan menyederhanakan proses transaksi. Fintech dan platform digital menawarkan model bisnis dan alternatif solusi yang dapat membantu pemerintah dan institusi finansial lainnya untuk memperluas jangkauan pemberian layanan finansial yang memadai. [1]

Kehadiran teknologi menjadi semakin penting dalam melakukan proses transaksi. Kebutuhan akan proses transaksi yang cepat, praktis, efektif dan efisien ini direspon oleh perusahaan dan penyedia jasa dengan memberikan layanan kemudahan akses informasi serta menghubungkan penyedia barang dan jasa dengan konsumennya melalui penerapan aplikasi teknologi informasi yang bersifat modern, seperti *e-commerce*. *E-commerce* merupakan proses dimana seseorang dapat melakukan kegiatan jual beli dengan menggunakan media internet.

Pada umumnya aplikasi *shoppe* membantu para pengguna melakukan transaksi secara online maupun offline. *Shopee* sebagai aplikasi *mobile platform e-commerce* 3 teratas di Indonesia, didorong untuk selalu melakukan terobosan terbaru terhadap fitur-fitur yang mereka sediakan termasuk di bidang sistem pembayaran. Layanan *shoppe* juga menyediakan fasilitas transaksi non-tunai yakni fitur *ShopeePayLater*. *ShopeePayLater* ini memiliki sistem yang fungsi dan manfaat yang sama persis dengan kartu kredit. Konsep utama dari fitur pembayaran ini adalah 'beli sekarang bayar nanti'. Layanan *ShopeePayLater* bertujuan untuk memudahkan para pelanggan yang sedang melakukan kegiatan berbelanja atau berjualan di *shoppe*.

Salah satu faktor yang mempengaruhi loyalitas pelanggan adalah kepuasan pelanggan. Kepuasan pelanggan adalah sikap senang atau bahagia pelanggan yang ditunjukkan setelah membandingkan kinerja yang dirasakan atau diterima dengan harapan. Jika kinerja yang diterima lebih kecil dari yang diharapkan maka pelanggan tersebut tidak merasakan puas dan sebaliknya jika kinerja yang dirasakan atau diterima melebihi dari harapan maka pelanggan merasa puas.

Shopee paylater merupakan produk layanan pinjaman yang disediakan oleh pihak penyelenggara pinjaman yaitu PT. Lentera Dana Nusantara dan perusahaan pembiayaan PT. Commerce Finance. Ada beberapa syarat yang harus dilakukan oleh pengguna *shoppe* untuk dapat menggunakan *shoppe paylater* ini. Syarat-syarat itu seperti akun *shoppe* harus terdaftar dan terverifikasi, akun *shoppe* sudah tiga bulan pemakaian, akun *shoppe* sering digunakan untuk bertransaksi, serta telah mengupdate aplikasi *shoppe* terbaru. *Shopee* juga menerapkan sistem pinjaman

berjenjang sesuai dengan seberapa sering pengguna *shopee* melakukan transaksi. Semakin sering bertransaksi maka pinjamana yang akan diberikan semakin besar.

Dengan adanya sistem *shopee paylater* ini membuat penggunanya lebih mudah untuk bertransaksi. Metode pembayaran ini merupakan pilihan bagi para pengguna *shopee* untuk menggunakan fitur layanan yang diberikan. Para pengguna *shopee paylater* yang merasa puas dengan fitur layanan ini dapat melakukan pembelian berulang kali sesuai dengan keinginan mereka. Namun pada *shopeepaylater* masih terdapat beberapa masalah seperti respon chat costumer servis lama, proses verifikasi lama, peningkatan bunga cicilan, voucher gratis ongkir tidak bisa dipakai walau sudah memenuhi syarat sehingga diperlukannya Analisa perbaikan. Kepuasan pelanggan merupakan asset yang sangat penting dijaga oleh perusahaan. Sehingga berdasarkan hal tersebut, penelitian ini penting untuk dilakukan agar dapat mengetahui apakah ada tingkat kepuasan pengguna fitur *shopee paylater* terhadap loyalitas pelanggan. Maka dari itu, permasalahan yang diangkat dalam penelitian ini yaitu **”Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Shopeepaylater pada Aplikasi Shopee Menggunakan Metode Usability Testing”**.

1.2. RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan uraian pada latar belakang diatas maka rumusan masalah penelitian ini adalah: “Bagaimana cara mengatasi masalah dalam sistem untuk meningkatkan kualitas dan kepuasan bagi pengguna ShopeePayLater pada aplikasi shopee menggunakan metode Usability Testing”

1.3. BATASAN MASALAH

Agar dalam penelitian ini dapat berjalan dengan baik dan terarah, maka penulis membuat batasan masalah yang akan di bahas sebagai berikut:

1. Pada penelitian ini penulis melihat permasalahan yang diangkat perlu di batasi variabelnya karena berhubungan waktu yang terbatas. Oleh karena itu, penulis membatasi diri hanya berkaitan dengan penelitian kepuasan pengguna ShopeePayLater pada aplikasi Shopee
2. Pengolahan data menggunakan PLS (Partial Least Square) dengan software smartPLS3.0

1.4. TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN

1.4.1. Tujuan Penelitian

Dengan mengacu pada rumusan masalah, maka tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui cara mengatasi masalah dalam system untuk meningkatkan kualitas dan kepuasan bagi pengguna (user) menggunakan metode Usability

1.4.2. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini yaitu:

1. Mengetahui masalah apa saja yang memengaruhi kualitas ShopeePayLater
2. Mengetahui manfaat ShopeePayLater bagi pengguna (user)

1.5. SISTEMATIKA PENULISAN

Untuk memberikan gambaran umum mengenai keseluruhan penulisan ilmiah, dapat dilihat melalui sistematika penulisan yang meliputi:

BAB I : PENDAHULUAN

Dalam bab ini menguraikan tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, Batasan masalah, tujuan penelitian dan manfaat penelitian serta sistematika penulisan.

BAB II : LANDASAN TEORI

Pada bab ini menguraikan tentang teori-teori yang berhubungan dengan masalah yang di teliti dan pokok permasalahan yang diangkat oleh peneliti yang diperoleh dari berbagai *Literature* bersumber pada buku jurnal dan artikel yang di gunakan sebagai landasan untuk menjawab masalah penelitian.

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Dalam bab ini menjelaskan tahapan proses yang dilakukan selama mengerjakan penelitian dengan metode yang digunakan.

BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini membahas tentang gambaran umum objek penelitian, pengembangan model penelitian, profil responden, analisis data atau pengolahan data hasil kuisisioner dan hasil penelitian.

BAB V : PENUTUP

Bab ini berisikan kesimpulan dari hasil penelitian yang dilakukan dan saran untuk pengembangan penelitian selanjutnya.