

Lampiran 1. Pedoman Observasi

PEDOMAN OBSERVASI

Dalam pengamatan (observasi) yang dilakukan adalah mengamati fitur Shopee Paylater.

A. Tujuan : Untuk memperoleh informasi dan data mengenai fitur Shopee Paylater.

B. Aspek yang diamati :

1. Menu Shopee Paylater pada Aplikasi Shopee
2. Cara Mengaktifkan Shopee Paylater
3. Perhitungan Bunga Shopee Paylater
4. Metode Pembayaran Tagihan Shopee Paylater

PEDOMAN WAWANCARA

Judul Penelitian :

“Analisis Fitur Shopee Paylater Terhadap Kepuasan Pelanggan”

(Studi Kasus pada Pengguna Shopee Paylater di Kota Bandung)

a. Pendahuluan

1. Menjelaskan maksud dan tujuan wawancara disertai dengan manfaat penelitian.
2. Meminta kesediaan calon informan untuk diwawancarai terkait penggunaan fitur Shopee Paylater.

b. Daftar Pertanyaan

No	Indikator	Daftar Pertanyaan
1.	Apa fitur Shopee Paylater pada aplikasi Shopee ?	<ol style="list-style-type: none">1. Apa yang informan ketahui tentang Shopee Paylater ?2. Mengapa informan tertarik menggunakan Shopee Paylater ?3. Bagaimana mekanisme informan mengaktifkan Shopee Paylater ?
2.	Terkait dengan fenomena pencairan limit, bagaimana cara mencairkan limit Shopee Paylater	<ol style="list-style-type: none">1. Saat ini sedang muncul fenomena pencairan limit paylater, apakah informan pernah mencairkan limit Shopee Paylater nya ?2. Jika iya, mengapa informan tertarik melakukan pencairan limit pada Shopee Paylater ?3. Bagaimana mekanisme pencairan limit Shopee Paylater Informan ?

3.	Apa kelebihan dan kekurangan fitur Shopee Paylater ?	<ol style="list-style-type: none"> 1. Apa kelebihan fitur Shopee Paylater menurut informan? 2. Apa kekurangan fitur Shopee Paylater menurut informan ? 3. Lebih dominan kelebihan atau kekurangannya ?
4.	Bagaimana feedback pengguna terhadap penggunaan fitur Shopee Paylater?	<ol style="list-style-type: none"> 1. Apakah informan termasuk pengguna loyal Shopee Paylater ? 2. Apakah informan dalam menggunakan Shopee Paylater memberikan rekomendasi positif terhadap orang sekitarnya ? 3. Apakah perusahaan (Shopee) menjadi pertimbangan utama ketika ingin menggunakan Paylater ? 4. Apakah informan merasa puas dalam menggunakan Shopee Paylater ?

TRANSKRIP HASIL WAWANCARA

Informan 1 :

Nama : Fizry Hamdani
Tanggal Wawancara : 22 September 2020
Jam Wawancara : 11.30 sd 12.00

Keterangan :

P = Peneliti

I = Informan

P : Assalamualaikum Fizry, terima kasih sudah mau meluangkan waktunya untuk saya wawancarai. Sesuai dengan informasi sebelumnya yang saya berikan, saya akan mewawancarai seputar fitur Shopee Paylater. Apa yang Fizry ketahui tentang Shopee Paylater ?

I : Waalaykumsalam Alin, iya tidak apa-apa, sekalian silaturahmi juga. Yang saya ketahui tentang Shopee Paylater yaitu limit kredit yang diberikan Shopee untuk pengguna yang aktif berbelanja di Shopee.

P : Mengapa Fizry tertarik menggunakan Shopee Paylater ?

I : Saya tertarik mengaktifkan dan menggunakan Shopee Paylater karena meski ada bunga, Shopee Paylater ini dapat membantu dalam pembayaran cashless payment.

P : Bagaimana mekanisme Fizry mengaktifkan Shopee Paylater ?

I : Saya ngikutin langkah-langkah aja di Aplikasi Shopee nya. Ada koq.

P : Nah, saat ini sedang muncul fenomena pencairan limit paylater, apakah Fizry pernah mencairkan limit Shopee Paylater nya ?

I : Iya memang bener, lagi booming itu pencairan limit. Saya sering malah mencairkan limit Shopee Paylater saya.

P : Mengapa Fizry tertarik melakukan pencairan limit pada Shopee Paylater ?

I : Saya tahu pencairan limit dari temen saya. Awalnya karena memang kan sebenarnya Paylater itu hanya diperuntukkan untuk belanja aja. Tapi ternyata kata temen saya bisa dicairkan juga jadi uang loh. Tertarik coba pas kebetulan saya waktu itu lagi butuh dana. Eh dan ternyata bisa.

P : Bagaimana mekanisme pencairan limit Shopee Paylater Fizry ?

I : Jadi kita hampir sama kaya kita belanja barang bayar pakai paylater, hanya kalau pencairan limit, yang kita terima bukan barang. Tapi uang. Ungunya bisa di transfer atau cash. Cuma ya itu, toko yang buka pencairan limit pastikan toko yang amanah/ dapat dipercaya yaa..

P : Apa kelebihan fitur Shopee Paylater menurut Fizry?

I : Kelebihannya itu ya pertama gampang saat daftar, ga ribet persyaratan, terus kalau pake paylater bisa belanja sekarang, bayar nanti bulan depannya, dan yang terakhir ya limit bisa dicairkan..hehhehe. Yang paling penting sih Shopee Paylater ada dibawah naungan OJK ya, jadi keamanan nasabah bisa terjamin

P : Apa kekurangan fitur Shopee Paylater menurut Fizry ?

I : Kekurangannya ya itu karena pake bunga dan biaya penanganan. Terus ada denda juga kalau terlambat bayar.

P : Lebih dominan kelebihan atau kekurangannya ?

I : Karena ngeliat kelebihan banyak, kalau menurut saya lebih dominan kelebihannya sih.

P : Apakah Fizry termasuk pengguna loyal Shopee Paylater ?

I : Bisa dikatakan saya termasuk pengguna loyal Shopee Paylater. Apalagi orang sibuk kaya saya, klo belanja online ga sempet kalau harus bayar ke ATM atau indomaret. Cari yang praktis aja.

P : Apakah Fizry dalam menggunakan Shopee Paylater memberikan rekomendasi positif terhadap orang sekitar ?

I : Iya, tentu. Saya suka merekomendasikan juga ke keluarga, ke teman. Berbagi pengalaman aja. heheheh

P : Apakah perusahaan (Shopee) menjadi pertimbangan utama Fizry ketika ingin menggunakan Paylater ?

I : Iya itu juga betul. Karena saya nyaman pakai Shopee jadi untuk Paylater pun saya pakai Shopee Paylater terus.

P : Apakah Fizry merasa puas dalam menggunakan Shopee Paylater ?

I : Yaa, saya rasa saya sangat puas menggunakan Shopee Paylater karena memang sangat memudahkan. Dan sejauh ini saya belum nemu kendala atau kekecewaan dalam menggunakan Shopee Paylater.

P : Baik Fizry, kalau begitu makasih ya jawaban wawancaranya. Saya rasa pertanyaan sudah cukup.

I : Iya Alin, sama-sama

TRANSKRIP HASIL WAWANCARA

Informan 2 :

Nama : Nanda Belindha
Tanggal Wawancara : 23 September 2020
Jam Wawancara : 13.30 sd 14.00

Keterangan :

P = Peneliti

I = Informan

P : Assalamualaikum Nanda, terima kasih sudah mau meluangkan waktunya untuk saya wawancarai. Sesuai dengan informasi sebelumnya yang saya berikan, saya akan mewawancarai seputar fitur Shopee Paylater. Apa yang Nanda ketahui tentang Shopee Paylater ?

I : Waalaykumsalam Teh Alin, iya tidak apa-apa, senang juga jadi bagian skripsi Teh Alin. Yang saya ketahui tentang Shopee Paylater yaitu semacam kartu kredit tapi ini mah virtual gitu, ga ada fisiknya. Kalau kartu kredit kan ada kartunya.

P : Mengapa Nanda tertarik menggunakan Shopee Paylater ?

I : Saya tertarik mengaktifkan dan menggunakan Shopee Paylater karena kalau kita pake Paylater, kita bisa belanja sekarang, bayarnya nanti bulan depan. hehheh

P : Bagaimana mekanisme Nanda mengaktifkan Shopee Paylater ?

I : Saya ngikutin langkah-langkah aja di Aplikasi Shopee nya teh.

P : Nah, saat ini sedang muncul fenomena pencairan limit paylater, apakah Nanda pernah mencairkan limit Shopee Paylater nya ?

I : Iya pernah teh.

P : Mengapa Nanda tertarik melakukan pencairan limit pada Shopee Paylater ?

I : Saya tertarik cairin limit paylater karena waktu itu saya lagi butuh dana buat yang urgent banget.

P : Bagaimana mekanisme pencairan limit Shopee Paylater Nanda ?

I : Hampir sama kaya kita belanja barang sih teh, cuman kalau pencairan limit, yang kita terima bukan barang, tapi uang. Uangnya bisa di transfer atau cash. Cuma ya itu, toko yang buka pencairan limit pastikan toko yang amanah/ dapat dipercaya teh..

P : Apa kelebihan fitur Shopee Paylater menurut Nanda?

I : Kelebihannya ya itu bisa belanja sekarang, bayar nanti, terus kalau kita aktif dan lancar bayar pakai shopee paylater, limit terus naik teh. Lumayan kan. heheheh

P : Apa kekurangan fitur Shopee Paylater menurut Fizry ?

I : Kekurangannya ya itu karena pake bunga dan biaya penanganan. Terus ada denda juga kalau terlambat bayar. Mengakibatkan konsumtif juga sebenarnya. Tapi Ya bisa di atasi dengan komit sama diri sendiri belanja yang emang dibutuhkan.

P : Lebih dominan kelebihan atau kekurangannya ?

I : Lebih dominan kelebihannya kalau menurut saya.

P : Apakah Nanda termasuk pengguna loyal Shopee Paylater ?

I : Iya, saya termasuk pengguna loyal Shopee Paylater. Apalagi saya kalau belanja bisa offline karena kan kerja ya pagi sampe sore kadang suka lembur. Jadi ya bener2 membantu banget ada nya Shopee Paylater tuh.

P : Apakah Nanda dalam menggunakan Shopee Paylater memberikan rekomendasi positif terhadap orang sekitar ?

I : Iya. Saya suka rekomendasikan juga ke keluarga, ke temen. Karena emang lumayan, memberikan manfaat teh.

P : Apakah perusahaan (Shopee) menjadi pertimbangan utama Nanda ketika ingin menggunakan Paylater ?

I : Iya teh. Saya udh setia banget belanja di Shopee makanya Paylater d pake terus buat belanja di Shopee.

P : Apakah Nanda merasa puas dalam menggunakan Shopee Paylater ?

I : Alhamdulillah sejauh ini puas-puas aja sih teh, karena ya itu tadi, sangat membantu dalam urusan cashless payment.

P : Baik Nanda, kalau begitu makasih ya jawaban wawancaranya. Saya rasa pertanyaan sudah cukup.

I : Iya Teh Alin, sama-sama

TRANSKRIP HASIL WAWANCARA

Informan 3 :

Nama : Rohmah Radiani
Tanggal Wawancara : 23 September 2020
Jam Wawancara : 15.30 sd 16.00

Keterangan :

P = Peneliti

I = Informan

P : Assalamualaikum Omah, terima kasih ya sudah mau meluangkan waktunya untuk saya wawancarai. Sesuai dengan informasi sebelumnya yang saya berikan, saya akan mewawancarai seputar fitur Shopee Paylater. Apa yang Omah ketahui tentang Shopee Paylater ?

I : Waalaykumsalam Teh Alin, iya tidak apa-apa teh. Yang saya ketahui tentang Shopee Paylater yaitu metode pembayaran cicilan tanpa kartu kredit.

P : Mengapa Omah tertarik menggunakan Shopee Paylater ?

I : Saya tertarik mengaktifkan dan menggunakan Shopee Paylater karena banyak manfaatnya. Kita bisa belanja sekarang, bayarnya nanti bulan depan atau dicicil. hehheh

P : Bagaimana mekanisme Omah mengaktifkan Shopee Paylater ?

I : Saya ngikutin langkah-langkah aja di Aplikasi Shopee nya teh.

P : Nah, saat ini sedang muncul fenomena pencairan limit paylater, apakah Omah pernah mencairkan limit Shopee Paylater nya ?

I : Iya saya pernah cairin limit Shopee Paylater saya teh.

P : Mengapa Omah tertarik melakukan pencairan limit pada Shopee Paylater ?

I : Tertarik cairin limit paylater karena waktu itu saya lagi butuh dana tunai buat modal usaha kecil-kecilan untuk nambah uang saku. Ya sebagai mahasiswi dapat modal usaha dari mencairkan paylater itu mudah sekali.

P : Bagaimana mekanisme pencairan limit Shopee Paylater Omah ?

I : Sama seperti belanja barang, cuman kalau pencairan limit, yang kita terima bukan barang, tapi uang. Pencairan limitnya cari toko yang memang bisa cairin limit, pastiin yang dipercaya supaya ga terjadi penipuan.

P : Apa kelebihan fitur Shopee Paylater menurut Omah?

I : Kelebihannya ya itu bisa belanja sekarang, bayar nanti, limit terus naik kalau kita selalu aktif dan lancar bayar tagihan paylater. Utamanya suka ada promo gratis ongkir bagi pengguna paylater apalagi di tanggal-tanggal cantik seperti 9.9 (yaitu tanggal 9 bulan september) begitu seterusnya

P : Apa kekurangan fitur Shopee Paylater menurut Omah ?

I : Kekurangannya ya itu karena pake bunga dan biaya penanganan. Terus ada denda juga kalau terlambat bayar.

P : Lebih dominan kelebihan atau kekurangannya ?

I : Lebih dominan kelebihannya kalau menurut saya.

P : Apakah Omah termasuk pengguna loyal Shopee Paylater ?

I : Iya, saya termasuk pengguna loyal Shopee Paylater. Seneng aja pakai Shopee Paylater, udah percaya.

P : Apakah Omah dalam menggunakan Shopee Paylater memberikan rekomendasi positif terhadap orang sekitar ?

I : Iya. Saya suka rekomendasikan juga ke keluarga, ke temen. Karena emang lumayan, memberikan manfaat teh.

P : Apakah perusahaan (Shopee) menjadi pertimbangan utama Nanda ketika ingin menggunakan Paylater ?

I : Iya teh. Menurut saya Shopee udh trust aja dimata masyarakat. Rata2 temen saya banyak belanja di Shopee. Makanya paylater pun pake Shopee Paylater.

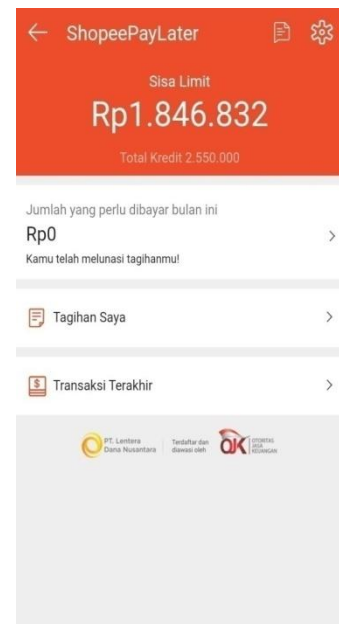
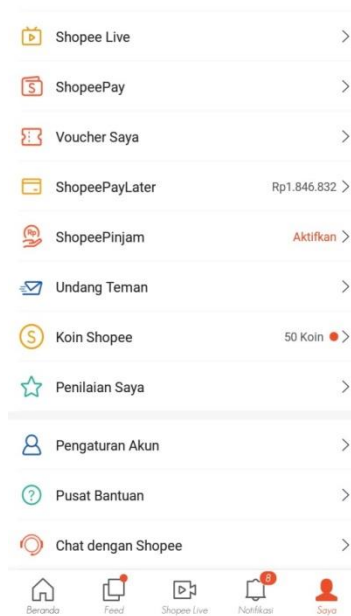
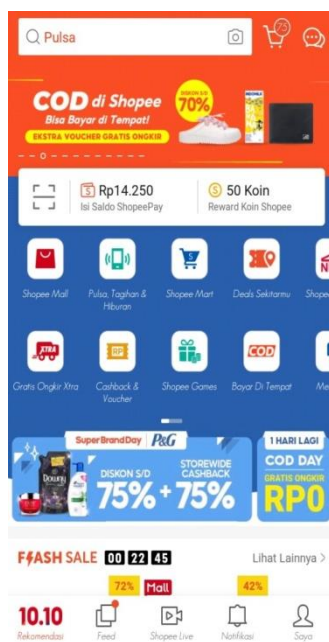
P : Apakah Omah merasa puas dalam menggunakan Shopee Paylater ?

I : Sejauh ini puas-puas aja sih teh, apalagi jangka bayar paylater bisa dicicil bisa sampe 6 kali.

P : Baik Omah, kalau begitu makasih ya jawaban wawancaranya. Saya rasa pertanyaan sudah cukup.

I : Iya Teh Alin, sama-sama

Lampiran 4. Tampilan Shopee Paylater



DOKUMENTASI



Dokumentasi Wawancara dengan Informan 1




Dokumentasi Wawancara dengan Informan 2



Dokumentasi Wawancara dengan Informan 3

Lampiran 6. Kartu Bimbingan Skripsi



PROGRAM STUDI SI ADMINISTRASI BISNIS
 FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
 UNIVERSITAS SANGGA BUANA YPKP

KARTU BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : Linlin Fitriawati
 NPM : 311161049
 Dosen Pembimbing : Dr. Farida Tuliaty, SE, S.H., M.M
 Periode Skripsi : April 2020 s/d September 2020
 Judul Skripsi : Analisis Fitur Shopee Paylater
(Studi Kasus pada Pengguna Shopee Paylater di Kota Bandung)

No.	Tanggal	Uraian	Tanda Tangan Pembimbing
1.	23 April 2020	Pemberian Arahan Terkait Bimbingan Skripsi	↓
2.	28 April 2020	Pemberian Arahan Terkait Plagiarisme	↓
3.	13 Agustus 2020	Metode Penelitian	↓
4.	27 Agustus 2020	Pemeriksaan file SUP (Teknik Penulisan dan)	↓
5.	26 September 2020	Cek Revisi Hasil Sidang UP	↓
6.	28 September 2020	Pemeriksaan file Skripsi	↓

Program Studi SI Administrasi Bisnis | Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik | Universitas Sangga Buana YPKP