

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Indikator mengenai kepuasan keuangan menjadi salah satu ukuran penting dalam sebuah pencapaian kesejahteraan hidup. Hal ini yang kemudian menjadi perhatian bahwa peningkatan kepuasan keuangan individu bisa berdampak pada kepuasan hidup (Xiao et al., 2009). Kepuasan keuangan dipandang sebagai hal yang penting bagi setiap individu, bahkan masalah mengenai keuangan menjadi penyebab utama dari kepuasan (Falahati, et.al, 2012).

Konsep mengenai kepuasan keuangan yang diperkenalkan pada tahun 1970an menjadi bagian dari konstruk kebahagiaan dalam teori kesejahteraan subyektif (*Subjective Well Being Theory*) yang kemudian diasumsikan bahwa kepuasan dalam keuangan yang disimbolkan sebagai pendapatan diartikan sama dengan kebahagiaan atau kesejahteraan (Vaas Praag, 1968, 1971 dalam Toscano et al., 2004).

Kepuasan keuangan adalah ukuran penting bagi individu dalam memperoleh kebahagiaan dalam kehidupannya. Maka dari itu, penelitian terkait kepuasan keuangan perlu untuk dikaji lebih lanjut mengingat bahwa sejauh ini riset-riset tentang kepuasan keuangan masih jarang dilakukan, dan pembahasan mengenai kepuasan keuangan belum begitu familiar dikenal dibandingkan dengan kepuasan-kepuasan yang sering diteliti di bidang lain selain keuangan, terutama penelitian kepuasan keuangan pada bidang *fintech* yang masih jarang dilakukan.

Berdasarkan riset-riset terdahulu, penelitian tentang kepuasan keuangan biasanya dihubungkan dengan literasi keuangan, Seperti pada penelitian Sari & Septyarini (2018), Armilia & Isbanah (2020), Mukhafi (2020) yang sama sama dihubungkan dengan literasi keuangan. Sebagian penelitian mengukur literasi keuangan itu melalui pengetahuan keuangan, sikap keuangan, dan perilaku manajemen keuangan.

Menurut Armilia&Isbanah, (2020) hasil penelitian menunjukkan bahwa perilaku keuangan & pengetahuan keuangan mempengaruhi kepuasan keuangan, sedangkan sikap keuangan tidak mempengaruhi kepuasan keuangan. Lalu berdasarkan penelitian Sari&Rinofah, (2019) menunjukkan bahwa *fintech* dapat meningkatkan capaian finansial usaha kecil, dan capaian finansial dapat meningkatkan kepuasan finansial usaha kecil pasar beringharjo. Dengan demikian, capaian keuangan dapat memediasi pengaruh *fintech terhadap* kepuasan keuangan.

Darmawan & Pamungkas, (2019) dari hasil penelitiannya menunjukkan bahwa Terdapat pengaruh *Financial Attitude, Financial Behavior, dan Financial Knowledge terhadap Financial Satisfaction*. Sedangkan pada penelitian Mukhafi, (2020) menunjukkan bahwa hanya perilaku pengelolaan keuangan yang dapat mempengaruhi kepuasan keuangan. Sedangkan variabel sikap keuangan, literasi keuangan tidak dapat berpengaruh terhadap kepuasan keuangan.

Dari penelitian-penelitian terdahulu, dapat dinyatakan bahwa faktor-faktor seperti pengetahuan keuangan, sikap keuangan, dan perilaku keuangan mempengaruhi kepuasan keuangan. Untuk itu, pada penelitian ini faktor-faktor tersebut dijadikan sebagai variabel dan dihubungkan dengan kepuasan keuangan.

Perbedaan variabel penelitian ini dengan penelitian sebelumnya yaitu adanya variabel intervening untuk menguji seberapa besar pengaruhnya jika melalui pengaruh secara tidak langsung terhadap kepuasan keuangan pengguna *fintech* shopeepay dibandingkan dengan pengaruh secara langsung, sehingga model penelitian yang digunakan pun juga berbeda dengan penelitian sebelumnya.

Saat ini teknologi informasi telah berkembang sangat pesat, bidang finansial juga mendapat pengaruh ke arah yang lebih modern dan efisien. Akibat perkembangan teknologi informasi ini, muncul teknologi yang mengarah pada inovasi finansial dengan sentuhan teknologi modern di bidang jasa yang disebut *Financial Technology (fintech)*. Teknologi pada *fintech* memberikan potensi yang sangat menguntungkan berbagai pihak dalam industri keuangan. *Fintech* dan pelaku dalam bisnis *e-commerce* serta perusahaan start-up merupakan pemain utama dalam perekonomian

digital. Dengan adanya *fintech*, proses transaksi keuangan menjadi lebih praktis dan aman.

(Rahmatillah, 2019) berpendapat bahwa aktivitas pada bidang *fintech*, antara lain seperti transfer uang, proses pembayaran, penjualan dan pembelian saham, proses peminjaman uang secara P2P, dan lain sebagainya. Jenis bisnis *e-commerce* berkembang tidak hanya berkembang di sektor jual beli produk saja, tetapi juga berkembang pada layanan bisnis lainnya, antara lain pelayanan transportasi seperti gopay, grab, gojek, pelayanan keuangan seperti gopay, T-cash, dan modalku.

Fintech sangat mendukung perkembangan teknologi dalam sektor ekonomi maupun sektor lainnya. Jatmiko, (2018) menyatakan bahwa pertumbuhan *fintech* di Indonesia sangat baik, terbukti dengan sektor ini mampu menyumbang Rp 25,9 Triliun. Adriani, (2018) lebih lanjut juga menyatakan bahwa lebih dari 50% masyarakat Indonesia menggunakan sistem pembayaran berupa dompet digital pada transaksi keuangan. Para pengguna dompet digital yang trend di Industri *fintech* Indonesia diantaranya adalah Shopeepay, Dana, Mandiri e-money, Ovo, LinkAja!, dan Gopay.

Survey yang dilakukan oleh DailySocial (2018) menyatakan bahwa dari tahun 2016-2018 presentase pengguna *fintech* lebih banyak jika dibandingkan dengan masyarakat yang tidak menggunakan *fintech*. Sebanyak 74,9% mengatakan *fintech* mudah untuk digunakan, 62,6% mengatakan lebih efektif dan efisien, 29,8% *fintech* merupakan sarana pengelolaan keuangan yang baik. Hal ini mengindikasikan bahwa terdapat kepuasan keuangan yang dimiliki oleh pengguna *fintech* dari adanya data tersebut.

Abdurrahman (2017) menyatakan bahwa pengguna *fintech* ini diprediksi sebanyak 17 juta jiwa dengan 130 juta jumlah masyarakat pemakai internet dan 15% di antaranya adalah pengguna *fintech*. Kurniawan (2017) juga mengatakan komposisi pengguna internet di Indonesia yang sebanyak 49,52% di dominasi oleh masyarakat usia 18-34 tahun. Hal ini menunjukkan bahwa kalangan milenial mendominasi sebagai

pengguna *fintech* yang sudah terbiasa dengan teknologi, sehingga lebih mudah untuk mengadopsi inovasi baru berbasis teknologi di bidang keuangan.

Banyaknya transaksi pembayaran non tunai pada masa sekarang membuat masyarakat cenderung beralih dari transaksi manual yang menggunakan uang tunai ke transaksi elektronik. Bank Indonesia sendiri bersama dengan instansi terkait dan pelaku sistem pembayaran Indonesia telah mencanangkan gerakan nasional yang dinamakan Gerakan Nasional Non Tunai (GNGT), tujuannya untuk mendorong masyarakat dalam mengurangi transaksi menggunakan uang tunai.

Berkembangnya ilmu pengetahuan dan teknologi menghasilkan perubahan pola hidup dan sistem pembayaran transaksi ekonomi di dalam masyarakat. Dengan adanya kemajuan teknologi pada sistem pembayaran secara bertahap mampu menggeser uang tunai sebagai alat pembayaran ke dalam bentuk pembayaran non tunai yang lebih efektif dan efisien. Teknologi informasi terus berkembang dan pertumbuhannya sangat pesat. Internet pun sudah menjadi alat komunikasi *online* yang sangat penting oleh banyak orang saat ini. Masyarakat cenderung lebih suka terhadap segala sesuatu yang praktis, fleksibel, dan lebih cepat.

Perkembangan bisnis di abad ke-21 semakin berkembang pesat dan mengalami perubahan yang berkesinambungan. Perubahan tersebut salah satunya yaitu dalam hal perubahan teknologi, gaya hidup, dan keuangan dimana hal ini tak lepas dari pengaruh globalisasi yang kini terjadi. Dalam menyelenggarakan aktivitas sistem pembayaran kini dapat diwujudkan hanya dengan sekali menekan tombol. Transaksi dimanapun dan kapan pun. Fenomena ini mendorong tumbuhnya platform pembayaran elektronik dan persaingan antar platform aplikasi pembayaran elektronik serupa.

Sistem transaksi online lebih digemari dibanding sistem manual karena memudahkan pengguna untuk mengakses dan melakukan transaksi produk-produk keuangan. Menurut OJK data menunjukkan persentase terbesar pada fitur *fintech* di Indonesia adalah pembayaran (42,22%), pinjaman (17,78%), aggregator (12,59%), sedangkan sisanya ialah fitur lain. Hal ini mengindikasikan bahwa aplikasi

pembayaran *fintech* merupakan fitur yang paling banyak digunakan dan digemari oleh Masyarakat.

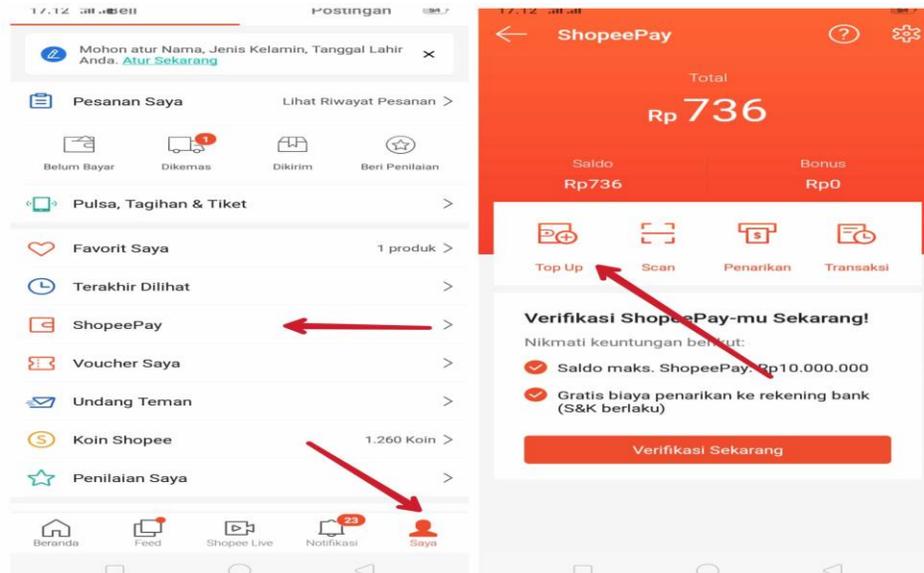


Sumber : Otoritas Jasa Keuangan

Gambar 1 Persentase Profil Fintech di Indonesia (Berdasarkan Sektor)

Pada umumnya perilaku keuangan generasi millennial dipengaruhi teknologi karena pada dasarnya generasi millennial akan lebih berpedoman pada teknologi dalam berperilaku. *Fintech* adalah salah satu yang memberikan dampak dan pengaruh terhadap perilaku keuangan generasi millennial, contohnya saja aktivitas dalam berbelanja yang lebih suka dilakukan secara *online*. Untuk itu banyak yang mendirikan bisnis *e-commerce*, sehingga dengan maraknya bisnis *e-commerce* saat ini, membuat para pebisnis berlomba lomba dalam memberikan pelayanan terbaik dalam bisnisnya, salah satunya dengan adanya layanan pembayaran berbasis *fintech* seperti misalnya pada shopeepay.

ShopeePay adalah salah satu produk *fintech* berupa fitur dompet virtual atau *e-wallet* yang dihadirkan shopee untuk memudahkan pelanggan dalam melakukan transaksi pembayaran yang lebih efisien.



Sumber : Shopee Indonesia (Diakses 12 Februari 2021)

Gambar 2 Fitur ShopeePay Pada Aplikasi Shopee

ShopeePay menjadi pembayaran elektronik dengan laju pertumbuhan jumlah pengguna paling pesat dari awal tahun 2020, atau selama masa Pandemi Covid-19. ShopeePay diklaim tumbuh melebihi OVO, GoPay, Dana, dan LinkAja. Pertumbuhan ini didukung oleh gencarnya strategi ShopeePay dalam menjangkau dan memperoleh konsumen baru, yang terlihat salah satunya melalui kelengkapan fitur, promo menarik dan menambah jangkauan merchant di seluruh Indonesia (Nofian, 2020).

Tabel 1 Fintech Bidang Fitur Pembayaran Elektronik Terpopuler di Indonesia

No	Nama Aplikasi	Jumlah Transaksi	Rekomendasi
1	ShopeePay	32%	33%
2	OVO	25%	26%
3	GoPay	20%	20%
4	DANA	15%	16%

5	LinkAja	8%	5%
---	---------	----	----

Sumber : Liputan6.com

Transaksi-transaksi yang dapat dibayar menggunakan shopeepay antara lain membayar belanja dengan cepat dan mudah di shopee, melakukan pembayaran *offline merchants*, membeli pulsa, token, voucher game, pdam, bpjs, biaya pendidikan, pajak bumi dan bangunan, tagihan kartu kredit, tagihan telkom, zakat, donasi, tiket untuk kereta api, tiket pesawat, tiket bus&travel, dan layanan lainnya yang terdapat dalam aplikasi.

Shopeepay juga memberikan banyak keuntungan berupa promosi, voucher diskon dan cashback, gratis ongkir yang tentunya akan menjadi respon positif oleh para penggemar belanja *online*. Dengan banyaknya keuntungan tersebut otomatis hal ini menjadi potensi untuk menimbulkan kepuasan terhadap penggunaan keuangan. Namun demikian, terkait dengan *fintech* ini beberapa potensi masalah yang kemungkinan muncul yang pertama adalah adanya resiko dari penggunaan *fintech* seperti potensi kehilangan dana maupun penurunan kemampuan finansial, baik yang diakibatkan oleh penyalahgunaan maupun penipuan. kedua, privasi penggunaan *fintech* yang rawan terhadap penyalahgunaan data baik yang disengaja maupun tidak sengaja.

Disamping itu, kekurangan dari penggunaan fintech yang pertama adalah tidak memiliki lisensi untuk memindahkan dana dan kurang mapan dalam menjalankan usahanya dengan modal yang besar jika dibandingkan dengan bank. Kedua, ada sebagian perusahaan *fintech* yang belum memiliki kantor fisik, dan kurangnya pengalaman dalam menjalankan prosedur terkait sistem keamanan dan integritas produknya. (Otoritas Jasa Keuangan).

Berdasarkan survey literatur yang telah dilakukan, dimana penelitian-penelitian keuangan terkait dengan *fintech* shopeepay ini masih sangat sedikit, ditambah dengan segala keunggulan penggunaan *fintech* shopeepay dan juga adanya potensi masalah yang akan timbul sehubungan penggunaan *fintech* shopeepay, maka peneliti tertarik

untuk melakukan penelitian tentang **Determinan Kepuasan Keuangan (*Financial Satisfaction*) Pengguna *Fintech* ShopeePay.**

1.2 Perumusan Masalah

Penelitian-penelitian tentang kepuasan keuangan masih sangat sedikit, demikian pula bahwa shopeepay sudah banyak digunakan karena keunggulan yang dimilikinya, diantaranya seperti memberikan banyak keuntungan berupa promosi, voucher diskon, cashback, gratis ongkir, dan kemudahan transaksi yang praktis. Berdasarkan uraian sebelumnya, hal ini mendorong peneliti untuk meneliti dengan rumusan masalah sebagai berikut :

1. Apakah pengetahuan keuangan berpengaruh positif signifikan terhadap perilaku keuangan pengguna *fintech* shopeepay ?
2. Apakah sikap keuangan berpengaruh positif signifikan terhadap perilaku keuangan pengguna *fintech* shopeepay ?
3. Apakah perilaku keuangan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan keuangan pengguna *fintech* shopeepay ?
4. Apakah pengetahuan keuangan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan keuangan pengguna *fintech* shopeepay ?
5. Apakah sikap keuangan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan keuangan pengguna *fintech* shopeepay ?
6. Apakah pengetahuan keuangan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan keuangan melalui perilaku keuangan pengguna *fintech* shopeepay?
7. Apakah sikap keuangan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan keuangan melalui perilaku keuangan pengguna *fintech* shopeepay ?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menguji dan menghasilkan bukti empiris pengaruh :

1. Pengetahuan keuangan terhadap perilaku keuangan pengguna *fintech* shopeepay.
2. Sikap keuangan terhadap perilaku keuangan pengguna *fintech* shopeepay.
3. Perilaku keuangan terhadap kepuasan keuangan pengguna *fintech* shopeepay
4. Pengetahuan keuangan terhadap kepuasan keuangan pengguna *fintech* shopeepay.
5. Sikap keuangan terhadap kepuasan keuangan pengguna *fintech* shopeepay.
6. Pengetahuan keuangan terhadap kepuasan keuangan melalui perilaku keuangan pada pengguna *fintech* shopeepay.
7. Sikap keuangan terhadap kepuasan keuangan melalui perilaku keuangan pengguna *fintech* shopeepay.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat dari dilakukannya penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Manfaat secara teoritis

Sehubungan dengan adanya penelitian ini maka penulis berharap penelitian ini dapat menambah khasanah terhadap model kepuasan keuangan dalam konsep kepuasan keuangan, selanjutnya sebagai sumber referensi bagi para peneliti selanjutnya.

2. Manfaat secara praktis

Sehubungan dengan adanya penelitian ini penulis berharap bahwa dari penelitian ini dapat memberikan :

1. pengetahuan tentang kepuasan keuangan mahasiswa dalam menggunakan *fintech* shopeepay
2. Memberikan gambaran tentang tingkat kepuasan keuangan pengguna, sehingga dapat menjadi dasar untuk mendesain layanan fintech yang lebih memuaskan