



Jurnal Mahasiswa Eka Prasetya

(Eka Prasetya Student Journal)



Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Menggunakan Shopee Paylater

¹Anthoni Salim, ²Steven Alfando, ³Jason, ⁴Juliana, ⁵Dewi

^{1,2,3,4,5} Prodi Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Eka Prasetya, Sumatera Utara, Indonesia

e-mail: anthoniisalim@gmail.com

ABSTRACT

The shopee paylater interest set by shopee is quite high because every transaction made will be charged at 2.95%. Every use if there is a delay in payment will be fined with interest of 5% of the total bill. So that causes shopee paylater users to feel burdened with interest that is quite high compared to other paylater. Descriptive research was conducted for one month, starting on December 8, 2023 and this research focuses on users who use shopee paylater. Primary data was obtained through the results of interviews and questionnaires given to 40 respondents and calculated using the Hair method, namely 5 x 8. Other data sources involve direct observation and literature studies to obtain relevant information. The use of shopee paylater has a varied impact on user experience and perception. Although most respondents consider using shopee paylater to be useful in facilitating the online payment process, especially when shopping at Shopee, and there are differences in perceived ease of use, transaction speed, and perceived additional benefits. Several respondents feel helped in managing personal finances and directing a lifestyle that suits their financial capabilities through shopee paylater, but some other respondents do not feel these benefits. Several aspects cause consumers to be dissatisfied with the use of shopee paylater such as applying high interest fees for each transaction and dissatisfaction with payment solutions. So, one of shopee's considerations in the shopee paylater service can increase user satisfaction and attract more consumers to adopt this service.

Keywords: Customer Satisfaction; E-Commerce; E-Payment; Paylater



Jurnal Mahasiswa Eka Prasetya

(Eka Prasetya Student Journal)



ABSTRAK

Bunga shopee paylater yang ditetapkan oleh pihak shopee cukup tergolong tinggi dikarenakan setiap transaksi yang dilakukan akan dikenakan sebesar 2.95%. Setiap pemakaian apabila ada keterlambatan pembayaran akan dikenakan denda dengan bunga sebesar 5% dari total tagihan. Sehingga menyebabkan pengguna shopee paylater merasa dibebankan dengan bunga yang cukup tinggi dibandingkan oleh paylater lain. Penelitian deskriptif dilakukan selama satu bulan, dimulai pada 8 Desember 2023 dan penelitian ini berfokus pada pengguna yang menggunakan shopee paylater. Data primer diperoleh melalui hasil wawancara dan kuesioner yang diberikan kepada 40 responden dan dihitung dengan menggunakan metode Hair yaitu 5 x 8. Sumber data lainnya melibatkan observasi langsung dan studi kepustakaan untuk mendapatkan informasi yang relevan. Penggunaan shopee paylater memiliki dampak yang bervariasi pada pengalaman dan persepsi pengguna. Meskipun sebagian besar responden menganggap dengan menggunakan shopee paylater dapat bermanfaat dalam memudahkan proses pembayaran online, terutama saat berbelanja di Shopee, dan terdapat perbedaan dalam persepsi kemudahan penggunaan, kecepatan transaksi, dan manfaat tambahan yang dirasakan. Sejumlah responden merasa terbantu dalam mengelola keuangan pribadi dan mengarahkan gaya hidup yang sesuai dengan kemampuan finansial mereka melalui shopee paylater, namun ada sebagian responden lainnya yang tidak merasakan manfaat tersebut. Ada beberapa aspek yang menyebabkan konsumen tidak puas terhadap penggunaan shopee paylater seperti menerapkan biaya bunga yang tinggi untuk setiap transaksi dan ketidakpuasan terhadap solusi pembayaran. Maka yang menjadi salah satu pertimbangan shopee dalam layanan shopee paylater dapat meningkatkan kepuasan pengguna dan menarik lebih banyak konsumen untuk mengadopsi layanan ini.

Kata Kunci: E-Commerce; Kepuasan Pelanggan; Paylater; Pembayaran elektronik



Jurnal Mahasiswa Eka Prasetya

(Eka Prasetya Student Journal)



A. PENDAHULUAN

Dengan seiring berkembangnya zaman, manusia mulai beradaptasi dengan adanya alat tukar berupa uang kertas yang digunakan untuk nilai tukar barang. Terlebih lagi saat ini Pemerintahan sedang bersiap menghadapi era Revolusi Industri 4.0 yang didukung dengan keberadaan teknologi Artificial Intelligence (AI) atau kecerdasan buatan (Dorothy Ellyany dkk., 2019). Kemajuan teknologi internet dan kemudahan akses ke berbagai perangkat komunikasi berdampak pada cara konsumen berbelanja secara efektif dan efisien. (Siagian dkk., 2021)

Semakin canggih kemajuan peradaban manusia, sehingga terciptanya mata uang digital berupa uang elektronik yang bisa juga digunakan sebagai alat tukar. Perekonomian masa depan akan didorong oleh transaksi tanpa uang tunai, yang hanya dapat dilakukan melalui digitalisasi mekanisme pembayaran di berbagai lokasi, termasuk smartphone, internet banking, dan transaksi kartu (Singh Shamshe & Rana Ravish, 2017). Pada umumnya setiap manusia memiliki keinginan dan kebutuhan masing-masing yang harus dipenuhi. Dengan keinginan ini, manusia seringkali memiliki pikiran untuk terus memuaskan keinginan maupun kebutuhan. Akan tetapi, keinginan atau kebutuhan manusia tidak dapat terus menerus tercapai dikarenakan ekonomi yang dimiliki tidak mencukupi. Oleh karena itu, muncul ide usaha untuk melakukan kredit dalam berbagai bentuk seperti pinjaman langsung, kartu kredit, *paylater*, dan sebagainya.

Dengan munculnya salah satu bagian dari kredit yaitu *paylater* yang setiap individu dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan yang ingin dipenuhi. Dengan menggunakan sistem *paylater* yang memiliki fungsi yang sama dengan kartu kredit, keunggulan yang dibawa oleh teknologi ini adalah pendaftarannya yang relatif mudah dibandingkan dengan kartu kredit dan dapat dibayarkan dalam bentuk cicilan dengan tambahan biaya tertentu dalam periode yang sudah ditentukan. Dengan adanya *paylater* ini, suatu individu akan dipermudah untuk memenuhi keinginan dan kebutuhan yang akan dicapai dari kebutuhan primer hingga hiburan dasar seperti pembelian tiket pesawat, reservasi hotel, tiket hiburan, dan lain-lain (Sari, 2021)



Jurnal Mahasiswa Eka Prasetya

(Eka Prasetya Student Journal)



Gambar 1. Biaya penggunaan Shopee *Paylater*

Periode Cicilan	Biaya Penanganan	Suku Bunga	Biaya Keterlambatan
Bayar di bulan berikutnya	1x per transaksi	Minimal 2.95% dari jumlah total pembayaran	5% per bulan dari seluruh total tagihan yang telah jatuh tempo (termasuk tagihan sebelumnya)
Cicilan 3x			
Cicilan 6x			
Cicilan 12x			
Cicilan 18x * (khusus pengguna terpilih)			
Cicilan 24x * (khusus pengguna terpilih)			

Sumber: Shopee, 2024

Kepuasan pelanggan dengan menggunakan pembayaran sistem *paylater* sangat diperhatikan bagi kreditur *paylater*, karena seringkali sistem *paylater* ini menetapkan bunga yang relatif tinggi yang menyebabkan konsumen untuk ragu dan berpikir untuk menggunakan sistem layanan *paylater* ini. Tidak hanya itu, dengan adanya pelayanan yang kurang baik juga akan berdampak pada kepuasan pelanggan yang menggunakan sistem pembayaran *paylater*. Salah satu sistem *paylater* yang berdampak yaitu sistem *paylater* yang disediakan oleh *marketplace* shopee. *Marketplace* adalah platform yang menjadi perantara antara penjual dan pembeli di internet. (Siatama dkk., 2023) Shopee *paylater* dilengkapi dengan cicilan tanpa kartu kredit berupa *paylater* sehingga pengguna shopee dapat berbelanja barang yang diinginkan terlebih dahulu dan dapat membayar tagihan tersebut di periode yang sudah ditentukan. Akan tetapi, bunga shopee *paylater* yang ditetapkan oleh pihak shopee cukup tergolong tinggi dikarenakan setiap transaksi yang dilakukan akan dikenakan sebesar 2.95%. Setiap pemakaian dan apabila ada keterlambatan pembayaran akan dikenakan bunga sebesar 5% dari total tagihan. Sehingga menyebabkan pengguna Shopee *Paylater* merasa bunga tersebut cukup tinggi dibandingkan oleh *paylater* lain. Oleh karena itu, peneliti tertarik untuk menganalisis tingkat kepuasan pelanggan menggunakan shopee *paylater*.



Jurnal Mahasiswa Eka Prasetya

(Eka Prasetya Student Journal)



B. TINJAUAN PUSTAKA

E-Payment

Pembayaran Elektronik adalah solusi pembayaran online solusi pembayaran *online* yang menawarkan pelanggan pedagang yang berlangganan fasilitas untuk memperpanjang opsi pembayaran ke pembayaran online (Tella & Olasina, 2014). Menurut (Snekalatha & Priya, 2023), pada umumnya dikenal sebagai pembayaran elektronik yang mengacu pada semua jenis keuangan digital transaksi pembayaran yang terjadi antara dua pihak atau lebih dan melibatkan transfer jenis. Kemudahan akses berbelanja secara online tersebut semakin meningkat dengan didukung adanya pembayaran menggunakan digital payment pada aplikasi belanja, salah satunya adalah marketplace Shopee (Naufalia, 2022). *E-Payment* diklasifikasikan berdasarkan sifatnya (*prepaid, real time, and postpaid*), protokol (kredit, debit, cek, dan uang tunai), ukuran pembayaran (*regular payment and micropayment*), entitas pembayaran (individu dan bisnis), dan platform (*smart card and mobile payment*) (Turban dkk., 2015). Beberapa indikator yang dapat mengukur e-payment menurut (Tella & Olasina, 2014), adalah (1) Kegunaan yang dirasakan, (2) Kemudahan penggunaan yang dirasakan, (3) Kecepatan yang dirasakan, (4) Manfaat yang dirasakan.

Kepuasan Pelanggan

Menurut (Oliver, 1980), kepuasan adalah reaksi emosional terhadap pengalaman dengan produk atau jasa tertentu. Ketidaksesuaian antara kinerja yang dirasakan terhadap produk atau jasa tersebut dan harapan seseorang terhadap kinerja tersebut menyebabkan reaksi emosional ini. Ketidakpastian memiliki efek positif, seperti kegembiraan, ketika kinerja yang dirasakan melebihi harapan. Ketika kinerja yang melebihi harapan dikonfirmasi dan diwujudkan, itu memiliki efek negatif, seperti kekecewaan. Kepuasan dapat muncul sebagai tanggapan terhadap satu pengalaman atau serangkaian pengalaman yang lebih luas. Jika sesuai dengan harapan pelanggan, kepuasan pelanggan dapat dipertahankan secara permanen. Beberapa indikator yang dapat mengukur e-payment menurut (Naini et al., 2022), adalah: (1) Perilaku, (2) Gaya hidup, (3) Mudah didapat, (4) Kepuasan

C. METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan dengan objeknya adalah pengguna shopee *paylater*. Waktu penelitian ini dilakukan selama satu bulan yang dimulai dari tanggal 8 Desember 2023. Jenis penelitian yang dilakukan adalah penelitian deskriptif. Sumber data yang digunakan



Jurnal Mahasiswa Eka Prasetya

(Eka Prasetya Student Journal)



dalam penelitian ini merupakan data primer. Populasi dalam penelitian ini tidak diketahui. Sampel dalam penelitian ini dihitung menggunakan metode hair $5 \times 8 = 40$ responden. Untuk mendapatkan data yang relevan dalam penelitian, maka dilakukan dengan cara wawancara yang dibantu dengan instrumen penelitian yaitu kuesioner yang diberikan kepada responden, pengamatan langsung, serta studi kepustakaan. Teknik pengumpulan data melalui kuesioner dilakukan dengan mengajukan pertanyaan kepada pihak yang berhubungan dengan masalah yang akan diteliti.

D. HASIL DAN PEMBAHASAN

Berikut ini adalah hasil dan pembahasan yang didapatkan dari hasil penelitian “Analisis tingkat kepuasan pelanggan menggunakan Shopee *Paylater*”. Pada bagian ini diuraikan karakteristik responden yang berjumlah 40 berdasarkan pekerjaan, jenis kelamin, penggunaan Shopee *PayLater*, dan jumlah transaksi menggunakan Shopee *PayLater*.

Berdasarkan hasil dari penelitian yang dilakukan, dapat dilihat pada tabel karakteristik responden berikut ini:

Tabel 1. Karakteristik responden

Karakteristik responden				
	Pekerjaan		Jenis Kelamin	
	2	Accounting	12,5%	Laki-laki
Admin		37,5%	Perempuan	62,5%
Customer Service		5,0%	Total	100,0%
1	Ibu Rumah Tangga	15,0%	Frekuensi penggunaan	
	Sales	5,0%	1 Kali	12,5%
	Teller	7,5%	< 5 Kali	47,5%
	Wiraswasta	17,5%	≥ 5 Kali	40,0%
	Total	100,0%	Total	100,0%

Sumber: data diolah, 2024

Dari tabel 1, menunjukkan bahwa responden dengan pengguna Shopee *Paylater* adalah responden dengan pekerjaan Admin. Dari tabel 1 juga dapat dilihat bahwa responden perempuan sebanyak 62.5% dan laki laki 37.5%. Dapat dilihat juga bahwa frekuensi penggunaan Shopee *Paylater* 1 kali sebesar 12.5%, < 5 Kali sebesar 47.5%, dan ≥ 5 Kali sebesar 40%.



Jurnal Mahasiswa Eka Prasetya

(Eka Prasetya Student Journal)



Tabel 2. Hasil jawaban kuisisioner

	Pernyataan	Ya	Tidak	Total
1	Saya merasa bahwa penggunaan Shopee <i>Paylater</i> sangat bermanfaat dalam mempermudah proses pembayaran secara <i>online</i> , terutama untuk transaksi belanja di Shopee	52,5%	47,5%	100,0%
2	Pengalaman menggunakan Shopee <i>Paylater</i> memberikan kegunaan tambahan bagi saya, memungkinkan saya untuk menikmati kemudahan berbelanja tanpa harus langsung membayar secara penuh	65,0%	35,0%	100,0%

Sumber: data diolah, 2024

Dari tabel 2, menunjukkan bahwa penggunaan Shopee *Paylater* dianggap sangat bermanfaat dalam mempermudah proses pembayaran secara online, terutama untuk transaksi belanja di Shopee oleh 52.5%, dan sisanya 47.5% memilih untuk merasa tidak bermanfaat dalam mempermudah proses pembayaran. Sebanyak 65% responden mendapat kegunaan tambahan saat menggunakan Shopee *Paylater* berupa kemudahan berbelanja tanpa harus membayar secara penuh, sedangkan 35% responden merasakan sebaliknya.

Tabel 3. Hasil jawaban kuisisioner

	Pernyataan	Ya	Tidak	Total
3	Penggunaan Shopee <i>Paylater</i> terasa sangat mudah dan praktis, memungkinkan saya untuk menyelesaikan pembayaran dengan cepat dan tanpa kesulitan	45,0%	55,0%	100,0%
4	Kemudahan menggunakan Shopee <i>Paylater</i> terasa dengan sangat baik	42,5%	57,5%	100,0%

Sumber: data diolah, 2024

Hasil penelitian pada tabel 3 menunjukkan bahwa sebesar 45% responden merasa bahwa menggunakan Shopee *Paylater* membuat pembayaran terselesaikan dengan cepat, mudah dan praktis tanpa kesulitan, sedangkan 55% responden tidak merasakan adanya kemudahan penggunaan yang dirasakan. Kemudahan menggunakan Shopee *Paylater* dirasa sangat baik oleh 42.5% responden, sedangkan 57.5% responden masih belum meerasakan kemudahan menggunakan Shopee *Paylater*

Tabel 4. Hasil jawaban kuisisioner

	Pernyataan	Ya	Tidak	Total
5	Saya merasakan proses transaksi dengan Shopee <i>PayLater</i> sangat cepat, mulai dari pemilihan barang hingga pembayaran, yang memberikan pengalaman berbelanja yang efisien	65,0%	35,0%	100,0%
6	Saya merasakan dengan menggunakan Shopee <i>PayLater</i> sangat cepat dan praktis dalam melakukan transaksi dengan pembelian yang mudah dan juga mengoptimalkan waktu belanja <i>online</i>	60,0%	40,0%	100,0%

Sumber: data diolah, 2024



Jurnal Mahasiswa Eka Prasetya

(Eka Prasetya Student Journal)



Pada tabel 4, Sebanyak 65% responden merasakan kecepatan transaksi dengan menggunakan Shopee *Paylater*, sehingga memberikan pengalaman berbelanja yang efisien, dan sebesar 35% responden tidak merasakan kecepatan transaksi menggunakan Shopee *Paylater*. Sebanyak 60% responden merasakan dengan menggunakan Shopee *Paylater* memberikan kecepatan dan praktis dalam melakukan transaksi dengan pembelian yang mudah dan juga mengoptimalkan waktu belanja online.

Tabel 5. Hasil jawaban kuisisioner

Pernyataan		Ya	Tidak	Total
7	Penggunaan Shopee <i>Paylater</i> memberikan manfaat tambahan dalam bentuk kenyamanan dan fleksibilitas dalam mengelola pembayaran belanja online saya	37,5%	62,5%	100,0%
8	Saya merasakan manfaat Shopee <i>Paylater</i> dengan memudahkan dalam mengelola keuangan pribadi dan memberikan pengalaman belanja yang lebih nyaman dan memuaskan	57,5%	42,5%	100,0%

Sumber: data diolah, 2024

Dari hasil penelitian pada tabel 5 menunjukkan bahwa penggunaan Shopee *Paylater* dapat memberikan manfaat tambahan ke 37.5 responden yang mengisi dalam bentuk kenyamanan dan fleksibilitas dalam mengelola pembayaran pembelanjaan online, sedangkan 62.5% responden tidak merasakan manfaat tambahan dalam bentuk kenyamanan dan fleksibilitas pengelolaan pembayaran belanja online. Menurut hasil penelitian, bahwa 57.5% responden merasakan manfaat Shopee *Paylater* dalam memudahkan pengelolaan keuangan pribadi serta memberikan pengalaman belanja yang lebih memuaskan. Sedangkan 42.5% responden tidak merasakan manfaat Shopee *Paylater* dalam memudahkan pengelolaan keuangan pribadi serta pemberian pengalaman belanja yang nyaman dan juga memuaskan.

Tabel 6. Hasil jawaban kuisisioner

Pernyataan		Ya	Tidak	Total
9	Penggunaan Shopee <i>Paylater</i> menunjukkan solusi pembayaran yang baik untuk meningkatkan pengalaman berbelanja.	42,5%	57,5%	100,0%
10	Saya lebih memilih metode pembayaran Shopee <i>Paylater</i> dikarenakan memberikan kemudahan dan fleksibilitas, dan menjadi pilihan utama dalam menyelesaikan transaksi pembayaran	62,5%	37,5%	100,0%

Sumber: data diolah, 2024

Dari tabel 6, Sebanyak 42.5% responden mendapati solusi pembayaran yang baik dari Shopee *Paylater*, sedangkan 57.5% responden merasa Shopee *Paylater* belum menunjukkan solusi pembayaran yang baik untuk meningkatkan pengalaman berbelanja. Dapat dilihat bahwa sebanyak 62.5% responden memilih untuk menggunakan metode pembayaran Shopee *Paylater* karena memberikan kemudahan dan fleksibilitas



Jurnal Mahasiswa Eka Prasetya

(Eka Prasetya Student Journal)



dalam bertransaksi, sedangkan 37.5% belum merasakan kemudahan dan fleksibilitasnya.

Tabel 7. Hasil jawaban kuisisioner

Pernyataan		Ya	Tidak	Total
11	Saya menyesuaikan dengan gaya hidup saya dengan limit penggunaan Shopee <i>Paylater</i>	45,0%	55,0%	100,0%
12	Dengan menggunakan Shopee <i>Paylater</i> , gaya hidup saya menjadi terarah dengan kemampuan finansial yang saya miliki	57,5%	42,5%	100,0%

Sumber: data diolah, 2024

Dapat disimpulkan dari tabel 7 bahwa sebanyak 45% responden tertarik untuk menyesuaikan gaya hidup berdasarkan limit penggunaan dari Shopee *Paylater*, lalu 55% responden tidak tertarik dalam menyesuaikan gaya hidup dengan limit penggunaan dari Shopee *Paylater*. Sebanyak 57.5% responden merasa bahwa dengan menggunakan Shopee *Paylater*, gaya hidup mereka bisa menjadi lebih terarah sesuai dengan kemampuan finansial yang mereka miliki. Sedangkan 42.5% responden tidak merasakan penggunaan Shopee *Paylater* dapat mengubah gaya hidup mereka.

Tabel 8. Hasil jawaban kuisisioner

Pernyataan		Ya	Tidak	Total
13	Shopee <i>Paylater</i> memudahkan saya untuk mendapatkan apa yang saya inginkan	57,5%	42,5%	100,0%
14	Kemudahan akses dan aktivasi Shopee <i>Paylater</i> memudahkan saya untuk mendapatkan layanan dan menciptakan pengalaman yang lancar tanpa hambatan	60,0%	40,0%	100,0%

Sumber: data diolah, 2024

Dari tabel 8, Sebanyak 57.5% responden dimudahkan oleh Shopee *Paylater* untuk mendapatkan apa yang mereka inginkan, sedangkan 42.5% responden tidak merasakannya. Kemudahan akses dan aktivasi Shopee *Paylater* dapat memudahkan sebanyak 60% responden untuk mendapatkan layanan dan menciptakan pengalaman tanpa hambatan. Sedangkan pada 40% responden belum mendapatkan layanan dan pengalaman yang baik dalam menggunakan Shopee *Paylater*.

Tabel 9. Hasil jawaban kuisisioner

Pernyataan		Ya	Tidak	Total
15	Saya merasa puas dalam menggunakan Shopee <i>Paylater</i> dengan biaya yang diberikan relatif ringan	25,0%	75,0%	100,0%
16	Saya merasa puas ketika menggunakan Shopee <i>PayLater</i> untuk melakukan transaksi pembayaran	15,0%	85,0%	100,0%

Sumber: data diolah, 2024



Jurnal Mahasiswa Eka Prasetya

(Eka Prasetya Student Journal)



Dari tabel 9 Sebanyak 25% merasa puas menggunakan Shopee *Paylater* karena biaya yang diberikan relatif ringan. Sedangkan pada 75% responden merasa bahwa menggunakan Shopee *Paylater* tidak puas karena biaya yang diberikan cukup mahal. Sebanyak 15% responden merasa puas ketika menggunakan Shopee *Paylater* untuk melakukan transaksi pembayaran, sedangkan sisanya 85% masih belum merasa puas menggunakan Shopee *Paylater* dalam melakukan transaksi pembayaran.

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, dapat disimpulkan bahwa penggunaan Shopee *Paylater* memiliki dampak yang bervariasi pada pengalaman dan persepsi pengguna. Meskipun sebagian besar responden menganggap Shopee *Paylater* bermanfaat dalam memudahkan proses pembayaran online, terutama saat berbelanja di Shopee, terdapat perbedaan dalam persepsi kemudahan penggunaan, kecepatan transaksi, dan manfaat tambahan yang dirasakan. Sejumlah responden merasa terbantu dalam mengelola keuangan pribadi dan mengarahkan gaya hidup sesuai kemampuan finansial mereka melalui Shopee *Paylater*, sementara sebagian lainnya tidak merasakan manfaat tersebut. Beberapa aspek seperti biaya yang dianggap mahal dan ketidakpuasan terhadap solusi pembayaran menjadi pertimbangan yang perlu diperhatikan oleh Shopee *Paylater* dalam meningkatkan kepuasan pengguna dan menarik lebih banyak konsumen untuk mengadopsi layanan ini.

Hasil dari penelitian ini sejalan dengan penelitian (Dharma et al., 2022) bahwa penggunaan Shopee *Paylater* dapat memberikan beberapa kemudahan bagi pengguna Shopee *Paylater* berupa mempermudah transaksi online, dan juga dengan menggunakan Shopee *Paylater* dapat membeli kebutuhan duluan lalu membayarnya nanti pada tempo waktu yang ditentukan. Penelitian ini juga menilai bahwa biaya yang dibebankan oleh Shopee *Paylater* cukup mahal sehingga pengguna akan memikirkan kembali jika mau menggunakan pembayaran ini untuk bertransaksi.

E. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, dapat disimpulkan bahwa penggunaan Shopee *Paylater* memiliki dampak yang bervariasi pada pengalaman dan persepsi pengguna. Meskipun sebagian besar responden menganggap Shopee *Paylater* bermanfaat dalam memudahkan proses pembayaran online, terutama saat berbelanja di Shopee, terdapat perbedaan dalam persepsi kemudahan penggunaan, kecepatan transaksi, dan manfaat tambahan yang dirasakan. Sejumlah responden merasa terbantu dalam mengelola keuangan pribadi dan mengarahkan gaya hidup sesuai kemampuan finansial mereka melalui Shopee *Paylater*, sementara sebagian lainnya tidak merasakan manfaat tersebut. Beberapa aspek seperti biaya yang dianggap mahal dan



Jurnal Mahasiswa Eka Prasetya

(Eka Prasetya Student Journal)



ketidakpuasan terhadap solusi pembayaran menjadi pertimbangan yang perlu diperhatikan oleh Shopee *Paylater* dalam meningkatkan kepuasan pengguna dan menarik lebih banyak konsumen untuk mengadopsi layanan ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Dharma, B., Aisah, M. N., & Sirait, M. K. S. (2022). Analisis Fitur Pengguna Shopee Paylater Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus : Mahasiswa Manajemen Kelas VIIIC, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Medan). Dalam *Ekonomi Bisnis Manajemen dan Akutansi (EBMA)* (Vol. 3, Nomor 2).
- Dorothy Ellyany, H., Irawati, N., & Kurniawan, E. (2019). FINANCIAL TECHNOLOGY: PINJAMAN ONLINE, YA ATAU TIDAK. *Jurnal Tunas: Jurnal Ilmiah Pengabdian kepada Masyarakat*, 1(1), 14–19. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.30645/.v1i1>
- Naini, N. F., Sugeng Santoso, Andriani, T. S., Claudia, U. G., & Nurfadillah. (2022). The Effect of Product Quality, Service Quality, Customer Satisfaction on Customer Loyalty. *Journal of Consumer Sciences*, 7(1). <https://doi.org/10.29244/jcs.7.1.34-50>
- Naufalia, V. (2022). Pengaruh Digital Payment Dan E-Service Quality Terhadap Perilaku Konsumtif Pada Pengguna Shopee. *JASDIM Nusa Mandiri*, 01(1), 1–9.
- Oliver, R. L. (1980). A Cognitive Model of the Antecedents and Consequences of Satisfaction Decisions. *Journal of Marketing Research*, 17(4). <https://doi.org/10.1177/002224378001700405>
- Sari, R. (2021). Pengaruh Penggunaan Paylater Terhadap Perilaku Impulse Buying Pengguna E-Commerce di Indonesia. *Jurnal Riset Bisnis dan Investasi*, 7(1). <https://doi.org/10.35313/jrbi.v7i1.2058>
- Siagian, Y., Dorothy Ellyany Sinaga, H., & Erica Maryati, D. M. (2021). Penerapan E-CRM Penjualan Sapi di Gapoktan Bina Tani Kepenghuluan Sintong. Dalam *Jurnal Sains Komputer & Informatika (J-SAKTI)* (Vol. 5, Nomor 2).
- Siatama, A., Dorothy Ellyany Sinaga, H., Ali Akbar, M., & Tinggi Ilmu Ekonomi Eka Prasetya, S. (2023). PENGARUH HARGA, PROMOSI DAN MARKETPLACE TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PT CALISPO MULTI UTAMA MEDAN. Dalam *Journal of Science and Social Research* (Nomor 2). <http://jurnal.goretanpena.com/index.php/JSSR>
- Singh Shamshe, & Rana Ravish. (2017). Study of Consumer Perception of Digital Payment Mode. *Journal of Internet Banking and Commerce (JIBC)*, 22(3).
- Snekalatha, T., & Priya, K. (2023). Digital Marketing and E-Commerce Customer Utility Towards Online Payments. *Financial Technology and Business in the Era of Industry 4.0 Digital*, July.



Jurnal Mahasiswa Eka Prasetya

(Eka Prasetya Student Journal)



- Tella, A., & Olasina, G. (2014). Predicting Users' Continuance Intention Toward E-payment System: An extension of the Technology Acceptance Model. *International Journal of Information Systems and Social Change*, 5(1).
- Turban, E., King, D., Lee, J. K., Liang, T.-P., & C.Turban, D. (2015). Electronic commerce. Dalam *Vikalpa* (Vol. 29, Nomor 3). <https://doi.org/10.1177/0256090920040313>