

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Di Indonesia, perkembangan *e-commerce* sangat pesat dalam beberapa tahun terakhir dan ini merupakan salah satu upaya para pemasar sebagai Langkah baru untuk memperluas jangkauan pemasarannya agar lebih efektif dan efisien. Selain itu, maraknya pembayaran digital yang mengikuti pertumbuhan *e-commerce* menyebabkan menjamurnya fungsi pembayaran yang ditujukan untuk menarik konsumen. Salah satu yang sedang terjadi di Indonesia saat ini adalah fitur Paylater dan Pinjaman Online [1]. Fungsinya mirip seperti kartu kredit, memungkinkan konsumen melakukan pembelian dengan kredit dengan batas tertentu.

Gopay later dan Gopay pinjam adalah dua layanan fintech yang disediakan oleh Gopay. Gopay later menjadi layanan *buy-now-pay-later* (BNPL) paling dikenal sebanyak 52,06% responden mengetahui layanan ini dan sekitar 31,28% dari mereka yang pernah menggunakan layanan Paylater memilih menggunakan Gopay Later. Hal ini dibuktikan dengan adanya survei Populix pada September 2023 yang menyatakan bahwa, 31,28% pengguna mengaku pernah menggunakan Gopay Later [2]. Namun, penelitian khusus mengenai pengalaman pengguna Gopay Pinjam yang di Kelola oleh PT. Mapan Global Reksa (Findaya) masih sangat terbatas.

Perbandingan antara kedua layanan ini menunjukkan bahwa GoPay Later berfokus pada transaksi pembayaran tertunda dengan biaya langganan tetap tanpa bunga, sedangkan GoPay Pinjam lebih difokuskan pada pinjaman dana langsung dengan bunga tertentu, sehingga masing-masing memiliki keunggulan yang berbeda [3]. Namun, berbagai ulasan di *App Store* menunjukkan bahwa meskipun pengguna mengapresiasi kemudahan kedua layanan tersebut, beberapa keluhan terkait biaya yang tidak transparan dan proses persetujuan yang lama masih sering ditemui [4]. Kemudahan dan kenyamanan dalam menggunakan layanan ini dapat diukur melalui *User Experience Questionnaire* (UEQ) yang berfokus pada enam

dimensi utama, yaitu daya tarik, kejelasan, efisiensi, keandalan, stimulasi, dan kebaruan, serta *Usability Testing* yang sesuai dengan standar ISO 9241-11.

Pada penelitian sebelumnya oleh Nugroho (2022) dengan judul Analisis Kepuasan Pengguna Terhadap GoPay Later Menggunakan Pendekatan *Technology Acceptance Model* (TAM), penelitian ini menggunakan model TAM untuk mengukur penerimaan pengguna terhadap layanan GoPay Later dengan menilai persepsi kemudahan dan manfaat penggunaan, namun penelitian tersebut lebih fokus pada faktor-faktor penerimaan teknologi dan belum mengeksplorasi pengalaman pengguna secara menyeluruh. Sementara itu, penelitian yang dilakukan oleh Hartati dan Husna (2024) berjudul Faktor-faktor yang Mempengaruhi Minat Menggunakan GoPay Later di Kalangan Masyarakat Perkotaan, menunjukkan bahwa kemudahan penggunaan menjadi faktor utama yang mendorong minat penggunaan GoPay Later, tetapi penelitian ini tidak secara spesifik menilai aspek *user experience* dalam penggunaan layanan tersebut. Oleh karena itu, penelitian ini berupaya mengisi kesenjangan tersebut dengan mengadopsi dua layanan fintech GoPay, yaitu GoPay Later dan GoPay Pinjam, yang belum banyak dieksplorasi pada penelitian sebelumnya, terutama dalam konteks pengalaman pengguna. Penelitian ini menggunakan metode *User Experience Questionnaire* (UEQ) untuk mengevaluasi pengalaman pengguna secara komprehensif pada kedua layanan tersebut. Pendekatan ini dianggap relevan karena mampu mengukur enam dimensi utama pengalaman pengguna, yaitu daya tarik, kejelasan, efisiensi, keandalan, stimulasi, dan kebaruan. Pengukuran ini juga sejalan dengan standar ISO 9241-11 yang menekankan pada aspek *usability* dan *user experience* untuk memastikan kenyamanan, kemudahan penggunaan, serta kepuasan pengguna terhadap sistem dan layanan berbasis teknologi.

Berdasarkan latar belakang yang ada, maka penulis ingin Menyusun penelitian yang berjudul “**Analisis Kepuasan Pengguna Pada Layanan GoPay Later Dan GoPay Pinjam Dengan Menggunakan User Experience Questionnaire (UEQ)**”

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang dijelaskan, maka permasalahan yang dapat dirumuskan yaitu sebagai berikut:

1. Bagaimana mengukur tingkat kepuasan pengguna pada pelayanan Gopay Later dan Gopay Pinjam dengan metode *User Experience Questionnaire* dan *Usability Testing* ?
2. Bagaimana hasil perbandingan kepuasan pengguna pada layanan Gopay Later dan Gopay Pinjam dengan menggunakan metode *User Experience Questionnaire* dan *Usability Testing* ?
3. Bagaimana rekomendasi dan saran perbaikan untuk meningkatkan kepuasan pengguna terhadap layanan Gopay Later dan Gopay Pinjam?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Sesuai dengan rumusan masalah yang telah diuraikan , maka tujuan dari penelitian ini yaitu:

1. Untuk mengukur kepuasan pengguna terhadap layanan Gopay Later dan Gopay Pinjam berdasarkan Variabel-variabel yang terdapat dalam metode UEQ dan *Usability Testing*.
2. Untuk mengetahui perbandingan Gopay Later dan Gopay Pinjam berdasarkan variabel-variabel yang terdapat dalam metode UEQ dan *Usability Testing*.
3. Untuk memberikan rekomendasi dan saran perbaikan untuk meningkatkan kepuasan pengguna layanan Gopay Later dan Gopay Pinjam

## **1.4 Batasan Penelitian**

Untuk menghindari permasalahan yang melebar dan melenceng dari permasalahan, penulis membatasi masalah yang diteliti sebagai berikut:

1. Penelitian ini berfokus kepada pengguna aktif dan yang pernah menggunakan layanan GoPay later dan GoPay Pinjam.
2. Penelitian ini hanya akan menganalisa aspek kepuasan pengguna berdasarkan indikator dari metode *User Experience Questionnaire* (UEQ).
3. Pengumpulan data responden dilakukan dengan cara survei dalam bentuk penyebaran kuesioner kepada pengguna aktif atau yang pernah menggunakan layanan GoPay Later dan GoPay Pinjam

## **1.5 Manfaat Penelitian**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi pihak Gojek dalam meningkatkan kualitas layanan *GoPay Later* dan *GoPay Pinjam*.
2. Membantu pengguna menikmati layanan yang lebih mudah diakses, transparan, dan efisien, sehingga meningkatkan pengalaman mereka dalam menggunakan layanan keuangan digital.