

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pertumbuhan teknologi informasi dan perkembangan platform belanja daring di Indonesia semakin pesat. Berdasarkan data Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII) tahun 2022-2023, pengguna internet di Indonesia telah mencapai sekitar 215,63 juta orang. Kondisi ini mendorong munculnya *e-commerce* yang memudahkan transaksi melalui internet. Di Indonesia, terdapat berbagai jenis *e-commerce* seperti *marketplace*, *toko online*, dan *social commerce*. *Marketplace* adalah *platform* yang mempertemukan penjual dan pembeli, sedangkan *toko online* dimiliki oleh satu penjual. *Social commerce* menggunakan media sosial sebagai sarana berjualan.

Beberapa *platform e-commerce* terkenal di Indonesia mencakup Tokopedia, Bukalapak, Lazada, Blibli, dan Shopee. Berdasarkan data dari iPrice Group pada tahun 2020, Shopee menjadi *e-commerce* terpopuler di Indonesia dengan menguasai 47,5% pangsa pasar. Shopee menawarkan berbagai pilihan pembayaran, seperti transfer bank, kartu kredit, dan ShopeePayLater. ShopeePayLater memungkinkan pengguna untuk melakukan pembayaran setelah menerima barang, yang sangat membantu bagi mereka yang belum memiliki cukup dana saat bertransaksi.

Sistem pembayaran ShopeePayLater sangat mudah digunakan. Pengguna hanya perlu memilih opsi ShopeePayLater saat *checkout*, memilih jangka waktu pembayaran dan jumlah cicilan yang diinginkan, kemudian membayar tagihan pada

tanggal yang telah ditentukan. Meskipun fitur ini memberikan kemudahan, pengguna harus membayar bunga tambahan yang bervariasi tergantung pada jangka waktu dan jumlah cicilan. Selain itu, ada risiko yang perlu diperhatikan, seperti denda dan bunga tambahan jika pembayaran terlambat, serta kemungkinan terkena blacklist jika sering menunggak.

Mengingat semakin banyaknya pengguna ShopeePayLater, penting untuk memastikan kualitas sistem, informasi, dan layanan yang ditawarkan tetap tinggi. Kualitas sistem berkaitan dengan kemudahan penggunaan dan keandalan fitur ShopeePayLater. Kualitas informasi penting agar pengguna memahami dengan jelas syarat, ketentuan, dan biaya yang terkait dengan penggunaan ShopeePayLater. Sementara itu, kualitas layanan mencakup responsivitas dan solusi yang diberikan oleh Shopee terhadap keluhan pengguna. Misalnya, pada tahun 2023, berita di infobanknews.com menyebutkan bahwa kualitas informasi yang buruk terkait penurunan saldo ShopeePayLater tanpa penjelasan yang memadai dapat menyebabkan kebingungan dan kekecewaan pengguna. Begitu pula, keluhan mengenai penagihan sebelum tanggal jatuh tempo di busurnusa.com mengindikasikan masalah dalam kualitas layanan yang dapat memengaruhi kepuasan dan niat pengguna untuk terus menggunakan ShopeePayLater.

Kepuasan pengguna merupakan elemen kunci dalam kesuksesan *e-commerce*. Rasa puas pengguna dipengaruhi oleh beberapa faktor, termasuk kualitas sistem, informasi, dan layanan yang diberikan. Kualitas informasi memastikan pengguna mendapatkan data yang akurat dan jelas, kualitas sistem memastikan kemudahan dalam penggunaan fitur, dan kualitas layanan memastikan

pengguna merasa diperhatikan dan dilayani dengan baik. Identifikasi faktor-faktor ini penting untuk meningkatkan kepuasan dan intensi pengguna dalam memanfaatkan ShopeePayLater.

Kepuasan pengguna ini merujuk pada perasaan senang atau puas yang dirasakan oleh pengguna setelah memanfaatkan suatu produk atau layanan. Kepuasan pengguna dipengaruhi oleh seberapa baik suatu produk atau layanan memenuhi harapan dan kebutuhan mereka. Sedangkan intensi penggunaan sistem merujuk pada niat atau keinginan pengguna untuk terus menggunakan suatu produk atau layanan di masa depan. Intensi ini dapat dipengaruhi oleh pengalaman positif pengguna saat menggunakan ShopeePayLater, seperti kemudahan dalam bertransaksi, kejelasan informasi yang diberikan, serta pelayanan yang memuaskan. Ketika pengguna merasa puas dengan ShopeePayLater, mereka cenderung memiliki niat yang lebih besar untuk terus menggunakan layanan tersebut di masa mendatang.

Provinsi Jawa Timur mencatat penetrasi digital sebesar 81,26% pada Januari 2023, menempatkannya sebagai provinsi keempat teratas di Indonesia. Kota Malang, sebagai kota terbesar di Jawa Timur dengan populasi sekitar 847.182 jiwa, terdiri dari berbagai lapisan masyarakat, termasuk mahasiswa dan pekerja muda yang familiar dengan teknologi digital. Kota ini juga mengalami pertumbuhan signifikan di sektor *e-commerce*. Oleh karena itu, penelitian mengenai pengguna ShopeePayLater di Kota Malang dipilih untuk membandingkan dengan penelitian lain dan memperoleh data yang relevan.

1.2 Rumusan Masalah

Diformulasikan kesukaran yang mampu diinterpretasikan berdasar latar belakang yang diuraikan:

1. Apakah kualitas sistem ShopeePayLater berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna dan intensi penggunaan sistem?
2. Apakah kualitas informasi ShopeePayLater berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna dan intensi penggunaan sistem?
3. Apakah kualitas layanan ShopeePayLater berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna dan intensi penggunaan sistem?
4. Apakah kepuasan pengguna berpengaruh positif terhadap intensi penggunaan sistem?

1.3 Tujuan

Berikut yaitu tujuan yang ditetapkan berdasar rumusan masalah yang dirancang:

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas sistem ShopeePayLater terhadap kepuasan pengguna dan intensi penggunaan sistem.
2. Untuk mengetahui pengaruh kualitas informasi ShopeePayLater terhadap kepuasan pengguna dan intensi penggunaan sistem.
3. Untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan ShopeePayLater terhadap kepuasan pengguna dan intensi penggunaan sistem.
4. Untuk mengetahui pengaruh kepuasan pengguna terhadap intensi penggunaan sistem.

1.4 Manfaat

Termampu beberapa manfaat yang diberikan pada penelitian ini, yakni:

1. Manfaat Praktis

Penelitian ini mampu membantu perusahaan *e-commerce* terutama Shopee di memahami bagaimana meningkatkan pengalaman konsumen di memanfaatkan fitur ShopeePayLater dengan fokus pada kepuasan dan intensi pemanfaatan sistem kepada kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan. Hal ini akan membantu memperbesar loyalitas pelanggan dan konversi pembelian.

2. Manfaat Teoritis

Kontribusi teoritis yang mampu diberikan melalui riset ini yakni supaya memperdi pemahaman tentang hal hal yang berpengaruh di kepuasan pengguna dan intensi pemakaian sistem di konteks *e-commerce* dan pemanfaatan pinjaman *online*. Ini mampu memperkaya teori-teori seperti teori kualitas sistem, teori kualitas informasi, dan teori kualitas layanan.

1.5 Batasan Masalah

Batasan dibuat guna mengarahkan penelitian, batasan-batasan ditetapkan berbasas rumusan masalah yakni :

1. Studi kasus pada pengguna ShopeePayLater di wilayah Kota Malang.
2. Penelitian ini berfokus pada kepuasan pengguna dan intensi pemanfaatan sistem ShopeePayLater.

3. Metode yang dimanfaatkan supaya mendukung penelitian ini yaitu analisis jalur.
4. Tingkat pengukuran kepuasan pengguna dan intensi pemanfaatan sistem ShopeePayLater berasas variabel kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan.
5. Populasi yang dimanfaatkan sebanyak 100 orang.

1.6 Sistematika Penulisan

Adapun sistematika penulisan tugas akhir yaitu menjadi seperti:

1. BAB I Pendahuluan

Bagian ini akan mencakup latar belakang, rumusan masalah, tujuan, manfaat, pembatasan masalah, serta sistematika penulisan laporan.

2. BAB II Tinjauan Pustaka

Bagian ini akan memuat ringkasan serta analisis literatur dan penelitian, serta sumber-sumber relevan yang dimanfaatkan supaya mengidentifikasi, mendiskusikan, dan merangkum pengetahuan yang ada tentang topik penelitian, menciptakan dasar teoritis dan kontekstual.

3. BAB III Metodologi Penelitian

Bagian ini memuat rangkuman dan analisis literatur, penelitian, serta sumber-sumber relevan yang dimanfaatkan supaya mengidentifikasi, mendiskusikan, dan merangkum pengetahuan mengenai topik penelitian, serta membangun dasar teoritis dan kontekstual.

4. BAB IV Hasil & Pembahasan

Bagian ini menyuguhkan hasil temuan serta analisis data, membahas implikasi dari hasil tersebut, serta mengaitkannya dengan tujuan penelitian dan tinjauan pustaka supaya mengungkap pemahaman yang komprehensif terkait topik yang diteliti.

5. BAB V Penutup

Bagian akhir laporan penelitian akan merangkum temuan utama, memberikan kesimpulan, mengevaluasi kontribusi penelitian, serta menyarankan penelitian di masa mendatang atau implikasi praktis yang bisa diterapkan berdasar hasil penelitian.