

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAAN PENGGUNA
SHOPEEPAY LATER PADA APLIKASI SHOPEE DENGAN
MENGUNAKAN METODE EUCS**

TUGAS AKHIR



Disusun Oleh :

Lisa Armeynia Siregar

8040190216

Untuk Persyaratan Penelitian dan Penulisan Tugas Akhir Sebagai Akhir
Proses Studi Starata I

PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI

FAKULTAS ILMU KOMPUTER

UNIVERSITAS DINAMIKA BANGSA

2022

IDENTITAS PROPOSAL PENELITIAN

Judul Proposal : Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Shopeepay later
Pada Aplikasi Shopee Dengan Menggunakan Metode EUCS

Program Studi : Sistem Informasi

Jenjang Pendidikan : Strata1 (S1)

Peneliti :

- a. Nama Lengkap : Lisa Armeynia Siregar
- b. NIM : 8040190216
- c. Jenis Kelamin : Perempuan
- d. Tempat/Tgl. Lahir : Jambi, 17-05-2002
- e. Alamat : Perum purimasurai Blok G NO 3 RT
43 Talang bakung
- f. No. Telepon : 083171558935
- g. Email : Lisaarmeynia17@gmail.com

1.1 LATAR BELAKANG

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi yang demikian pesat turut mengubah sikap dan perilaku masyarakat dalam melakukan komunikasi dan interaksi, sebagian besar aspek kehidupan masyarakat yang selalu bersentuhan langsung dengan teknologi dan terbukti mendatangkan manfaat bagi perkembangan penggunaannya. Pengaruh globalisasi dunia dan teknologi yang semakin canggih menyebabkan manusia menuntut serba instant dan cepat semua serba mudah dan memiliki pola hidup konsumtif.

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 shopee juga menyediakan fasilitas transaksi non-tunai yakni fitur ShopeePay Later. ShopeePay Later 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 ShopeePay Later bertujuan untuk memudahkan para pelanggan yang sedang melakukan kegiatan berbelanja atau berjualan di shopee.

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 shopee untuk dapat menggunakan shopee paylater ini. Syarat-syarat itu seperti akun shopee harus terdaftar dan terverifikasi, akun shopee sudah tiga bulan pemakaian, akun shopee sering digunakan untuk bertransaksi, serta telah mengupdate aplikasi shopee terbaru. Shopee juga menerapkan sistem pinjaman berjenjang sesuai dengan seberapa sering pengguna shopee melakukan transaksi. Semakin sering bertransaksi maka pinjaman yang akan diberikan semakin besar [1] .

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 customer 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 Shopeepay later Pada Aplikasi Shopee Dengan Menggunakan Metode EUCS”**.

1.2 RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dijabarkan diatas, maka penulis dapat merumuskan permasalahan yang ingin diteliti, yaitu “Bagaimana cara mengatasi masalah dalam sistem untuk meningkatkan kualitas dan kepuasan bagi pengguna Shopeepay Later pada aplikasi Shopee menggunakan metode EUCS”

1.3 BATASAN MASALAH

Untuk mengindari pembahasan yang meluas pada topik ini, maka penulis membuat batasan masalah yang akan dibahas sebagai berikut :

1. Pengukuran hanya menggunakan Shopeepay later pada aplikasi Shoppee.
2. Responden dalam penelitian ini sebanyak 100 responden yang mana pengumpulan data diperoleh melalui kusioner dari jawaban responden pada masyarakat kota jambi yang menggunakan Shopeepay later pada aplikasi Shopee.
3. Penelitian ini menggunakan metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS)
4. Penelitian ini menggunakan aplikasi SPSS.

1.4 TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN

1.4.1 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini antara lain :

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna Shopeepay later pada aplikasi Shopee.
2. Untuk mengetahui kendala apa saja yang dialami oleh para pengguna dalam mengakses Shopeepay later pada aplikasi Shopee.

1.4.2 Manfaat Penelitian

Berdasarkan peninjauan yang telah dilakukan peneliti dalam menyusun penelitian ini maka yang diharapkan peneliti ini dapat memberikan manfaat sebagai berikut :

1. Bagi penulis, hasil penelitian ini dapat memberikan informasi tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna dalam menggunakan Shopepay later pada aplikasi Shoppe.
2. Bagi pihak Shopee, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan-masukan yang diberikan untuk selalu memperbaiki kinerja pelayanan.
3. Bagi pembaca, penelitian ini dapat dijadikan pembelajaran dan referensi untuk penelitian sejenis selanjutnya.

1.5 LANDASAN TEORI

Pada bagian ini memuat konsep-konsep teoritis yang digunakan sebagai kerangka atau landasan untuk menjawab masalah penelitian, Pembahasan pada bagian ini, difokuskan pada literature-literatur yang membahas konsep teoritis yang relevan dengan rumusan masalah dan tujuan penelitian.

1.5.1 Analisis

Menurut kamus besar bahasa Indonesia “ Analisis adalah penguraian suatu pokok atas berbagai bagiannya dan penelaahan bagian itu sendiri serta hubungan antara bagian untuk memperoleh pengertian yang tepat dan pemahaman arti keseluruhan.

Menurut Komarudin "Analisis merupakan aktivitas berpikir untuk menguraikan suatu keseluruhan menjadi komponen-komponen kecil sehingga dapat mengenal tanda-tanda komponen, hubungan masing-masing komponen, dan fungsi setiap komponen dalam satu keseluruhan yang terpadu"[2].

Menurut Al Fatta "Analisis merupakan penguraian dari suatu sistem informasi yang utuh ke dalam bagian-bagian komponennya dengan maksud untuk mengidentifikasi dan mengevaluasi permasalahan-permasalahan yang diharapkan sehingga dapat diusulkan perbaikan-perbaikannya"[3].

Sehingga dapat disimpulkan bahawa, Analisis merupakan kegiatan memecahkan suatu masalah dengan cara mengidentifikasi dan mengevaluasi permasalahan atau aktivitas yang terdiri dari serangkaian kegiatan seperti mengurai, membedakan dan memilih sesuatu untuk di kelompok kan kembali menurut kriteria tertentu.

1.5.2 Kepuasan Pengguna

Kepuasan pengguna merupakan penilaian menyangkut apakah kinerja suatu sistem informasi itu relatif bagus atau jelek, dan juga apakah sistem informasi yang disajikan cocok atau tidak cocok dengan tujuan pemakainya, secara umum kepuasan pengguna adalah hasil yang dirasakan pengguna mengenai kinerja suatu sistem yang dioperasikan sesuai dengan harapan mereka. Pengguna merasa puas apabila harapan mereka terpenuhi Pengguna yang puas cenderung tetap loyal lebih lama relatif lebih sering menggunakan

Menurut Tjiptono "Kepuasan pengguna untuk memenuhi kebutuhan dan keiinginan konsumen serta ketepatan dalam menyampaikan akan menyebabkan terjadinya kesesuain antara harapan dan penerimaan konsumen ketika memasarkan sebuah merk produk", Pada umumnya pelanggan tidak saja menilai kualitas produk yang dijual akan tetapi juga mengamati dan menilai pelayanan yang diberikan oleh penjual [4].

Menurut Adisaputro "Kepuasan pengguna adalah perasaan seseorang untuk menjadi senang atau kecewa sebagai hasil dari perbandingan antra kinerja produk yang dipersiapkan (hasil dan outcome) yang dihubungkan dengan harapannya"[5].

Dari beberapa pendapat di atas, dapat disimpulkan bahwa kepuasan pengguna adalah kecocokan penggunaan untuk memenuhi kebutuhan dan kepuasan pelanggan.

1.5.3 Aplikasi

Aplikasi berasal dari kata application yang artinya penerapan lamaran penggunaan. Secara istilah aplikasi adalah program atau software siap pakai yang di rekayasa dirancang untuk melaksanakan suatu fungsi bagi pengguna atau aplikasi yang lain dan dapat digunakan oleh sasaran yang dituju.

Aplikasi merupakan program yang khusus melakukan suatu pekerjaan tertentu seperti program gaji, absensi, penyusunan dan pengelolaan anggaran pada suatu perusahaan, Program aplikasi ini hanya dapat digunakan oleh bagian tertentu saja tidak dapat digunakan oleh bagian yang lain. Biasanya program, aplikasi ini dibuat oleh seorang programmer komputer sesuai dengan permintaan kebutuhan, seorang instansi maupun perusahaan guna keperluan intern Program Aplikasi adalah suatu subkelas perangkat lunak komputer yang memanfaatkan kemampuan komputer langsung untuk melakukan suatu tugas yang diinginkan pengguna.

1.5.4 Shopee

Shopee adalah sebuah aplikasi yang bergerak dibidang jual beli secara online dan dapat diakses secara mudah dengan menggunakan *smartphone*. Shopee hadir dalam bentuk aplikasi yang memudahkan penggunanya dalam melakukan kegiatan berbelanja secara online tanpa harus ribet menggunakan perangkat komputer. Namun cukup menggunakan *smartphone* anda, Shopee akan menawarkan berbagai macam produk-produk fashion hingga produk untuk kebutuhan sehari-hari.

Shopee mulai muncul pada akhir bulan Mei 2015 dan mulai beroperasi sejak Juni 2015. Shopee merupakan sebuah anak perusahaan dari Garena yang

berbasis di Singapura. Meningkatnya penetrasi pengguna gadget membuat PT Shopee Internasional Indonesia melihat peluang baru di dunia *e-commerce*. Kini Shopee telah menyebar di berbagai Negara di Kawasan Asia Tenggara seperti Singapura, Malaysia, Vietnam, Thailand, Filipina, dan Indonesia.

Shopee menjual beragam barang kebutuhan seperti fashion, otomotif, alat elektronik, produk kecantikan, aksesoris dan banyak barang lainnya. Shopee tidak hanya melayani para pembeli yang datang pada lapak aplikasinya tapi mereka juga memfasilitasi para penjual yang ingin membuka toko di shopee. Shopee memfasilitasi para penjual dalam memasarkan produknya, shopee juga menyediakan proses pembayaran yang aman dan pengaturan logistik yang tertata dengan baik.

1.5.5 Shopepay Later

Shopepay Later atau Spaylater merupakan produk pinjaman atau cicilan yang tersedia dalam *E-commerce* Shopee. Berbeda dengan dompet digital yang bisa digunakan untuk menyimpan uang, Shopee Paylater memberikan pinjaman kepada pembeli yang bertransaksi lewat Shopee. Jumlah pinjaman berikut akumulasi terhadap bunganya harus dikembalikan sesuai dengan tenggat cicilan yang dipilih. Shopee Paylater memiliki sistem waktu cicilan yakni tiga bulan, enam bulan, dan satu tahun. Biaya cicilan Shopee Paylater terdiri dari cicilan pokok dan suku bunganya sebesar minimal 2,95 persen per bulan untuk program Beli Sekarang Bayar Nanti. Di samping itu ada pula biaya penanganan sebesar satu persen dari total pembelian [6].

Sistem pembayaran dan tagihan ShopeePayLater mirip seperti metode pembayaran melalui kartu kredit. Setelah melakukan transaksi pembelian menggunakan ShopeePayLater nantinya diwajibkan untuk membayar tagihan sesuai dengan periode cicilan yang dipilih saat melakukan transaksi pembayaran di aplikasi Shopee. Berbeda dengan metode ShopeePay yang dapat di aktifkan secara otomatis, untuk saat ini metode pembayaran melalui ShopeePay Later

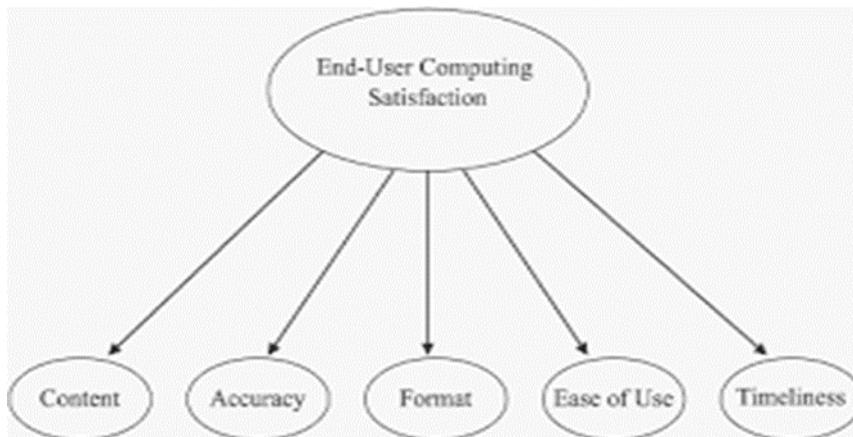
hanya dapat dinikmati oleh para pengguna aktif aplikasi Shopee yang dianggap memenuhi syarat untuk menggunakannya.



Gambar 2.1 Tampilan Shopeepay Later

1.5.6 End User Computing Satisfaction (EUCS)

End User Computing Satisfaction (EUCS) merupakan metode untuk mengukur tingkat kepuasan dari pengguna suatu sistem informasi dengan membandingkan antara harapan dan kenyataan. Definisi End User Computing Satisfaction dari sebuah sistem informasi evaluasi secara keseluruhan dari para pengguna sistem informasi yang berdasarkan pengalaman mereka dalam menggunakan sistem tersebut.



Gambar 2.2 Model EUCS Doll & Torkzadeh

Berikut merupakan penjelasan dari tiap dimensi yang diukur dengan metode *End User Computing Satisfaction* menurut Doll & Torkzadeh:

1. Dimensi *Content*

Dimensi *Content* mengukur kepuasan pengguna ditinjau dari sisi isi dari suatu sistem. Isi dari sistem biasanya berupa fungsi dan modul yang dapat digunakan oleh pengguna sistem dan juga informasi yang dihasilkan oleh sistem. Dimensi *content* juga mengukur apakah sistem menghasilkan informasi yang sesuai dengan kebutuhan pengguna. Semakin lengkap modul dan informasi yang diberikan sistem maka tingkat kepuasan dari pengguna akan semakin tinggi.

2. Dimensi *Accuracy*

Dimensi *Accuracy* mengukur kepuasan pengguna dari sisi keakuratan data ketika sistem menerima input kemudian mengolahnya menjadi informasi. Keakuratan sistem diukur dengan melihat seberapa sering sistem menghasilkan output yang salah ketika mengolah input dari pengguna, selain itu dapat dilihat pula seberapa sering terjadi error atau kesalahan dalam proses pengolahan data.

3. Dimensi *Format*

Dimensi *Format* mengukur kepuasan pengguna dari sisi tampilan dan estetika antar muka sistem, format laporan atau informasi yang dihasilkan oleh sistem apakah antarmuka dari sistem itu menarik dan apakah tampilan dari sistem

memudahkan pengguna ketika menggunakan sistem sehingga secara tidak langsung dapat berpengaruh terhadap tingkat efektifitas dari pengguna.

4. Dimensi *Ease Of Use*

Dimensi *Ease Of Use* mengukur kepuasan pengguna dari sisi kemudahan pengguna atau *user friendly* dalam menggunakan sistem seperti proses memasukkan data, mengolah data dan mencari informasi yang dibutuhkan.

5. Dimensi *Timeliness*

Dimensi *Timeliness* mengukur kepuasan pengguna dari sisi ketepatan waktu sistem dalam menyajikan atau menyediakan data dan informasi yang dibutuhkan oleh 18 pengguna. Sistem yang tepat waktu dapat dikategorikan sebagai sistem *real-time*, berarti setiap permintaan atau input yang dilakukan oleh pengguna akan langsung diproses dan output akan ditampilkan secara cepat tanpa harus menunggu lama [7].

1.6 METODOLOGI PENELITIAN

1.6.1 Alat dan Bahan Penelitian

1.6.1.1 Alat

Dalam Analisis terhadap tingkat kepuasan pelanggan pada Aplikasi Fitur Tiktok Shop dengan menggunakan metode EUCS dibutuhkan beberapa *hardware*, *software* dan bahan penelitian sebagai berikut :

1. Perangkat Keras (*Hardware*)

Dibutuhkan perangkat keras dalam analisis aplikasi ini. Perangkat keras berfungsi untuk menjalankan perangkat lunak, perangkat keras terdiri dari :

- a. Laptop Asus X541SA-X0632T (4GB RAM)
- b. Iphone 7+/128 GB
- c. Flash Disk 8GB

2. Perangkat Lunak (*Software*)

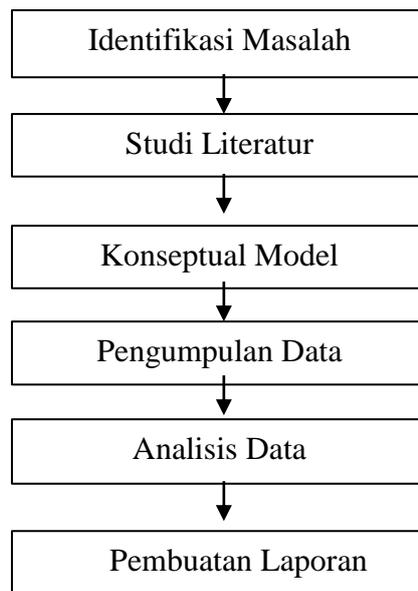
Perangkat lunak yang digunakan sebagai alat bantu dalam menyusun dan menghitung data, antara lain:

- a. Sistem Operasi Windows 10

- b. Browser, Chrome dan Mozilla Firefox
- c. Microsoft Word
- d. Google Formulir
- e. Google Scholar
- f. SPSS versi 25
- g. Zotero

1.6.2 Kerangka Kerja Penelitian

Untuk membantu penelitian ini diperlukan susunan kerangka kerja yang jelas tahap-tahapnya. Kerangka kerja ini merupakan langkah-langkah yang akan dilakukan dalam penyelesaian masalah yang dibahas. Adapun kerangka kerja yang digunakan adalah sebagai berikut :



Gambar 3.1 gambaran kerangka kerja

Berdasarkan kerangka kerja penelitian yang telah digambarkan diatas, maka dapat diuraikan pembahasan masing-masing tahap dalam penelitian adalah sebagai berikut :

1. Identifikasi Masalah

Pada tahap ini penulis melakukan identifikasi dan merumuskan masalah yang sedang terjadi pada penelitian ini sehingga dapat memberikan solusi atas permasalahan yang ada. penulis mengidentifikasi masalah yang terjadi pada Shopee PayLater dalam aplikasi shopee secara observasi. Rumusan masalah ini dilakukan untuk dapat merumuskan masalah sesuai dengan masalah penelitian yang dilakukan.

2. Studi Literatur

Pada tahap ini dilakukan pencarian landasan-landasan teori yang diperoleh dari berbagai buku referensi, artikel-artikel, dan hasil penelitian sejenis yang relevan dan berkaitan pada topik penelitian ini diantaranya mengenai kepuasan pengguna, model Eucs, ShopeePayLater, populasi, dan sampel sehingga memiliki landasan dan keilmuan yang baik dan sesuai.

3. Konseptual Model

Pada tahap konseptual model diawali dengan mengidentifikasi faktor-faktor yang diperoleh dari kegiatan studi literatur sebelumnya, selanjutnya membuat konsep yang dapat menggambarkan kepuasan pengguna ShopeePay Later pada Aplikasi Shopee terhadap tingkat kepuasan pengguna.

4. Pengumpulan Data

Pada tahap pengumpulan data yang dilakukan adalah melakukan kegiatan observasi untuk menggali data tentang gambaran umum obyek penelitian pada ShopeePay Later, studi pustaka penelitian sejenis yang terdapat pada perpustakaan, dan menyebarkan kuesioner kepada pengguna ShopeePay later di aplikasi Shopee untuk mendapatkan data-data yang *valid*. Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling utama dalam penelitian, karena jika tidak ada teknik pengumpulan data, maka peneliti tidak akan mendapatkan data yang memenuhi standart yang telah ditetapkan.

5. Analisis Data

Pada tahap analisis data ini meliputi berbagai data yang dikumpulkan penulis untuk mendukung jalannya proses penelitian ini. Adapun jenis-jenis data yang dikumpulkan yaitu data primer dan data skunder.

6. Pembuatan Laporan

Pada tahapan akhir setelah melakukan analisis maka dibuat kesimpulan terhadap seluruh kegiatan analisis yang telah dilakukan dengan mengembangkan dalam bentuk bab yang relevan dan terarah sesuai pokok permasalahan yang ada.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Dwi lialestari, “ANALISIS TINGKAT KEPUASAAN PENGGUNA SHOPEPAY LATER PADA APLIKASI SHOPEE MENGGUNAKAN METODE USABILITY TESTING,” *Sist. Inf. Univ. Din. Bangsa*.
- [2] R.A. Dwi Ayu Puspitasari, “ANALISA SISTEM INFORMASI AKADEMIK (SISFO) DAN JARINGAN DI UNIVERSITAS BINA DARMA,” *Fak. ILMU Komput. Univ. BINA DARMA*, 2020.
- [3] Rusli Muhidin¹, N Faisal Kharie², Muin Kubais³, “ANALISIS DAN PERANCANGAN SISTEM INFORMASI PADA SMA NEGERI 18 HALMAHERA SELATAN SEBAGAI MEDIA PROMOSI BERBASIS WEB,” *Politek. Sains Dan Teknol. Wiratama Maluku Utara*, vol. Volume 2 Nomor 2, hlm. 58, Apr 2017.
- [4] Masnia Mahardi Yanuar¹, Nurul Qomariah, dan Budi Santoso, “DAMPAK KUALITAS PRODUK, HARGA, PROMOSI DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN OPTIK MARLIN CABANG JEMBER,” vol. Vol. 3 No. 1, hlm. 68–70, Jun 2017.
- [5] Stephanus Irfan Setyawan, “ANALISIS PENGARUH KUALITAS APLIKASI, KUALITAS LAYANAN, DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN GO-JEK,” *Progam Studi Manaj. Jur. Manaj. Fak. Ekon. Univ. Sanata Dharma*, 2019.
- [6] Suara.Com, “Mengenal Shopee paylater,” Nov 2021, [Daring]. Tersedia pada: <https://www.suara.com/bisnis/2021/09/135659/mengenal-shopee-paylater-biaya-cicilan-bunga-dan-dendanya?page=All>
- [7] ROSALINA, “SKRIPSI PENGUJIAN KEPUASAN SISTEM INFORMASI MENGGUNAKAN END-USER COMPUTING SATISFACTION,” *Univ. ISLAM NEGERI SYARIF HIDAYATULLAH Jkt.*, 22-23.