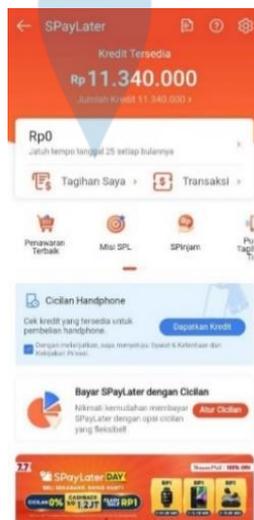


# BAB I PENDAHULUAN

## 1.1 Latar Belakang

Saat ini teknologi informasi mengalami kemajuan yang sangat pesat. Beberapa indikator perkembangan penggunaan teknologi informasi di Indonesia menunjukkan bahwa penggunaan internet di rumah tangga berkembang sangat cepat. Selain itu peningkatan penggunaan telepon seluler juga memberikan dampak signifikan pada berbagai aspek kehidupan di era digital saat ini, terutama dalam bidang keuangan[1].

Shopee adalah platform terkemuka yang diluncurkan pada tahun 2015. Shopee menawarkan pelanggan pengalaman belanja online yang sederhana dan cepat dengan pembayaran yang aman. Shopee menjual berbagai produk seperti peralatan rumah tangga, sepatu, pakaian, elektronik, perlengkapan bayi, balita, dewasa, serta tagihan dan pembayaran. Shopee juga menawarkan berbagai fitur menarik untuk meningkatkan pengalaman pengguna, seperti fitur permainan yang dapat menghasilkan koin. Salah satu fitur utama shopee adalah ShopeePay, dompet digital yang memudahkan pengguna bertransaksi. Selain itu, terdapat fitur SPaylater yang memungkinkan untuk melakukan pembelian dengan pembayaran di kemudian hari[2].



Gambar 1.1 Tampilan SPaylater.

SPaylater adalah fitur *e-commerce* Shopee yang berfungsi sebagai metode pembayaran cicilan tanpa kartu kredit untuk memberikan pinjaman kepada pengguna untuk bertransaksi di Shopee. Sistem SPaylater menawarkan pinjaman yang dapat dibayar setelah 1 bulan dengan pembayaran cicilan untuk setiap invoice pada tanggal jatuh tempo yang dipilih dan ditentukan pengguna. Untuk menggunakan SPaylater pengguna harus mengaktifkan fitur SPaylater terlebih dahulu dan memenuhi semua persyaratan yang telah ditentukan oleh aplikasi shopee. Setelah pengguna memenuhi persyaratan, pengguna segera diberikan limit pinjaman[3].

Evaluasi *user experience* (UX) menjadi tolak ukur penting terhadap sebuah layanan, mencakup persepsi pengguna yang muncul dari interaksi dengan layanan atau sistem tertentu. Persepsi pengguna meliputi keyakinan, emosi, preferensi, kenyamanan, perilaku, dan pencapaian yang terjadi sebelum, selama, dan setelah penggunaan. Dalam penelitian ini, digunakan *User Experience Questionnaire* (UEQ) untuk mengevaluasi pengalaman pengguna dalam mengidentifikasi aspek yang perlu ditingkatkan dan memastikan bahwa aplikasi tidak hanya memenuhi persyaratan fungsional, tetapi juga memberikan pengalaman yang memuaskan bagi pengguna[4].

## **1.2 Rumusan Masalah**

Rumusan masalah pada penelitian ini adalah bagaimana pengalaman pengguna terhadap kinerja SPaylater dalam hal kemudahan transaksi dan proses pinjaman.

## **1.3 Pertanyaan Penelitian**

Dalam penelitian ini, terdapat pertanyaan yang diperoleh dari perumusan masalah, yaitu

1. Bagaimana hasil analisis pengalaman pengguna SPaylater menggunakan *User Experience Questionnaire*?

#### **1.4 Tujuan Penelitian**

Tujuan dari penelitian ini yaitu, menganalisis aspek yang perlu diperbaiki untuk meningkatkan *User Experience* SPaylater.

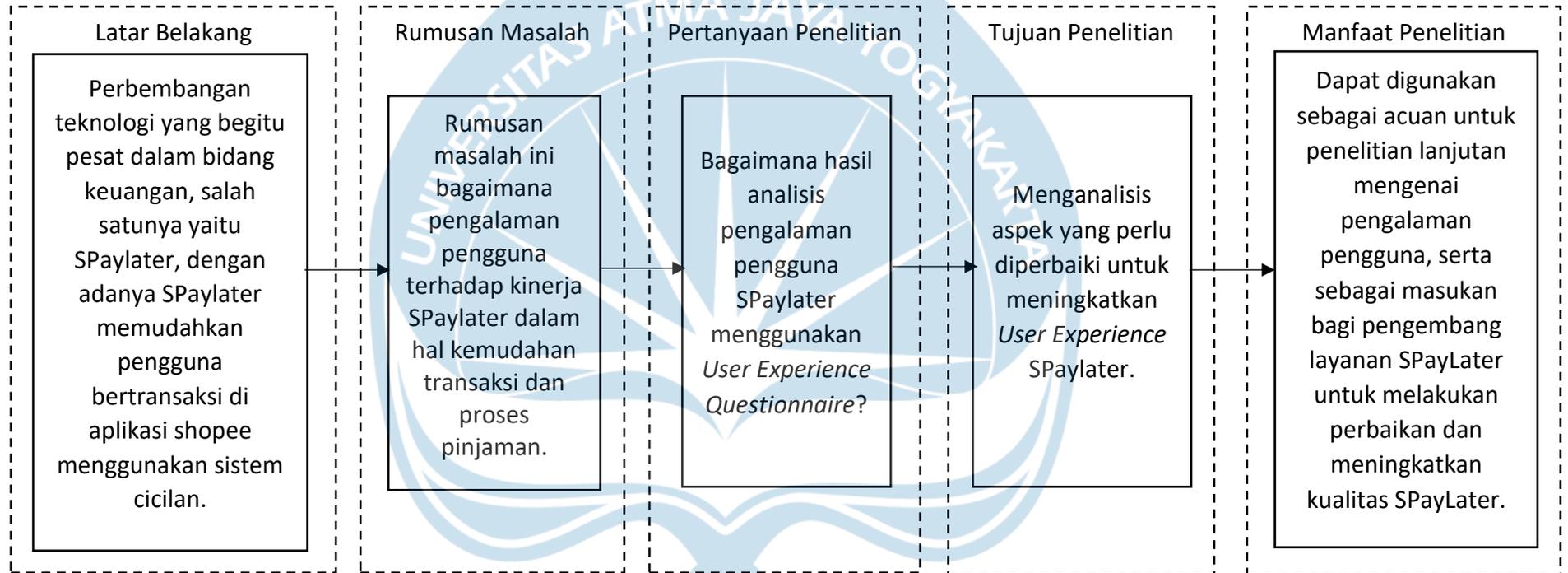
#### **1.5 Batasan Masalah**

Agar penelitian ini dapat berjalan sesuai rencana penulis berdasarkan uraian diatas maka penelitian ini fokus pada pengalaman pengguna SPaylater dengan menggunakan *User Experience Questionnaire*.

#### **1.6 Manfaat Penelitian**

Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai acuan untuk penelitian lanjutan mengenai pengalaman pengguna, serta sebagai masukan bagi pengembang layanan SPayLater untuk melakukan perbaikan dan meningkatkan kualitas SPaylater.

### 1.7 Bagan Keterkaitan



Gambar 1.2 Bagan Keterkaitan.