

# BAB I

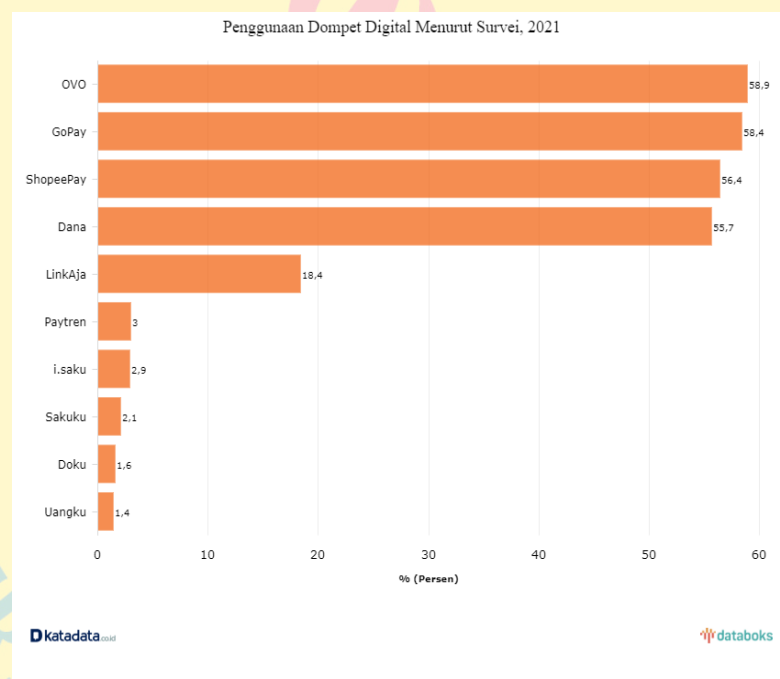
## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Fenomena mengenai *financial technology* membawa dampak yang besar bagi masyarakat khususnya masyarakat di Indonesia. Berbagai macam produk berbasis *fintech* mulai digunakan oleh masyarakat luas dalam bertransaksi sehari-hari. Fenomena *fintech* ini sebenarnya bukanlah hal yang muncul baru-baru ini. Budaya bertransaksi menggunakan alat pembayaran non-tunai sudah mulai digunakan oleh negara lain dan di Indonesia sendiri sudah menganjurkan masyarakatnya untuk bertransaksi non-tunai dari beberapa tahun yang lalu.

Salah satu produk *fintech* yang masih terus digunakan hingga saat ini adalah dompet *digital*. dompet *digital* atau yang lebih dikenal dengan *e-wallet*, adalah teknik pembayaran berbasis *server (online)*. Para pelaku *e wallet* yang terkenal di industri *financial technology* yang ada di Indonesia adalah OVO, Go-Pay, Dana, Link-Aja, dan i-saku Silaen (2021). Adapun berdasarkan survei yang dilakukan oleh Katadata.com menampilkan OVO menjadi aplikasi dompet digital yang paling sering dipakai. Sebanyak 58,9% pengguna dompet digital mengaku menggunakan OVO. OVO hanya unggul sedikit dari GoPay yang dipakai oleh 58,4% pengguna. Selanjutnya, ShopeePay berada di urutan ketiga dengan persentase pemakaian oleh 56,4% pengguna. Dana berada di urutan keempat dengan pengguna sebanyak oleh 55,7%. Dana juga menjadi

dompet digital urutan keempat yang dipakai oleh lebih dari 50% pengguna. Dompet digital lainnya memiliki pemakaian di bawah 50 persen. Beberapa di antaranya adalah LinkAja yang dipakai oleh 18,4% pengguna, PayTren oleh 3% pengguna, dan i.saku 2,9% pengguna.



**Gambar I.1 Katadata.com**

Sumber: Katadata.com (2021)

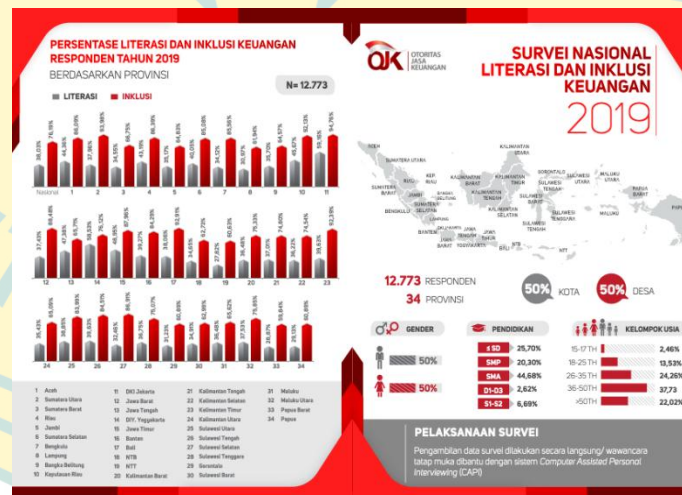
Menurut penelitian dari Hasibuan, Lubis dan HR (2018) *financial satisfaction* merupakan pemenuhan kepuasan pada individu terkait dengan keadaan finansialnya. Individu yang telah terpenuhi kepuasannya adalah mereka yang merasa bahagia dengan kondisi finansialnya saat ini. Selain itu, terdapat pendapat penelitian dari Armilia dan Isbanah (2019), mengatakan bahwa pemenuhan kepuasan keuangan dapat mengilustrasikan tingkat kebahagiaan yang dimiliki oleh setiap individu. Semakin terpenuhi seseorang dengan kondisi finansialnya, semakin dapat dikatakan bahwa seseorang tersebut memiliki kebahagiaan dalam kehidupannya. Pemenuhan kepuasan keuangan dapat dihitung dengan menggunakan indikator dari Falahati (2012), yaitu: kemampuan dalam mengatur keuangan, keadaan finansial saat ini, menabung untuk kebutuhan yang bersifat krisis, keterjangkauan dalam berbelanja, mengawasi masalah terkait keuangannya, dan menjamin aksesibilitas uang tunai untuk masa depannya.

Menurut pendapat Falahati (2012) terdapat beberapa aspek yang dapat memberikan pengaruh pada pemenuhan kepuasan keuangan pengguna dompet *digital* diantaranya adalah literasi keuangan, *stress* keuangan dan toleransi risiko.

Aspek pertama adalah *financial literacy*, definisi dari *financial literacy* adalah merujuk pada suatu informasi dan sebuah pemahaman terkait dunia finansial yang mampu memberikan pengaruh pada seseorang dalam menerapkan serta mengatur finansial di kehidupannya yang bertujuan untuk mendapatkan kebahagiaan Pratiwi (2020). Hal ini selaras dengan Teori *Subjective Well Being* yang dinyatakan

oleh Diener (2017) bahwa seseorang akan memiliki kepuasan pada saat memiliki suatu kemampuan. Pada penelitian ini kepuasan yang di maksud yaitu seseorang akan mendapatkan kepuasan dan kebahagiaan saat mereka memiliki kemampuan mengenai keuangan. Maka dari itu pentingnya literasi keuangan dapat mendorong kemajuan transaksi non-tunai.

Adapun survei yang dilakukan oleh SNLIK Otoritas Jasa Keuangan (OJK) pada tahun 2019 menyatakan bahwa presentase indeks literasi keuangan pada Provinsi DKI Jakarta mencapai 59,16% sedangkan presentase inklusi keuangan Provinsi DKI Jakarta mencapai 94,76%. Pengukuran indeks literasi keuangan dan inklusi keuangan pada survei ini diukur menggunakan gender, usia dan tingkat Pendidikan di daerah Provinsi DKI Jakarta.



**Gambar I.2 Indeks Literasi Keuangan 2019**

Sumber: Diolah Oleh Peneliti (2022)



Adapun perbedaan penelitian terdahulu juga menjadi latar belakang pemilihan variabel dan judul ini oleh peneliti. Penelitian menurut Ahmisuhaiti (2017) yang menguji tentang pengaruh *financial literacy* terhadap *financial satisfaction*. Hasil dari penelitian tersebut membuktikan adanya efek positif dan signifikan antara literasi keuangan terhadap kepuasan keuangan. Penelitian lain dikemukakan oleh Anggraeni dan Tandika (2019), yang menguji pengaruh antara *financial literacy* dengan *financial satisfaction*. Hasilnya adalah *financial literacy* memiliki efek yang positif dan signifikan terhadap *financial satisfaction*. Selain itu, terdapat pertentangan penelitian menurut Chen (2020) yang menguji tentang efek *financial literacy* terhadap *financial satisfaction*. Hasil dari penelitian tersebut membuktikan adanya efek yang positif dan signifikan antara literasi keuangan terhadap kepuasan keuangan. Pertentangan penelitian lain menurut Aryani (2019) menguji tentang pengaruh antara *financial literacy* terhadap *financial satisfaction*, hasil dari penelitian tersebut membuktikan adanya efek negatif signifikan antara *financial literacy* terhadap *financial satisfaction*. Pendapat lain menurut Gahagho (2021) yang melakukan penelitian tentang pengaruh antara *financial literacy* terhadap *financial satisfaction*. Hasil dari penelitian tersebut membuktikan *financial literacy* tidak memiliki efek signifikan terhadap *financial satisfaction*. Pertentangan penelitian lain yang dinyatakan oleh Pratiwi (2019) menemukan tidak adanya efek yang signifikan antara *financial literacy* terhadap *financial satisfaction*.

Aspek kedua adalah *financial stressor*. *Stress* keuangan menurut (Nevid, Rathus, & Greene, 2013). merupakan perasaan subjektif, yang mungkin atau tidak didasarkan pada penilaian objektif situasi keuangan seseorang yang mengacu pada tujuan keadaan yang biasanya menimbulkan perasaan *stress* keuangan sebagai kesulitan ekonomi yang akan mengarah ke kepuasan keuangan yang rendah. Pada masa pandemi COVID-19 ini kesulitan ekonomi semakin meningkat. Kesulitan ekonomi yang meningkat disebabkan oleh hal-hal seperti: hilangnya pekerjaan, biaya medis atau hukum yang tidak terduga, pengeluaran berlebihan yang kronis, investasi kerugian, atau perjudian. Kesulitan ekonomi mungkin ada yang akut atau kronis, ada yang diantisipasi atau tidak terduga, dan mungkin ada yang disebabkan oleh kekuatan yang tidak dapat dikendalikan seperti ekonomi regional atau kekuatan yang dapat dikendalikan misalnya, manajemen keuangan yang buruk. Oleh karena itu, berdasarkan faktor yang dinyatakan diatas *stress* keuangan dapat mempengaruhi kepuasan keuangan seseorang secara signifikan penelitian ini menurut Davis dan Mantler (2014).

Adapun terdapat perbedaan penelitian sebelumnya tentang pengaruh *stress* keuangan terhadap kepuasan keuangan. Penelitian yang dinyatakan oleh Wiryana dan Andini (2020) menguji penelitian tentang efek *stress* keuangan terhadap kepuasan keuangan. Hasil dari penelitian tersebut membuktikan adanya efek yang positif dan signifikan antara *stress* keuangan terhadap kepuasan keuangan. Penelitian lain mengenai *stress* keuangan terhadap kepuasan keuangan yang dikemukakan oleh

Fakhnurozi dan Pragiwani (2020) mengatakan bahwa stress keuangan memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan keuangan. Dimana jika tingkat *stress* keuangan semakin meningkat, maka tingkat kepuasan keuangan yang diperoleh juga akan meningkat. Sehingga dapat disimpulkan *financial stressors* memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan finansial.

Pertentangan penelitian mengenai *stress* keuangan terhadap kepuasan keuangan dikemukakan oleh Joo dan Grable (2015) yang mengatakan adanya *financial stressors* akan meningkatkan tingkat *financial stress* secara keseluruhan. Tingkat *financial stress* memiliki pengaruh negatif terhadap kepuasan finansial dimana jika tingkat *financial stress* bertambah maka tingkat kepuasan finansial yang dirasakan berkurang. Sehingga dapat disimpulkan bahwa *financial stressors* memiliki efek yang negatif signifikan terhadap kepuasan finansial. Pertentangan penelitian lain menurut Runtutalo (2020) yang melakukan penelitian mengenai pengaruh *stress* keuangan terhadap kepuasan keuangan. Hasil dari penelitian tersebut membuktikan adanya efek negatif dan signifikan antara *financial stress* terhadap *financial satisfaction*. Pertentangan penelitian berikutnya adalah menurut Surita (2018) yang melakukan penelitian tentang pengaruh *financial stress* terhadap *financial satisfaction* hasil dari penelitian tersebut membuktikan kalau *financial stress* tidak memiliki efek signifikan terhadap *financial satisfaction*. Penelitian lain dinyatakan oleh (Sekarkinangsih, 2021) yang melakukan penelitian mengenai pengaruh *stress* keuangan terhadap

kepuasan keuangan, hasil dari penelitian tersebut membuktikan tidak adanya efek signifikan antara *financial stress* terhadap kepuasan keuangan.

Aspek terakhir adalah *risk tolerance*. *Risk tolerance* Menurut McKenzie dan Hallahan (2004) “*Risk tolerance is a person attitude’s towards accepting risk, it is important concept that has implication for both financial service provider and consumer*” dari definisi tersebut dapat diartikan bahwa toleransi risiko merupakan sikap yang dimiliki seseorang dalam menerima suatu risiko yang dialami dan merupakan pemahaman yang penting yang mempunyai arti dalam layanan keuangan dan konsumen. Toleransi risiko juga diartikan sebagai jumlah kerentanan paling ekstrem yang ingin diakui seseorang ketika ingin membuat keputusan terkait keuangan, yang termasuk ke hampir setiap bagian kehidupan finansial dan sosial Joo dan Grable (2015).

Adapun perbedaan dari penelitian terdahulu mengenai pengaruh toleransi risiko terhadap kepuasan keuangan dinyatakan oleh Pratiwi (2019) yang melakukan penelitian tentang toleransi risiko terhadap kepuasan keuangan hasil dari penelitian tersebut membuktikan adanya hubungan yang positif dan signifikan antara toleransi risiko terhadap kepuasan finansial. Penelitian lain menurut Ali (2019) yang melakukan penelitian tentang pengaruh *risk tolerance* terhadap *financial satisfaction* hasil dari penelitian tersebut membuktikan adanya efek yang positif dan signifikan antara *risk tolerance* terhadap *financial satisfaction*. Penelitian berikutnya menurut Jeong (2014) menyatakan kalau *risk tolerance* memiliki efek terhadap kepuasan



finansial, penelitian Joo dan Grable (2015) menemukan adanya hubungan positif antara *risk tolerance* dan kepuasan finansial. Dimana orang dengan *risk tolerance* tinggi cenderung merasa terpenuhi kebutuhan dan kondisi keuangannya.

Adapun pertentangan penelitian mengenai toleransi risiko terhadap kepuasan keuangan dikemukakan oleh Asfira (2019) yang mengatakan adanya hubungan negatif antara toleransi risiko terhadap kepuasan finansial. Hasil dari penelitian ini menunjukkan adanya hubungan yang negatif signifikan antara toleransi risiko terhadap kepuasan keuangan. Penelitian lain menurut Joo dan Grable (2015) menguji penelitian tentang pengaruh antara toleransi risiko terhadap kepuasan keuangan. Hasil dari penelitian tersebut membuktikan adanya hubungan yang negatif dan signifikan antara toleransi risiko terhadap kepuasan keuangan.

Adapun pertentangan penelitian lain menurut Yuliani, Taufik dan Mukhtarudin (2019) melakukan penelitian tentang pengaruh *risk tolerance* terhadap kepuasan keuangan hasil dari penelitian tersebut menunjukkan adanya pengaruh yang tidak signifikan antara *risk tolerance* terhadap *financial satisfaction*. Penelitian dari Sianturi (2021) menguji penelitian tentang pengaruh *risk tolerance* terhadap kepuasan keuangan. Hasil dari penelitian tersebut mengatakan adanya hubungan yang tidak signifikan antara *risk tolerance* terhadap *financial satisfaction*. Penelitian menurut Sandra dan Satria (2020) melakukan penelitian mengenai pengaruh *risk tolerance* terhadap *financial satisfaction* hasil dari penelitian menunjukkan bahwa tidak ada pengaruh yang signifikan antara *risk tolerance* terhadap *financial satisfaction*

Berdasarkan ulasan-ulasan yang telah dikemukakan diatas menunjukkan bahwa masih terdapat berbagai perbedaan pendapat hasil penelitian terdahulu mengenai *financial literacy*, *financial stressor* dan *risk tolerance*, maka peneliti sangat tertarik auntuk melakukan sebuah pengujian penelitian mengenai variabel tersebut dengan objek penelitian generasi millennial di Jakarta . Objek penelitian tersebut dipilih dengan asumsi bahwa generasi millennial memiliki tingkat literasi, toleransi risiko, dan pengendalian *stress* keuangan yang baik terhadap Kepuasan Keuangan. Maka dari itu, penulis memutuskan untuk membuat suatu penelitian dengan judul **Pengaruh *Financial Literacy*, *Financial Stressor*, dan *Risk Tolerance*, terhadap *Financial Satisfaction* Generasi Millennial di Jakarta Pengguna Dompot Digital**

### **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang diatas, maka rumusan masalah untuk penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Apakah *financial literacy* berpengaruh positif signifikan terhadap *financial satisfaction* generasi millennials di Jakarta pengguna *e-wallet*?
- b. Apakah *financial stressor* berpengaruh negatif signifikan terhadap *financial Satisfaction* generasi millennials di Jakarta pengguna *e-wallet*?

- c. Apakah *risk tolerance* berpengaruh positif signifikan terhadap *financial satisfaction* generasi millennials di Jakarta pengguna *e-wallet*?

### 1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang di atas maka rumusan masalah untuk penelitian ini adalah sebagai berikut.

- a. Untuk menguji secara empiris pengaruh *financial literacy* terhadap *financial satisfaction* pada generasi millennials di Jakarta Pengguna *e-wallet*
- b. Untuk menguji secara empiris pengaruh *financial stressor* terhadap *financial satisfaction* pada generasi millennials di Jakarta Pengguna *e-wallet*
- c. Untuk menguji secara empiris pengaruh *risk tolerance* terhadap *financial satisfaction* pada generasi millennials di Jakarta Pengguna *e-wallet*

### 1.4 Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian diatas maka penelitian ini diharapkan untuk memberi manfaat bagi beberapa pihak yaitu:

- a. Bagi Peneliti

Hasil pengujian ini dimaksudkan dapat memperluas wawasan dan mengembangkan pengetahuan yang dimiliki peneliti sebelumnya dalam konteks penggunaan dompet *digital* peneliti dapat melihat sejauh mana tingkat *financial literacy*, *financial stressor*, dan *risk tolerance* pada *financial satisfaction* generasi millennials di Jakarta guna meningkatkan kesadaran akan pentingnya mengetahui informasi metode metode pembayaran terbaru seperti dana, OVO, Go-pay, dan Shopeepay

b. Bagi Universitas Negeri Jakarta

Hasil pengujian ini diharapkan dapat mendatangkan manfaat yang baik kepada Universitas Negeri Jakarta tentang betapa pentingnya kita untuk mengetahui informasi terkini mengenai trend pembayaran digital yang terbaru saat ini yang menggunakan OVO, Dana, Gopay, dll sebagai alat pembayaran berbasis digital dan mengenai kepuasan keuangan pengguna *e-wallet*.

c. Bagi Generasi Millennial di Jakarta

Hasil pengujian ini diharapkan mampu memberikan informasi yang positif dan juga akurat mengenai kepuasan keuangan pada generasi Millennial pengguna dompet *digital* di Jakarta, dengan cara menerapkan faktor-faktor yang terdapat pada kepuasan keuangan seperti faktor literasi, *stress* keuangan dan juga toleransi resiko guna menerapkan metode pembayaran terbaru yang menggunakan transaksi berbasis digital yaitu OVO, Dana, Gopay, dll yang



tentunya dapat membuat kepuasan keuangan seseorang akan meningkat dengan baik.

