

ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA SHOPEE PAYLATER MENGUNAKAN METODE USER EXPERIENCE QUESTIONARE

Oleh:

Yessi Tandiarny¹, Afifah^{2*}, Yeni Saharaeni³

^{1,2,3}Sistem Informasi, STMIK Kharisma Makassar

e-mail: ¹yessitandiarny_20@kharisma.ac.id, ²afifah@kharisma.ac.id,

³yenisaharaeni@kharisma.ac.id

Abstrak: Analisis tingkat kepuasan pengguna Shopee Paylater menggunakan metode User Experience Questionare Yessi Tandiarny, dibimbing oleh Afifah dan Yeni Saharaeni. Penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi pengalaman pengguna terhadap fitur Shopee PaLater melalui analisa menggunakan User Experience Questionnaire (UEQ). Penelitian ini mengevaluasi tingkat kepuasan pengguna terhadap Shopee PayLater menggunakan metode User Experience Questionnaire (UEQ). Dalam metode UEQ sendiri memiliki 6 skala pengukuran yakni: Attractiveness, Perspicuity, Efficiency, Dependability, Stimulation, dan Novelty. Hasil analisis menunjukkan bahwa fitur Shopee Paylater mendapat penilaian positif dari pengguna, dengan aspek kualitas pragmatis seperti kejelasan, efisiensi, dan keandalan. Serta aspek kualitas hedonis seperti daya tarik, simulasi, dan kebaruan dinilai baik oleh responden, Implikasi dari temuan ini menyoroti pentingnya pengembangan fitur berdasarkan pengalaman pengguna yang memadai dalam konteks platform e-commerce. Dengan penilaian positif dari pengguna. Fitur Shopee PayLater memiliki potensi untuk meningkatkan daya tarik dan kegunaannya dalam membantu pengguna dalam proses pembayaran online. Temuan ini juga memberikan pandangan yang berharga bagi pengembang produk dan penyedia layanan untuk terus meningkatkan fitur Shopee PayLater, serta mengembangkan strategi yang lebih baik dalam menyediakan pengalaman pengguna yang memuaskan dan relevan di pasar yang semakin kompetitif.

Kata kunci: UEQ, User Experience, Spaylater.

Abstract: Analysis of User Satisfaction Level with Shopee Paylater using User Experience Questionnaire Yessi Tandiarny, supervised by Afifah and Yeni Saharaeni. This study aims to explore users' experiences with the Shopee PayLater feature through analysis using the User Experience Questionnaire (UEQ). The research evaluates the level of user satisfaction with Shopee PayLater using the UEQ method, which consists of six measurement dimensions: Attractiveness, Perspicuity, Efficiency, Dependability, Stimulation, and Novelty. The analysis results indicate that the Shopee PayLater feature received positive ratings from users, with aspects of pragmatic quality such as clarity, efficiency, and reliability, as well as hedonic quality aspects such as attractiveness, simulation, and novelty, being rated favorably by respondents. The implications of these findings highlight the importance of developing features based on adequate user experiences in the context of e-commerce platforms. With positive ratings from users, the Shopee PayLater feature has the potential to enhance its attractiveness and utility in assisting users in the online payment process. These findings also provide valuable insights for product developers and service providers to continuously improve the Shopee PayLater feature and develop better strategies to provide satisfying and relevant user experiences in an increasingly competitive market.

Keywords: UEQ, User Experience, Spaylater.

* Corresponding author : Afifah (afifah@kharisma.ac.id)

1. PENDAHULUAN

E-commerce, adalah singkatan dari *Electronic Commerce*, dimana merupakan istilah aktivitas perdagangan atau transaksi bisnis yang dilakukan secara elektronik melalui internet. Dalam *e-commerce* penjual maupun pembeli melakukan pembelian dan penjualan barang atau jasa, dengan berinteraksi melalui platform online. Untuk saat ini sudah cukup banyak *e-commerce* yang dapat menjadi pilihan konsumen, salah satunya adalah Shopee yang cukup populer bagi konsumen di Indonesia.

Shopee sendiri merupakan salah satu *e-commerce* yang diluncurkan pada tahun 2015, dimana berfungsi sebagai platform yang disesuaikan untuk tiap wilayah. Serta menyediakan pengalaman berbelanja online yang mudah, aman, dan cepat bagi pelanggan melalui dukungan pembayaran dan logistik yang kuat [1]. Tidak hanya berfokus menawarkan layanan sebagai platform jual beli. Platform sendiri merupakan seperangkat layanan bersama yang berfungsi untuk menampung penawaran pelengkap, termasuk artefak digital [1]. Sehingga aplikasi Shopee berfokus pada fungsi utama yakni jual beli. Aplikasi shopee juga memiliki fitur khusus dalam metode pembayarannya. Fitur tersebut adalah SpayLater atau Shopee PayLater, yang memudahkan pelanggan untuk membeli kebutuhan mereka dan membayarnya di bulan berikutnya dalam bentuk cicilan 3, 6, hingga 12 bulan [2].

Adapun langkah-langkah untuk masuk ke shoope pay later adalah pengguna perlu membuka aplikasi Shopee, login, dan memilih opsi "Shopee PayLater" dalam menu. Kemudian, pengguna diarahkan ke halaman pengisian informasi pribadi. Setelah formulir terisi, cukup membaca dan menyetujui syarat dan ketentuan, serta mengonfirmasi pendaftaran. Setelah berhasil terdaftar, pengguna sekarang dapat menikmati berbagai manfaat dari Shopee PayLater, termasuk kemampuan untuk membeli berbagai produk atau layanan seperti barang elektronik, pakaian, perlengkapan rumah tangga, tiket perjalanan, dan membayar tagihan lainnya [3].



Gambar 1. Tampilan Antarmuka Fitur Spaylater

Namun, ada beberapa dampak yang perlu diperhatikan. Seperti keluhan konsumen mengenai pesanan yang sudah dibatalkan namun cicilan serta penagihan yang tetap jalan, dimana hal tersebut disebabkan oleh sistem Shopee yang bermasalah. Kemudian risiko tunggakan jika cicilan tidak dibayar tepat waktu, sehingga akan mengakibatkan fitur pengguna akan dibatasi (akun dibekukan) [4].



Gambar 2. Tampilan Notifikasi SpayLater

Hal tersebut yang mendorong peneliti untuk melakukan analisis terhadap penggunaan fitur SpayLater, untuk meningkatkan kualitas layanan aplikasi Shopee. Dengan menggunakan metode User Experience Questionnaire untuk menguji dan mengevaluasi pengalaman pengguna selama menggunakan fitur SpayLater.

Pemilihan metode UEQ disebabkan metode ini memiliki keunggulan diantaranya: singkat mudah diisi oleh responden, memiliki validitas dan reliabilitas yang tinggi, serta data yang mudah untuk disajikan dalam bentuk grafik atau angka yang mudah dipahami. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui user experience pengguna terhadap fitur Shopee PayLater dengan melakukan analisis menggunakan User Experience Questionnaire (UEQ). Sebagai alat ukur untuk menilai mengenai kepuasan dan persepsi pengguna terhadap fitur Shopee PayLater.

Dalam penelitian ini penulis mengambil beberapa referensi dari penelitian sebelumnya. Diantaranya penelitian yang dilakukan oleh Sonia, Hanifah, dan Niken [6] menggunakan user experience questionnaire dalam mengevaluasi pengalaman pengguna. penelitian yang dilakukan oleh Siti dan Maxsi, yang melakukan analisis pengalaman pengguna pada aplikasi pinjaman online (Akulaku dan Kredivo Indonesia) dengan menggunakan UEQ [7], penelitian yang dilakukan oleh Ezza bertujuan untuk menganalisis perbandingan UX aplikasi shopee dan tokopedia menggunakan UEQ [8], serta evaluasi pengalaman pengguna aplikasi Shopee dengan menggunakan user experience questionnaire oleh Fajar dan Dila [9]. Berdasarkan penelitian tersebut, peneliti dapat memperluas pemahamannya tentang topik yang sedang diteliti, metode yang digunakan, pengolahan data, serta akan membantu dalam penarikan kesimpulan dan saran penelitian ini.

2. METODE PENELITIAN

2.1. Jenis Data dan Sumber Data

Pada penelitian ini menggunakan jenis data kuantitatif yang dibagi menjadi dua jenis yakni:

1. Data Primer

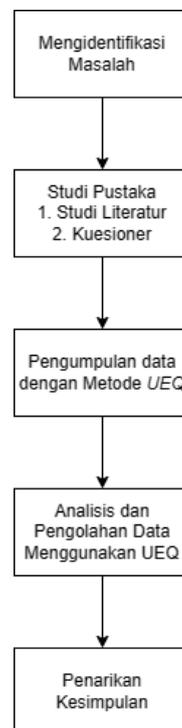
Dalam penelitian ini peneliti menggunakan data primer yang berasal dari hasil pengisian kuesioner UEQ dari para responden.

2. Data Sekunder

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan data sekunder yang berasal dari informasi yang diperoleh dari studi literatur yang berkaitan dengan penelitian ini.

2.2. Tahapan Penelitian

Berikut ini tahapan penelitian, yang terdapat pada Gambar 3.



Gambar 3. Tahapan Penelitian

1. Mengidentifikasi Masalah

Pada tahap awal ini penulis mengidentifikasi masalah dengan menentukan rumusan masalah yang ada pada shopee pay later.

2. Studi Pustaka

Pada tahap ini dilakukan pengumpulan dan peninjauan berbagai sumber literatur seperti, proseding, artikel, buku, dan maupun sumber informasi lainnya yang berhubungan dengan penelitian. Dimana penulis akan mempersiapkan kuesioner yang akan diberikan secara online kepada para

responden dalam bentuk google form. Penggunaan google form dikarenakan mudah digunakan, dan dibagikan (via link), serta memiliki penyajian data yang bervariasi baik itu dalam bentuk excel, maupun diagram.

3. Pengumpulan Data

Pada tahap ini penulis menyebarkan kuesioner dalam bentuk google form kepada para responden dalam bentuk link. Dengan terlebih dahulu responden diwajibkan untuk mengisi nama, umur, dan jenis kelamin sebagai identitas, yang kemudian dilanjutkan dengan mengisi pertanyaan yang ada. Sehingga berdasarkan dari jawaban responden, penulis melakukan pengolahan data untuk dilakukan analisis. Data yang dikumpulkan terdiri dari populasi dan sample, sesuai dengan penjelasan berikut ini:

A. Populasi

Dalam penelitian, ini yang menjadi populasi adalah konsumen shopee pengguna aplikasi fitur spaylater di wilayah Makassar.

B. Sampel

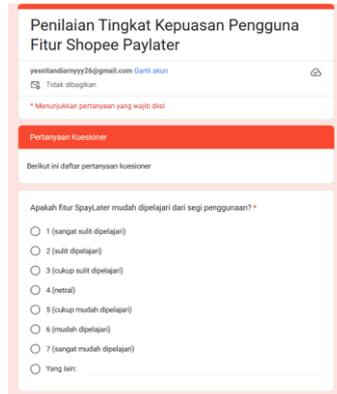
Dalam penelitian ini sampel yang diambil berasal dari konsumen Shopee yang menggunakan fitur SpayLater. Dengan ketentuan pengguna fitur SpayLater pada aplikasi Shopee. Dengan tambahan kriteria yakni: berumur 17 – 44 tahun, serta sehat jasmani dan rohani. Pemilihan rentang umur berdasarkan informasi dari riset Jajak Pendapat (Jakpat) [16], dimana rentang umur pengguna Shopee kebanyakan dimulai dari umur 15 – 44 tahun. Serta untuk fitur SpayLater hanya bisa digunakan oleh pengguna yang sudah memiliki KTP (minimal berumur 17 tahun).

4. Analisa dan Pengolahan Data Menggunakan UEQ

Setelah menentukan sampel dan populasi responden dalam penelitian ini, akan dilanjutkan dengan pemrosesan UEQ (User Experience Questionnaire). Dimulai dari:

A. Mengumpulkan data dari hasil pembagian kuesioner

Tahapan pertama yang dilakukan yakni, data yang diperoleh dari pembagian melalui Google Form, akan dikumpulkan sebelum diinput kedalam tools UEQ. Seperti yang terdapat pada Gambar 4.



Gambar 4. Kuesioner Google Form

B. Pengolahan data dan pengelompokan

Setelah data sudah dikumpulkan, maka akan dilanjutkan dengan menganalisis data – data yang telah dikumpulkan sebelumnya. Dengan menggunakan UEQ data analysis tool yang bisa didownload di <https://www.ueq-online.org/>. Seperti yang terdapat pada Gambar 5.

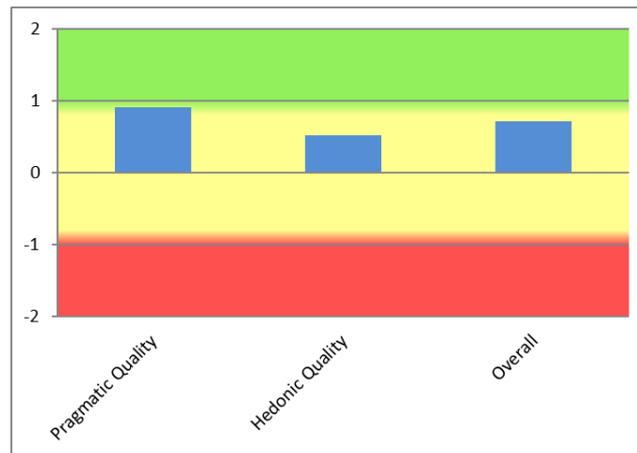
Please enter the data here!
 Use the item numbers in the printed questionnaire and the categories 1 (if the alternative on the extreme left is marked) to 7 (if the alternative on the extreme right is marked).
 Leave the cell empty if the person has not answered the item. Please do not enter a special character in such cases, since this would cause errors in the calculations.
 You can enter data for a **maximum of 1000** participants. If you need more, you have to adjust the formulas in the Excel.

Items								
1	2	3	4	5	6	7	8	
1	6	4	5	3	4	3	5	
5	5	4	5	2	3	4	5	
6	7	2	5	5	6	5	4	
5	6	6	4	4	6	6	4	
4	4	4	5	5	5	4	5	
6	4	4	5	6	6	5	5	
5	6	6	6	3	4	4	3	
7	6	4	5	5	3	5	4	
7	7	6	5	4	6	5	5	
6	6	5	5	6	5	6	6	
4	4	4	4	4	4	4	4	
5	5	5	5	5	5	5	5	
1	6	1	7	1	4	7	3	

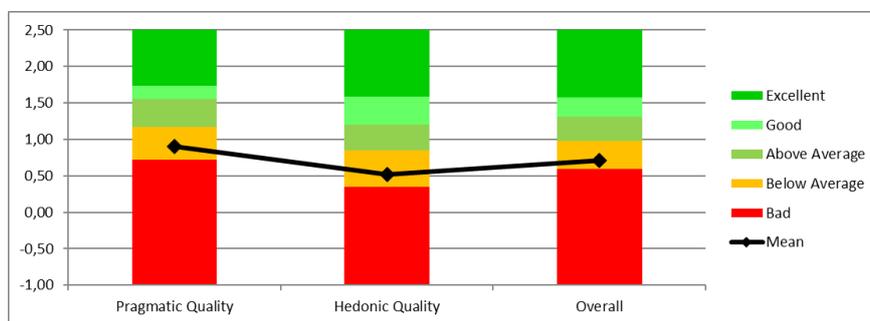
Gambar 5. Contoh Tools Tabel UEQ

C. Pembahasan dan penarikan kesimpulan

Kemudian hasil analisa data yang sudah diperoleh akan dilanjutkan dengan membahas hasil analisa dan diakhiri dengan penarikan kesimpulan dari skor UEQ yang diperoleh. Analisa yang diperoleh dari diagram benchamark akan dijabarkan dan dilakukan penarikan kesimpulan untuk tiap nilai kualitas dan overall. Seperti yang terdapat pada Gambar 6 dan Gambar 7.



Gambar 6. Contoh Grafik Nilai Average UEQ



Gambar 7. Contoh Grafik Benchmark Hasil UEQ

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1. Hasil

Shopee SpayLater adalah opsi pembayaran yang memungkinkan pengguna untuk melakukan pembelian produk secara cicilan dalam periode tertentu. Meskipun menarik bagi sebagian pengguna, beberapa ulasan di platform Play Store menunjukkan adanya masalah atau ketidakpuasan terkait layanan ini. Sehingga evaluasi dilakukan dengan menyebarkan kuesioner yang dilakukan melalui media Google Form.

Berdasarkan data yang diperoleh, karakteristik responden dikelompokkan berdasarkan usia. Dimana sebanyak 18 responden berusia 21 – 25 tahun, 5 responden berusia 31 – 35 tahun, 4 responden berusia 17-20 tahun, dan sisanya berusia 26 – 30 tahun dan diatas 35 tahun. Berikut ini beberapa tahapan dalam proses pengolahan data menggunakan User Experience Questionnaire:

1. Pengumpulan jawaban para responden

Langkah awal dimulai dengan pengelompokan jawaban dari para responden yang terdapat pada google form. Jawaban berupa angka dari skala semantik dengan rentang dari 1 – 7, akan dikumpulkan sebelum diolah menggunakan tools UEQ yang berformat xls. Setelah data sudah dikumpulkan dengan cara mengunduh dari google form dan menglompoikkannya.

Maka dilanjutkan dengan menginputkan data tersebut kedalam tabel data yang tersedia pada file tools UEQ seperti yang terdapat pada Tabel 1. Pada Tabel 1 baris berwarna kuning menandakan item (pertanyaan) yang berjumlah 8 kolom atau 8 pertanyaan. Sedangkan baris berwarna putih menandakan jawaban dari tiap responden. Dimana terdapat 30 jawaban responden yang digunakan dalam penelitian ini.

Tabel 1. Data Jawaban Responden

Items							
1	2	3	4	5	6	7	8
4	5	5	5	5	5	5	5
6	7	6	7	7	6	6	6
6	7	6	7	6	5	6	2
6	6	6	6	7	7	6	7
7	1	4	4	7	4	4	4
4	4	5	4	4	7	5	7
6	5	5	4	4	4	4	6
7	7	6	6	6	6	6	4
7	6	6	6	7	6	6	7
7	7	4	6	7	5	5	7
7	4	4	6	7	6	4	7
6	6	4	4	5	5	4	6
7	7	6	7	6	6	6	7
6	4	4	6	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4
7	7	6	6	7	6	6	6
6	4	5	6	6	5	4	4
6	4	4	4	6	6	4	4
6	2	4	6	6	4	4	4
6	6	7	4	6	4	4	6
6	4	6	4	4	4	4	2
6	4	2	5	6	4	4	6
7	7	6	7	6	6	6	6
4	6	6	6	6	6	4	6
4	4	4	4	4	2	4	4
7	6	7	7	6	6	6	6
6	6	6	6	6	6	6	7
4	2	2	6	4	4	4	4
4	7	7	4	7	4	4	6
7	7	7	7	7	7	6	4

Data yang diinputkan pada tabel diatas, secara otomatis akan diolah oleh tools UEQ sesuai dengan pengelompokan pertanyaan (item) masing – masing. Dimana untuk pertanyaan atau item nomor 1 sampai 4 merupakan item untuk kualitas hedonis, sedangkan untuk nomor 5 sampai 8 untuk kualitas pragmatis. Sesuai dengan pengelompokan yang terdapat dalam tools UEQ. Untuk lebih lanjut, berikut ini merupakan Tabel 2 yang berisikan data hasil transformasi untuk setiap jawaban responden dari ke delapan pertanyaan (item).

2. Pengolahan data dan pengelompokan

Setelah data sudah diinputkan kedalam tabel 1, maka data tersebut akan diproses dan diolah untuk mencari nilai mean atau rata – rata dari setiap item, variance item, dan standar deviasi seperti yang terdapat pada tabel 2 berikut ini.

Tabel 2. Hasil Pengelompokan Data

Item	Mean	Variance	Std. Dev.	No.	Negative	Positive	Scale
1	↑ 1,9	1,3	1,1	30	menghalangi	mendukung	Kualitas Pragmatis
2	↑ 1,2	2,9	1,7	30	rumit	sederhana	Kualitas Pragmatis
3	↑ 1,1	1,8	1,4	30	tidak efisien	efisien	Kualitas Pragmatis
4	↑ 1,5	1,4	1,2	30	membingungkan	jelas	Kualitas Pragmatis
5	↑ 1,8	1,3	1,1	30	membosankan	mengasyikkan	Kualitas Hedonis
6	↑ 1,1	1,4	1,2	30	tidak menarik	menarik	Kualitas Hedonis
7	↑ 0,8	0,9	0,9	30	konvensional	berdaya cipta	Kualitas Hedonis
8	↑ 1,3	2,2	1,5	30	lazim	terdepan	Kualitas Hedonis

Pada Tabel 2 berisikan kolom item yang berjumlah 8 sesuai dengan jumlah pertanyaan (item) yang digunakan dalam kuesioner. Kemudian terdapat kolom mean atau nilai rata – rata dari tiap item, selanjutnya ada kolom variance yang menunjukkan nilai keragaman tiap item. Kemudian terdapat kolom Std. Dev atau standar deviasi, kemudian ada kolom nomor yang menunjukkan jumlah total responden. Selanjutnya ada kolom negative dan positive yang merupakan penggambaran jawaban negatif dan positif untuk tiap pertanyaan, seperti yang terdapat pada Gambar 4. Misalnya untuk item atau pertanyaan 1, jawaban yang digunakan untuk nilai 1 memiliki arti menghalangi sedangkan untuk nilai 7 berarti mendukung.

Aturan ini juga berlaku dan digunakan untuk semua item lainnya. Kemudian terdapat kolom scale yang menampilkan pengelompokan kualitas tiap item, yakni kualitas pragmatis dan kualitas hedonis. Dan yang terakhir terdapat cell berwarna biru yang berguna untuk menandakan kualitas pragmatis dan cell kuning untuk menandakan kualitas hedonis. Pada tools UEQ untuk nilai mean menggunakan rumus “=AVERAGE” untuk mencari nilai rata – rata atau mean.

Kemudian mean sendiri digunakan untuk menunjukkan nilai tengah dari skor-skor yang diberikan oleh responden terhadap berbagai aspek pengalaman pengguna. Selanjutnya terdapat variance yang berfungsi memberikan informasi mengenai variasi atau keragaman dalam respon yang diberikan para responden terhadap pertanyaan kuesioner UEQ. Dimana pada tools yang digunakan, menggunakan rumus “=VAR” untuk mencari nilai variance tiap aspek. Dan yang terakhir yakni standar deviasi (std.dev), dimana merupakan ukuran seberapa jauh nilai jawaban keusioner responden tersebar dari nilai rata-rata (mean). Yang dimana pada tools yang digunakan, menggunakan rumus “=SQRT” untuk mencari nilai standar deviasi dari tiap aspek.

Berikut ini merupakan Tabel 3 dan Tabel 4 yang berisikan detail untuk nilai rata-rata tiap skala hedonis dan pragmatis yang sudah dibahas sebelumnya pada Tabel 2. Dimana merupakan pembahasan dengan lebih detail serta penarikan kesimpulan dari hasil analisa yang sebelumnya sudah diperoleh.

Tabel 3. Nilai Rataan Skala Hedonis

Atribut	Indikator		Mean	Evaluasi Penilaian
	Negatif	Positif		
Kejelasan 1	menghalangi	mendukung	1,9	positif
Efisiensi	rumit	sederhana	1,2	positif
Keandalan	tidak efisien	efisien	1,1	positif
Kejelasan 2	membingungkan	jelas	1,5	Positif

Tabel 3 menampilkan nilai rata-rata untuk skala hedonis, dimana keempat baris data merupakan item atau pertanyaan nomor 1 sampai 4 seperti yang sudah dijelaskan pada Tabel 2. Kemudian hal ini berlaku untuk indikator positif dan negatif yang digunakan, dan juga mean yang diperoleh. Pada kolom evaluasi penilaian memiliki aturan dimana mean yang diperoleh apabila mempunyai nilai di atas 0, maka akan dikategorikan positif. Sedangkan apabila di bawah 0 akan dikategorikan negatif. Dimana dari Tabel 3 diperoleh untuk aspek hedonis pada atribut kejelasan, efisiensi, dan keandalan semuanya mendapatkan nilai positif. Sehingga menandakan bahwa Spaylater menarik bagi pengguna.

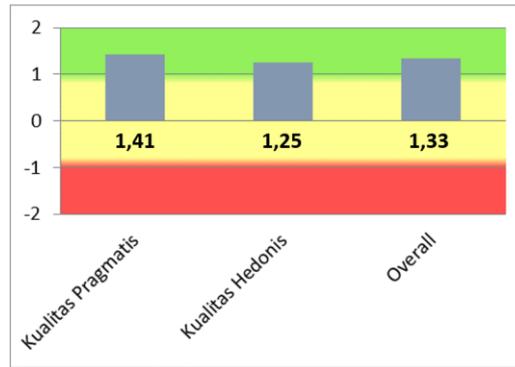
Tabel 4. Nilai Rataan Skala Pragmatis

Atribut	Indikator		Mean	Evaluasi Penilaian
	negatif	positif		
Daya tarik 1	membosankan	mengasyikkan	1,8	Positif
Daya tarik 2	tidak menarik	menarik	1,1	positif
Simulasi	konvensional	berdaya cipta	0,8	positif
Kebaruan	lazim	terdepan	1,3	Positif

Tabel 4 memiliki konsep yang sama dengan Tabel 3, yang menampilkan nilai rata-rata untuk skala pragmatis, dimana keempat baris data merupakan item atau pertanyaan nomor 5 sampai 8 seperti yang sudah dijelaskan pada Tabel 2. Termasuk juga dengan indikator negatif dan positif, mean, serta pengkategorian evaluasi penilaian sesuai dengan aturan yang terdapat pada kuesioner UEQ. Dimana pada Tabel 4 ini diperoleh untuk aspek pragmatis pada atribut daya tarik, simulasi, dan kebaruan semuanya mendapatkan nilai positif. Sehingga menandakan bahwa Spaylater memenuhi kebutuhan pengguna.

3. Menghitung nilai *overall*

Setelah diperoleh nilai mean untuk masing – masing skala, yang sudah dipaparkan pada tabel 2, 3, dan 4. Maka akan dilanjutkan dengan mencari nilai *overall* dan benchmark seperti yang terdapat pada gambar 8 dan 9 berikut ini.



Gambar 8. Nilai Rata – Rata Skala UEQ

Gambar 8 menampilkan pengukuran nilai rata – rata untuk skala UEQ, dimulai dari kualitas pragmatis yang memperoleh nilai 1,41 untuk kualitas pragmatis, 1,25 untuk kualitas hedonis, dan overall diperoleh nilai sebesar 1,33. Untuk nilai overall diperoleh dari hasil rata – rata penjumlahan nilai skala pragmatis dan hedonis.

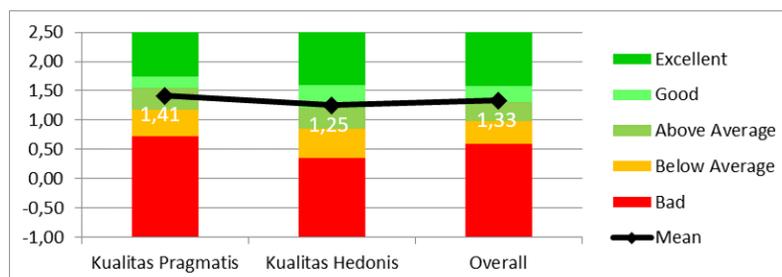
4. Melakukan *benchmarking*

Selanjutnya pada tahapan terakhir, dilakukan benchmarking untuk melihat penilaian fitur Spaylater dan penarikan kesimpulan. Berikut ini merupakan Gambar 9 yang menampilkan diagram benchamark dari hasil yang diperoleh. Dimana terdapat pengkategorian yang dibedakan menggunakan warna untuk menilai hasil mean yang diperoleh. Yakni aspek: excellent, good, above average, below average, dan bad.

Berikut ini aturan dalam penilaian hasil benchmarking sesuai dengan aturan UEQ. Untuk kualitas pragmatis rentang aspek bad terdapat pada rentang nilai -1.00 – 0.75, kemudian untuk below average diantara 0.76 – 1.25, above average 1.26 – 1.50, good 1.51 – 1.75, dan excellent 1.76 – 2.50.

Sedangkan untuk kualitas hedonis rentang aspek bad terdapat pada rentang nilai -1.00 – 0.25, kemudian untuk below average diantara 0.26 – 0.75, above average 0.76 – 1.25, good 1.26 – 1.50, dan excellent 1.51 – 2.50.

Dan yang terakhir benchamrk overall memiliki rentang aspek bad terdapat pada rentang nilai -1.00 – 0.50, kemudian untuk below average diantara 0.51 – 1.00, above average 1.01 – 1.25, good 1.26 – 1.50, dan excellent 1.51 – 2.50.



Gambar 9. Diagram Benchmark Fitur Spaylater

Dari hasil nilai rata – rata dan diagram benchmark untuk penilaian fitur SpayLater diperoleh hasil berikut ini:

- Kualitas pragmatis diperoleh mean atau nilai rata – rata sebesar 1,41 sehingga masuk ke dalam kategori *above average*. Yang menunjukkan bahwa fitur SpayLater dinilai diatas rata - rata dalam aspek kejelasan, efisiensi, dan keandalannya oleh para responden. Ini menunjukkan bahwa pengguna memiliki pengalaman yang positif dan memuaskan terkait dengan ketiga aspek ini.
- Kualitas hedonis diperoleh mean atau nilai rata – rata sebesar 1,25 sehingga masuk kedalam kategori *good*. Dimana menunjukkan bahwa aspek daya tarik, simulasi, dan kebaruan pada fitur SpayLater dinilai baik. Ini menunjukkan bahwa pengguna menilai fitur SpayLater memiliki tingkat daya tarik, simulasi, dan kebaruan yang memadai atau di atas ekspektasi mereka. Dengan memberikan pengalaman yang menyenangkan, menarik, dan memuaskan.
- Dari penialain kedua kualitas tersebut, diperoleh nilai overall rata – rata sebesar 1,33 yang masuk kedalam kategori *good*. Sehingga fitur SpayLater memberikan pengalaman yang memuaskan dan menyenangkan bagi pengguna, dengan aspek pragmatis dan hedonis keduanya yang mendapat penilaian positif.

4. KESIMPULAN DAN SARAN

4.1. Kesimpulan

Berdasarkan penelitian terhadap kepuasan pengguna SpayLater menggunakan UEQ, fitur ini mendapatkan penilaian positif dari pengguna dalam beberapa aspek. Pada kualitas pragmatis, seperti kejelasan, efisiensi, dan keandalan, dinilai di atas rata-rata dengan nilai mean sebesar 1,41. Dimana pada aturan benchmark UEQ seperti yang terdapat pada gambar 7, apabila nilai mean berada direntang 1.26 – 2.50 dikategorikan baik. Sedangkan kualitas hedonis fitur SpayLater diperoleh dengan mean atau nilai rata-rata sebesar 1,25 dimana berada direntang 0.76 – 2.50. Sehingga masuk dalam kategori baik. Hal ini menandakan bahwa aspek daya tarik, simulasi, dan kebaruan pada fitur SpayLater dinilai baik oleh pengguna.

Kemudian pada nilai keseluruhan (*overall*) penilaian kualitas pragmatis dan hedonis. diperoleh nilai rata-rata keseluruhan sebesar 1,33 yang berada direntang 1.00 – 2.50, sehingga masuk dalam kategori baik. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa fitur SpayLater memberikan pengalaman yang memuaskan dan menyenangkan bagi pengguna, dengan kedua aspek pragmatis dan hedonis yang mendapat penilaian positif.

4.2. Saran

Dari hasil penelitian ini, semoga peneliti lain bisa menggunakan penelitian yang sudah dilakukan dengan metode yang berbeda untuk melakukan evaluasi. Khususnya untuk melihas aspek user experience pengguna SpayLater, seperti menggunakan metode usability testing, system usability scale (SUS), heuristic evakuation, dan metode lainnya.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] A. R. Sabila and L. Kusumaningrum, "Analisis kualitas layanan e-commerce SHOPEE dalam meningkatkan kepercayaan dan kepuasan pelanggan (studi kasus: pelanggan shopee di kota tangerang 2020)," *Jl-Tech*, vol. 16, no. 2, pp. 72–80, 2020.
- [2] D. A. Putri and G. Pradananta, "Analisis Pengaruh Penggunaan Fitur Spaylater Pada Aplikasi Shopee Terhadap Perilaku Konsumtif Mahasiswa," *JAMBURA: Jurnal Ilmiah Manajemen dan Bisnis*, vol. 6, no. 3, pp. 1461–1468, 2023.
- [3] P. Rahima and I. Cahyadi, "Pengaruh Fitur Shopee Paylater terhadap Perilaku Konsumtif Mahasiswa Universitas Mataram," *Target: Jurnal Manajemen Bisnis*, vol. 4, no. 1, pp. 39–50, 2022.
- [4] S. Stifani and V. Rafida, "Pengaruh Penggunaan Paylater Terhadap Kepuasan Pelanggan Melalui Keputusan Pembelian Di Aplikasi Shopee," *Jurnal Pendidikan Tata Niaga (JPTN)*, vol. 11, no. 3, pp. 313–324, 2023.
- [5] M. F. B. Mubin and T. Avini, "Analisis Kepuasan Pelayanan Spaylater Di Aplikasi Shopee Menggunakan Metode Servqual (Studi Kasus Pada Mahasiswa Prodi Sistem Informasi Pengguna Spaylater)," *JUSIM (Jurnal Sistem Informasi Musirawas)*, vol. 8, no. 1, pp. 1–7, 2023.
- [6] S. Elisurya, H. M. Az-Zahra, and N. H. Wardani, "Evaluasi Pengalaman Pengguna Menggunakan Usability Testing dan User Experience Questionnaire (UEQ)(Studi pada E-Commerce Fashion)," *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer*, vol. 3, no. 5, pp. 4327–4332, 2019.
- [7] S. Rohmah and M. Ary, "Analisis Pengalaman Pengguna Aplikasi Pinjaman Online Menggunakan Metode Usability Testing Dan User Experience Questionnaire (Studi kasus pada Akulaku dan Kredivo Indonesia)," *JSI: Jurnal Sistem Informasi (E-Journal)*, vol. 13, no. 1, 2021.
- [8] E. M. Firmansyah, "Analisis Perbandingan User Experience Aplikasi Mobile Shopee dan Tokopedia Menggunakan Metode User Experience Questionnaire (UEQ)," Universitas Bakrie, 2021.
- [9] F. F. Alawiyah and D. S. Canta, "Evaluasi Pengalaman Pengguna Pada Aplikasi Shopee Menggunakan Metode User Experience Questionnaire (UEQ)," *Journal of Information System Research (JOSH)*, vol. 3, no. 4, pp. 344–350, 2022.
- [10] Shopee, "Bagaimana cara membayar pesanan dengan SPayLater," Shopee. 2020. [Online]. Available: [https://help.shopee.co.id/portal/article/72936-\[SPayLater---Pembayaran](https://help.shopee.co.id/portal/article/72936-[SPayLater---Pembayaran).
- [11] M. Prawiro, "Pengertian Analisis: Tujuan, Fungsi, dan Metode Analisis," Maxmanroe. 2023. [Online]. Available: <https://www.maxmanroe.com/vid/umum/pengertian-analisis.html>
- [12] Andreas Hinderks, Martin Schrepp, and Jörg Thomaschewski, "User Experience Questionnaire," UEQ. Accessed: Aug. 13, 2023. [Online]. Available: <https://www.ueq-online.org/>
- [13] N. G. Ameniari, H. Prastawa, and Z. F. Rosyada, "Evaluasi User Experience Menggunakan Metode User Experience Questionnaire (UEQ) dan Penerapan Koneksi Engineering Pada Aplikasi Cinepolis Cinema Indonesia," *Industrial Engineering Online Journal*, vol. 11, no. 4, 2022.
- [14] Z. Arifin, "Metode penelitian kualitatif, kuantitatif, dan R & D," Bandung: Alfabeta, 2011.

- [15] T. P. Ryan, Sample size determination and power. John Wiley & Sons, 2013.
- [16] Ananda Astri Dianka, "Performa e-Commerce: Shopee, Si Paling Laris Tahun Ini," trenasia. Accessed: Aug. 13, 2023. [Online]. Available: <https://www.trenasia.com/performa-e-commerce-shopee-si-paling-laris-tahun-ini>