

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG

SPayLater yang biasa disebut juga ShopeePayLater adalah sebuah metode pembayaran beli sekarang bayar nanti yang disediakan oleh Shopee dan juga *SPayLater* ini memungkinkan pengguna berbelanja *online* dengan mudah di aplikasi Shopee. Sistem ini menerapkan pembayaran kredit atau cicilan, dimana pengguna dapat berbelanja tanpa harus membayar terlebih dahulu. Setelah menyelesaikan pembayaran menggunakan *SPayLater*, maka tagihan dibayarkan dengan jangka waktu tertentu sesuai dengan cicilan yang dipilih dalam transaksi pembayaran pada aplikasi Shopee. Melalui fitur *SPayLater*, shopee memberikan keuntungan instan dengan minim jangka waktu pembayaran kepada pengguna aktif di aplikasi Shopee. Bekerja sama dengan PT. Lentera Dana Nusantara menyediakan *SPayLater* yang digunakan dalam pembayaran dengan menggunakan dana talangan dari perusahaan aplikasi terkait[1].

Penelitian ini menemukan bahwa pengguna *SpayLater* sering kesulitan mendapatkan bantuan cepat dari layanan pelanggan dan menghadapi gangguan sistem *error* yang menyebabkan frustrasi, terutama terkait transaksi, pembayaran, atau informasi akun. Keterbatasan responsivitas tim dukungan memperlambat penyelesaian masalah dan dapat membuat pengguna merasa terabaikan, mengurangi kepercayaan mereka terhadap layanan. Ketidakpastian dalam mendapatkan jawaban yang memadai juga memperburuk situasi, mendorong

pengguna mencari alternatif yang lebih responsif, yang berpotensi merugikan reputasi dan pertumbuhan *SpayLater* di pasar.[2].

Beberapa metode konvensional telah digunakan untuk mengevaluasi *SpayLater*, salah satunya adalah metode *Servqual* yang digunakan untuk menilai kualitas layanan *SpayLater* di Shopee, dengan fokus pada lima dimensi utama, yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Metode *Servqual* telah terbukti efektif dalam penelitian sebelumnya untuk mengukur kualitas layanan dan kepuasan pelanggan, sehingga pendekatan ini dipilih dalam penelitian ini[2]. Selain itu, *Technology Acceptance Model* (TAM) juga digunakan untuk menjelaskan dan memahami adopsi teknologi berbasis informasi oleh pengguna. Model ini menitikberatkan pada dua dimensi kunci, yaitu *perceived usefulness* (kegunaan yang dirasakan) dan *perceived ease of use* (kemudahan penggunaan yang dirasakan), yang keduanya secara bersama-sama memengaruhi sikap dan niat pengguna dalam mengadopsi teknologi, termasuk layanan seperti *SpayLater*. Dengan menggabungkan kedua metode ini, penelitian ini bertujuan untuk memberikan pemahaman yang lebih komprehensif mengenai kualitas layanan dan tingkat penerimaan pengguna terhadap *SpayLater* [3].

Metode yang dipilih dalam penelitian ini adalah Model Kesuksesan Sistem Informasi *DeLone* dan *McLean*, yang diajukan oleh William H. DeLone dan Ephraim R. McLean pada tahun 1992. Model ini bertujuan untuk memahami dan mengevaluasi kesuksesan sistem informasi (SI) dengan mengidentifikasi serta menilai faktor-faktor yang berkontribusi terhadap kesuksesan tersebut. Seiring

waktu, model ini telah diperbarui dan diperluas untuk menyesuaikan dengan perkembangan teknologi dan praktik organisasi [4].

Berdasarkan masalah yang telah diidentifikasi, hipotesis yang diangkat dalam penelitian ini adalah bahwa penerapan metode evaluasi berbasis Model Kualitas layanan Sistem Informasi *DeLone* dan *McLean* dapat memberikan analisis yang lebih menyeluruh terhadap layanan *SPayLater* dalam menyelesaikan masalah. Untuk mengatasi permasalahan di atas maka perlu dilakukan Pengumpulan data responden menggunakan cara *kuesioner* yang dibuat dengan *google form* dan distribusikan kepada pelanggan atau pengguna *SPayLater*. Untuk itu dalam hal ini akan dibuat penelitian yang berjudul **“ANALISIS KUALITAS LAYANAN BERDASARKAN KEPUASAN PENGGUNA SPAYLATER SEBAGAI MEDIA PEMBAYARAN JANGKA PANJANG MENGGUNAKAN METODE DELON AND MCLEAN”**.

1.2 RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka perumusan masalah yang akan dikaji dalam penelitian ini adalah bagaimana menganalisis kualitas layanan kepuasan pengguna *SPayLater* menggunakan metode *Delone and Mclean*?

1.3 BATASAN MASALAH

Agar pembahasan penelitian ini tidak berkambang terlalu jauh dari tujuannya, maka penulis membatasi permasalahannya yaitu :

1. Penelitian ini menggunakan metode *Delone and McLean* dengan membuat variabel yaitu Kualitas Informasi (*Information Quality*), Kualitas Sistem (*System Quality*), Kualitas Layanan (*Service Quality*), Penggunaan (*Use*), Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*), dan manfaat bersih (*Net Benefit*).
2. Pengumpulan data menggunakan metode *kusioner*.
3. Responden pada penelitian ini adalah masyarakat Kota Jambi.
4. Rumus yang digunakan untuk menghitung jumlah sampel terhadap banyaknya populasi responden menggunakan rumus *Slovin*.
5. *Software* pengolahan data yang digunakan yaitu *SmartPLS (Smart Partial Least Square)*.
6. Analisis data menggunakan metode SEM (*Structural Equation Modeling*) dan Skala Likert.

1.4 TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN

1.4.1 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui tingkat kualitas layanan *SPayLater* khususnya di kota jambi
2. Untuk mengetahui pengaruh *variabel* mana yang paling dominan mempengaruhi kepuasan pengguna.
3. Untuk Mengetahui seberapa puas pengguna terhadap pengalaman mereka menggunakan *SpayLater*, termasuk kemudahan penggunaan, kecepatan transaksi dan proses pembayaran.

1.4.2 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian yang dapat diambil dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Hasil penelitian ini dapat memberikan informasi tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas layanan pengguna dalam menggunakan *SPayLater* sehingga dapat menjadi masukan untuk selalu memperbaiki kinerja *SPayLater*.
2. Penelitian ini dapat memberikan wawasan yang mendalam mengenai variabel-variabel yang mempengaruhi kepuasan pengguna, sehingga dapat digunakan sebagai dasar bagi pengembangan strategi yang lebih efektif dalam meningkatkan kepuasan dan loyalitas pengguna
3. Hasil penelitian ini dapat digunakan untuk memahami kebutuhan dan harapan pengguna, sehingga dapat meningkatkan pengalaman mereka dalam menggunakan layanan *SpayLater*.

1.5 SISTEMATIKA PENULISAN

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

BAB I : PENDAHULUAN

Dalam bab ini berisi tentang latar belakang masalah, perumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian dan manfaat penelitian, serta sistematika penulisan.

BAB II : LANDASAN TEORI

Dalam bab ini berisi tentang konsep-konsep teoritis yang digunakan sebagai kerangka atau landasan yang digunakan untuk mendukung pemahaman terhadap penelitian, dan kutipan-kutipan yang diambil dari buku, jurnal dan sebagainya.

BAB III : METODELOGI PENELITIAN

Dalam bab ini berisi tentang tahapan proses yang dilakukan selama mengerjakan penelitian, metode penelitian yang digunakan dan teknik pengumpulan data penelitian.

BAB IV : MODEL DAN INSTRUMEN PENELITIAN

Dalam bab ini menggambarkan dan menjelaskan konseptual model, hipotesis dan indikator penelitian yang digunakan.

BAB V : ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Dalam bab ini dijelaskan mengenai hasil analisis yang didapat dari faktor-faktor yang mempengaruhi niat pengguna aplikasi *Spaylater* di masyarakat Kota Jambi dengan menggunakan metode yang telah ditentukan.

BAB VI : PENUTUP

Dalam bab ini berisi tentang kesimpulan dari seluruh pembahasan dan saran yang berkaitan dengan hasil penelitian yang peneliti lakukan.