

3. Empathy Map – Pengguna SPayLater

SAYS

- Awalnya karena ada promo cicilan 0% dan ada kebutuhan mendesak.
- Bunga terasa, tapi masih bisa ditoleransi asal jangan cicilan panjang.
- Notifikasi jatuh tempo dan simulasi cicilan sangat membantu.
- SPayLater lebih ringan dibanding pinjaman online atau kartu kredit.
- Kalau orangnya boros, fitur ini bisa berbahaya.
- Waktu itu saya beli barang flash sale, tapi aplikasi nge-lag.

DOES

- Menggunakan SPayLater secara rutin untuk belanja bulanan.
- Membayar sebelum jatuh tempo agar tidak kena denda.
- Menyetel reminder untuk mencegah keterlambatan.
- Pernah lapor ke CS Shopee karena dana tidak kembali.
- Beralih ke COD atau transfer manual setelah pengalaman buruk.

FEELS

- Merasa terbantu karena bisa memenuhi kebutuhan tanpa meminjam.
- Frustrasi karena pernah transaksi gagal dan dana tidak kembali.
- Kecewa terhadap respons CS yang lambat.

THINKS

- Kalau tahu cara pakainya dan disiplin, SPayLater bisa sangat membantu.
- Saya harus tahu batas kemampuan bayar.
- Kalau ada promo atau cicilan pendek, ini solusi yang baik.

WAWANCARA 1 - Pengguna SPayLater Aktif

Nama Responden: R1 (Identitas disamarkan)

Topik: Penggunaan SPayLater secara aktif dan tanggap terhadap kendala

Q: Apa alasan utama kamu memutuskan menggunakan SPayLater dari Shopee?

A: Awalnya karena ada promo cicilan 0% dan waktu itu sedang ada kebutuhan mendadak. Jadi, saya pikir SPayLater bisa bantu jangka pendek tanpa harus pinjam ke orang lain.

Q: Bagaimana menurutmu bunga dan sistem cicilan dari SPayLater?

A: Bunga sih terasa, tapi menurut saya masih bisa ditoleransi, asal cicilannya jangan terlalu panjang. Kalau 1-2 bulan oke lah, tapi kalau lebih dari itu, total bayarnya bisa cukup tinggi.

Q: Apakah kamu pernah mengalami keterlambatan pembayaran?

A: Pernah sekali telat sehari karena lupa. Tapi langsung saya bayar dan kena denda sekitar 5 ribuan. Jadi sekarang saya selalu set reminder.

Q: Apa fitur dari SPayLater yang menurut kamu paling membantu?

A: Notifikasi tanggal jatuh tempo dan simulasi cicilan. Itu bantu saya ngatur pengeluaran.

Q: Apakah kamu merasa layanan ini aman?

A: Selama ini aman-aman aja. Tapi tetap harus waspada dan jangan sampai nunggak. Harus tahu batas kemampuan bayar.

WAWANCARA 2 - Responden Menyebut "Bunga SPayLater Sangat Murah"

Nama Responden: R2

Topik: Persepsi terhadap bunga yang justru dianggap ringan

Q: Kamu sempat menyebut bunga SPayLater "murah", bisa dijelaskan lebih lanjut?

A: Iya, saya bandingkan dengan pinjaman online atau kartu kredit, SPayLater itu bunganya masih lebih ringan. Terutama kalau pakai cicilan 1 bulan atau saat ada promo. Jadi saya merasa lebih untung.

Q: Apakah kamu rutin menggunakan fitur ini?

A: Iya, saya pakai hampir tiap bulan. Biasanya untuk beli skincare atau kebutuhan rumah tangga. Tapi saya selalu bayar sebelum jatuh tempo biar nggak kena denda.

Q: Menurut kamu, apakah fitur ini cocok buat semua orang?

A: Nggak juga. Kalau orangnya boros, bisa bahaya. Tapi kalau tahu cara pakainya dan disiplin, ini bisa sangat membantu.

Q: Apa saran kamu untuk pengguna baru SPayLater?

A: Pahami dulu sistemnya. Jangan langsung belanja besar. Coba cicilan pendek dulu. Jangan jadikan ini solusi utama kalau nggak benar-benar perlu.

WAWANCARA 3 - Responden yang Pernah Gagal Transaksi & Tidak terselesaikan

Nama Responden: R3

Topik: Pengalaman buruk dengan ShopeePay yang saldo terpotong tapi transaksi gagal

Q: Bisa diceritakan pengalaman saat transaksi kamu gagal tapi saldo sudah terpotong?

A: Waktu itu saya beli barang flash sale, tapi aplikasi nge-lag. Saat checkout tiba-tiba error, padahal saldo sudah terpotong. Saya tunggu 1x24 jam, tetap nggak masuk.

Q: Apakah kamu melapor ke Shopee?

A: Iya, saya lapor via CS dan email. Tapi tanggapannya lama dan muter-muter. Ujung-ujungnya disuruh tunggu, tapi sampai seminggu dana nggak balik. Akhirnya saya anggap hilang.

Q: Apa dampaknya terhadap kepercayaan kamu?

A: Saya jadi lebih hati-hati. Sekarang jarang pakai ShopeePay untuk pembayaran besar. Lebih pilih COD atau transfer manual.

Q: Kalau ada perbaikan, kamu masih mau pakai ShopeePay?

A: Mungkin iya, tapi harus ada jaminan CS lebih responsif dan pengembalian dana lebih cepat.