

ABSTRAK

Shopee Paylater merupakan fitur yang terdapat pada *e-commerce Shopee* untuk memudahkan proses belanja pelanggan, walaupun pelanggan tidak memiliki dana yang cukup. Terdapat beberapa keluhan yang dirasakan pelanggan dalam menggunakan fitur *Shopee Paylater* seperti pelanggan merasa kurang nyaman pada saat penagihan cicilan dipindahkan dari pihak *Shopee* ke pihak ketiga. Kemudian pihak *Shopee* khususnya *customer service* kurang tanggap dalam menyelesaikan masalah yang dialami pelanggan terkait *Shopee Paylater*. Selain itu proses bertransaksi menggunakan fitur dirasa cukup sulit bagi pelanggan. Pelanggan juga merasa sistem pada fitur *Shopee Paylater* sering bermasalah sehingga menyebabkan kendala pada saat melakukan pembayaran tagihan bulanan, yang menyebabkan pelanggan mendapatkan bunga karena keterlambatan. Penelitian ini dilakukan untuk memperoleh nilai tingkat kepuasan pelanggan terhadap fitur *Shopee Paylater*.

Penelitian yang dilakukan ini menggunakan metode *Service Quality* untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan terhadap fitur *Shopee Paylater*. Atribut yang digunakan pada penelitian ini berjumlah 17 atribut. *Output* dari metode *Service Quality* digunakan sebagai *input* untuk pengolahan data menggunakan metode *Zone of Tolerance (ZOT)*. Kemudian metode *Zone of Tolerance (ZOT)* digunakan untuk memperoleh atribut prioritas perbaikan yang perlu ditingkatkan pada fitur *Shopee Paylater*.

Hasil penelitian yang dilakukan menggunakan metode *Service Quality* didapatkan 8 atribut yang memiliki nilai *gap* yang bernilai negatif, hal ini menunjukkan bahwa atribut tersebut tidak memuaskan bagi pelanggan. Kemudian didapatkan hasil perhitungan menggunakan metode *Zone of Tolerance (ZOT)* dimana terdapat 5 atribut yang menjadi prioritas perbaikan pada fitur *Shopee Paylater*. Rekomendasi perbaikan yang dapat diberikan yaitu pihak *Shopee* mengeluarkan surat pernyataan yang menyatakan bahwa keamanan pelanggan terjamin aman selama pelanggan menggunakan fitur *Shopee Paylater* dan pihak *Shopee* memberikan jaminan kompensasi berdasarkan Pasal 4 dan Pasal 5 UUPK berupa ganti rugi yang tertulis sesuai perjanjian, *customer service* melakukan pengecekan nama pelanggan yang bersangkutan, membuat bagan bertransaksi mulai dari pendaftaran hingga pembayaran tagihan bulanan, membuat program penghapusan file *cache* secara otomatis, dan memberikan menu langkah-langkah bagaimana cara mendapatkan limit sementara dan limit cicilan.

Kata kunci: kualitas, *shopee paylater*, *service quality*, *zone of tolerance*

ABSTRACT

Shopee Paylater is a feature in Shopee e-commerce, this feature facilitates the customer shopping process on shopee e-commerce even if the customer does not have sufficient funds. There are some complaints that customers feel in using the Shopee Paylater feature, that customers feel uncomfortable when the installment billing is transferred from Shopee to a third party. Then Shopee, especially customer service, is less responsive in solving problems experienced by customers related to Shopee Paylater. In addition, the process of transaction using the feature is quite difficult for customers. Customers also feel that the system of Shopee Paylater feature is often problematic, it causing problem when making monthly bill payments, which causes the customer gets the fee for the delay. This research was conducted to obtain the level of customer satisfaction to the Shopee Paylater feature

This research uses the Service Quality method to determine the level of customer satisfaction with the Shopee Paylater feature. The number of attributes used in this study are 17 attributes. The output of the Service Quality method is used as input for data processing using the Zone of Tolerance (ZOT) method. Then, the Zone of Tolerance (ZOT) method is used to obtain priority improvements attributes that need to be improved on the Shopee Paylater feature.

The result of research conducted using the Service Quality method obtained 8 attributes that have a negative value gap, this indicates that these attributes are unsatisfactory for customers. Then the results of the calculation using the Zone of Tolerance (ZOT) method are obtained where there are 5 attributes that are that are priority improvements to the Shopee Paylater feature. The recommendation for improvement that can be given is that Shopee issues a statement letter stating that customer security is guaranteed safe as long as the customer uses the Shopee Paylater feature and Shopee provides a compensation guarantee based on Article 4 and Article 5 of the UUPK in the form of written compensation according to the agreement, customer service checks the name the customer concerned, makes a chart of transactions from registration to monthly bill payments, creates an automatic cache file deletion program, and provides a menu of steps on how to get temporary limits and installment limits.

Keywords: quality, shopee paylater, service quality, zone of tolerance