

ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui dan menganalisis fitur Gopay Paylater, pencairan limit Gopay Paylater, kelebihan serta kekurangan fitur Gopay Paylater, dan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna yang berada di Kota Bandung ketika menggunakan fitur Gopay Paylater.

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan observasi terlibat. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam metode penelitian kualitatif ini diantaranya observasi, wawancara, dan menyertakan dokumentasi. Teknik analisis data yang digunakan yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Adapun teknik keabsahan data yang digunakan dalam penelitian ini diantaranya dengan uji kredibility, uji transferability, uji dependability, dan uji confirmability.

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara dengan beberapa informan diketahui bahwa : (1) Fitur Gopay Paylater merupakan salah satu metode pembayaran dengan peminjaman dana yang berupa limit kredit, memiliki karakter seperti kartu kredit tetapi bersifat virtual. (2) Pencairan limit dalam fitur ini merupakan aktifitas mencairkan jumlah limit kredit yang ada di paylater menjadi sejumlah uang, cara mencairkan limit kredit tersebut sama seperti membeli barang menggunakan metode pembayaran paylater tetapi yang didapatkan berbentuk uang bukan barang. (3) Kelebihan dalam fitur Gopay Paylater antara lain pendaftaran yang cukup mudah, dapat belanja saat ini dan bayar nanti, limit akan terus bertambah jika aktif berbelanja menggunakan fitur paylater, dan keamanan pengguna terjamin karena sudah diawasi oleh Otoritas Jasa Keuangan. Sedangkan kekurangan dalam fitur Gopay Paylater ini antara lain memiliki bunga dan biaya penanganan tambahan, jika terlambat membayar tagihan maka dikenakan denda, serta dapat mengakibatkan penggunanya memiliki sifat konsumtif. (4) Kepuasan pengguna ketika menggunakan fitur Gopay Paylater ini diantaranya pelanggan memberikan rekomendasi positif, pelanggan menjadi loyal terhadap fitur Gopay Paylater, dan fitur Gopay Paylater menjadi pilihan utama ketika menggunakan paylater.

Simpulan dalam penelitian ini adalah fitur Gopay Paylater sebagai salah satu fitur peminjaman dana berupa limit kredit dapat memberikan manfaat kepada para penggunanya, sehingga dapat membuat pengguna memiliki kepuasan saat menggunakan fitur Gopay Paylater ini. Adapun saran yang dapat diberikan dalam penelitian ini adalah agar pengguna dapat lebih memperhatikan pembayaran tagihan tepat waktu, sehingga terhindar dari denda keterlambatan yang semakin bertambah besar.

Kata kunci : *paylater*, fitur Gopay Paylater, kepuasan pelanggan, aspek kepuasan pelanggan.

ABSTRACT

This research was conducted to find out and analyze the features of Gopay Paylater, disbursement of the Gopay Paylater limit, the advantages and disadvantages of the Gopay Paylater feature, and to determine the level of user satisfaction in Bandung City when using the Gopay Paylater feature.

This research uses a qualitative research method with an involved observation approach. Data collection techniques used in this qualitative research method include observation, interviews, and include documentation. The data analysis techniques used are data reduction, data presentation, and conclusion drawing. The data validity techniques used in this research include credibility test, transferability test, dependability test, and confirmability test.

Based on the results of observations and interviews with several informants, it is known that: (1) The Gopay Paylater feature is a payment method by borrowing funds in the form of a credit limit, which has a character like a credit card but is virtual. (2) Limit disbursement in this feature is an activity to disburse the amount of credit limit in the paylater into a sum of money, the way to disburse the credit limit is the same as buying goods using the paylater payment method but what is obtained is money not goods. (3) The advantages of the Gopay Paylater feature include fairly easy registration, can shop now and pay later, the limit will continue to grow if you actively shop using the paylater feature, and user security is guaranteed because it has been supervised by the Financial Services Authority. Meanwhile, the shortcomings in the Gopay Paylater feature include having additional interest and handling fees, if you are late paying the bill, you will be fined, and it can cause users to have a consumptive nature. (4) User satisfaction when using the Gopay Paylater feature includes customers giving positive recommendations, customers becoming loyal to the Gopay Paylater feature, and the Gopay Paylater feature being the first choice when using paylater.

The conclusion in this study is that the Gopay Paylater feature as one of the features of lending funds in the form of a credit limit can provide benefits to its users, so that it can make users have satisfaction when using this Gopay Paylater feature. The advice that can be given in this study is that users can pay more attention to paying bills on time, so as to avoid increasing late fees.

Keywords: *paylater; Gopay Paylater feature, customer satisfaction, aspects of customer satisfaction.*