



**BISNIS: Jurnal Bisnis dan Manajemen Islam**  
P-ISSN: 2442-3718, E-ISSN: 2477-5533  
Volume 10, Nomor 2, Desember 2022 (PP : 345-364)  
<https://journal.iainkudus.ac.id/index.php/Bisnis/index>  
<http://dx.doi.org/10.21043/bisnis.v10i2.16967>

## **Signifikansi Literasi Keuangan terhadap Pengguna Aktual Dompot Digital**

**Lorena Dara Putri Karsono<sup>1</sup>, Laila Fairuz Salma<sup>2</sup>**

**Institut Agama Islam Negeri Kudus<sup>1,2</sup>**

*lorena@iainkudus.ac.id<sup>1</sup>, salmaaalf14@gmail.com<sup>2</sup>*

### **Abstract**

*The emergence of many conveniences in using digital wallets are the goal in this study, namely to determine the effect of the three components of financial literacy on the financial satisfaction of digital wallet users in Generation Z. The three components of financial literacy consist of financial behaviour, financial attitude and financial knowledge. This study uses a quantitative descriptive analysis method, with purposive sampling method for determining the population that consist of 40,000 ShopeePay Indonesia Twitter account followers and a sample of 380 ShopeePay Indonesia Twitter account followers. Data collection techniques use literature and questionnaires with Likert scale techniques. The analysis technique in this study uses multiple linear regression analysis with SPSS 24 software tools for windows. The results showed that the financial behaviour variable (X1) had no partial effect on financial satisfaction. While the variables of financial attitude (X2) and financial knowledge (X3) have partial effect on financial satisfaction. The variables of financial behaviour, financial attitude, and financial knowledge simultaneously affect the financial satisfaction of ShopeePay digital wallet users in Generation Z. Therefore, there are need a development in this research and can be used as theoretical support, especially in the financial literacy component.*

**Keywords:** *Financial Literacy, Financial Behaviour, Financial Attitude, Financial Knowledge, Financial Satisfaction*

### **Abstrak**

Munculnya banyak kemudahan dalam menggunakan dompet digital menjadi tujuan dalam penelitian ini, yaitu untuk mengetahui pengaruh tiga komponen literasi keuangan terhadap kepuasan keuangan pengguna dompet digital pada Generasi Z. Adapun tiga komponen literasi keuangan terdiri dari perilaku keuangan (*financial behavior*), sikap keuangan (*financial*

*attitude*) dan pemahaman pengetahuan keuangan (*financial knowledge*). Penelitian ini menggunakan metode analisa deskriptif kuantitatif, dengan metode *purposive sampling* dalam menentukan populasi yang terdiri dari pengikut akun twitter ShopeePay Indonesia berjumlah 40.000 akun dan sampel sebanyak 380 orang pengikut akun twitter ShopeePay Indonesia. Teknik pengumpulan data menggunakan studi pustaka dan kuisioner dengan teknik skala Likert. Adapun teknik analisa dalam penelitian ini menggunakan analisis regresi linear berganda dengan alat bantu *software SPSS 24 for windows*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pada variabel *financial behavior* (X1) tidak berpengaruh secara parsial terhadap *financial satisfaction*. Sedangkan variabel *financial attitude* (X2) dan *financial knowledge* (X3) berpengaruh secara parsial terhadap *financial satisfaction*. Adapun variabel *financial behavior*, *financial attitude*, dan *financial knowledge* secara simultan berpengaruh terhadap *financial satisfaction* pengguna dompet digital Shopeepay pada Generasi Z. Dengan demikian, perlu adanya pengembangan dalam penelitian ini dan dapat dijadikan dukungan teoritis terutama pada komponen literasi keuangan.

**Kata Kunci:** Literasi Keuangan, *Financial Behavior*, *Financial Attitude*, *Financial Knowledge*, *Financial Satisfaction*

## PENDAHULUAN

Teknologi dan sistem informasi yang semakin berkembang pesat pada dekade terakhir membuat fenomena yang sangat berdampak dalam berbagai aspek kehidupan. Perubahan yang sangat signifikan adalah gaya hidup, seperti, aktivitas bisnis, keuangan, serta teknologi informatika secara global (Alkhowaiter 2020). Perkembangan teknologi serta berita yang mengganti sektor keuangan tersebut menghasilkan penemuan yang dikenal sebagai *Financial Technology (Fintech)*. *Fintech* adalah sebuah karya kolaborasi antara sistem keuangan menggunakan teknologi, yang salah satu bentuk implementasinya adalah mengubah model bisnis tradisional menjadi modern sehingga memudahkan masyarakat dalam bertansaksi keuangan (Muthukannan *et al.*, 2020). Teknologi keuangan (*financial technology*) sekarang menjadi sebuah tren dan selalu berkembang dengan cepat terlebih dalam mengakses produk-produk keuangan. Data statistik yang diterbitkan oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK) terdapat 161 perusahaan yang bergerak di bidang teknologi keuangan yang telah terdaftar di OJK mulai Februari 2020 (Peraturan OJK No. 77 tahun 2016).

*Financial Technology (Fintech)* terus berkembang selaras dengan meningkatnya jumlah pengguna *smartphone* serta internet (Wongso 2020). Terlebih dalam masa pandemi Covid-19 yang hampir dua tahun belakangan ini menuntut warga buat



mengurangi hubungan fisik, termasuk di dalamnya transaksi keuangan berupa pembayaran menggunakan uang tunai. Sehingga kebiasaan baru tersebut beralih menjadi transaksi non-tunai atau *cashless*. *Fintech* berperan penting dalam perubahan budaya ini. Jauh sebelumnya, sudah muncul ATM sebagai awal dari era baru dalam pemanfaatan *cashless* di Indonesia. Kartu ATM bisa mempermudah para nasabah dalam melakukan pencairan uang tunainya. Lalu berkembang menjadi alat pembayaran dan sekarang telah muncul kartu debit dan kredit. Semakin berkembang lagi sampai dengan munculnya dompet digital.

Industri *fintech* membuat banyak perusahaan semakin berinovasi menciptakan platform *e-wallet* (dompet digital). Dompot digital ini salah satu jalan dalam mempermudah segala jenis pembayaran, seperti tagihan listrik, transportasi, telepon, dan kebutuhan sehari-hari yang sudah terkoneksi dengan internet. Alat pembayaran non-tunai ini dapat pula mengurangi pencetakan uang kartal yang masuk dalam anggaran pemerintah, sehingga mempermudah pula Bank Indonesia dalam melihat transaksi gelap dan pencucian uang.

Katadata Insight Center telah melakukan riset mengenai jumlah pengguna dari *e-wallet* (dompet digital) yang menunjukkan angka 9,1% (Amelia and Isbanah 2021). Layanan *e-wallet* di Indonesia melalui riset yang dilakukan oleh Ipsos mengemukakan bahwa ShopeePay menjadi favorit masyarakat karena pelayanannya di angka 82%, lalu disusul OVO dengan tingkat kepuasan 77%, Gopay 71%, Dana 69%, dan terakhir Link Aja 67% (Valencia and Layman 2021).

Pada dasarnya, kondisi keuangan yang sehat secara finansial termasuk ke dalam aspek kepuasan keuangan, karena seseorang merasakan kebahagiaan dan terbebas dari rasa khawatir terhadap kondisi keuangannya. Joo & Grable mengungkapkan bahwa *financial satisfaction* yang dirasakan oleh seorang individu disebabkan oleh beberapa faktor yang terdiri dari *financial knowledge*, *financial behavior*, *financial stressors*, *financial solvency*, serta *risk tolerance* (Armilia and isbanah 2020). Sejalan dengan hal tersebut, Hayhoe dkk juga menunjukkan bahwa terdapat hubungan antara sikap keuangan dengan tingkat masalah keuangan. Dalam hal ini, dapat diketahui bahwa sikap keuangan (*financial attitude*) seseorang termasuk pada faktor yang mempengaruhi seseorang dalam mengatur keuangannya. Lim dan Teo serta Madern dan Schors menyatakan bahwa sejumlah sikap keuangan juga terkait dengan kesulitan keuangan sering dihadapi generasi muda. (Sugiantara, Yuesti, and Widnyana 2020).

Mahasiswa sebagai generai Z menjadi generasi muda yang sangat dekat dengan *fintech* apalagi mereka mudah menerima informasi dan segala perubahan

yang terjadi di lingkungan sekitarnya. Setiap kegiatan yang dilakukan Generasi Z selalu menggunakan teknologi, sebagai contoh pelaksanaan tatap *online* (daring) dalam melaksanakan kuliah di masa pandemi ini. *Cashless society* merupakan tren budaya yang sangat diminati oleh Generasi Z (Safarudin, Kusdiby, and Senalajari 2020). Mereka sering melakukan transaksi non-tunai karena kemungkinan banyak ditemukannya kemudahan di sana. Tergier dengan promo yang ditawarkan, fitur-fitur canggih serta produk uang elektronik yang disediakan oleh dompet digital membuat para Generasi Z bertindak konsumtif. Sehingga untuk menekan tindakan konsumtif yang berlebihan, diperlukan literasi keuangan yang baik sebagai bentuk solusi dari pencegahan efek negatif *cashless society* ini. (Josua Christian Yap, Komalasari, and Hadiansah 2016).

Banyaknya kemudahan dalam menggunakan dompet digital dan masalah keuangan yang dialami generasi muda saat ini membuat peneliti ingin mengetahui apakah Generasi Z dapat merasakan kepuasan keuangannya. Kepuasan keuangan sangat bergantung pada hal-hal mendasar yakni, perilaku keuangan (*financial behavior*), sikap keuangan (*financial attitude*) dan pemahaman pengetahuan keuangan (*financial knowledge*).

Menurut survey oleh Ipsos, ShopeePay sebagai merek dari dompet digital yang sangat diminati oleh Generasi Z. Namun kepuasan keuangan pengguna ShopeePay belum sepenuhnya dirasakan oleh pengguna aplikasi tersebut karena masih ditemukan keluhan (Austin and MN 2021). Kepuasan keuangan adalah indikator subjektif dari kondisi keuangan pribadi dan menjadi tolak ukur kebahagiaan mereka atas kondisi keuangannya (Austin and MN 2021). Peneliti ingin mengetahui apakah ada pengaruh antara perilaku keuangan, sikap keuangan dan pengetahuan keuangan para pengguna dompet digital ShopeePay pada Generasi Z dengan kepuasan keuangan mereka.

Menurut penelitian terdahulu, ada pengaruh signifikan antara perilaku keuangan dan kepuasan keuangan (Sugiantara *et al.*, 2020). Kemudian ada penelitian yang menunjukkan pengaruh pengetahuan keuangan dengan kepuasan keuangan (Yulianingrum, Rianto, and Handayani 2021). Kepuasan keuangan setiap pengguna aplikasi dompet digital tentunya berbeda-beda. Dengan perilaku keuangan yang dimiliki, pengetahuan keuangan yang dipahami serta sikap yang diambil setiap penggunaannya akan mendapatkan kepuasan keuangan masing-masing (Austin and MN 2021).



## KAJIAN LITERATUR

### *Cashless Society*

*Cashless society* adalah budaya non-tunai yang tidak perlu menggunakan uang dalam bentuk fisik dalam melakukan pembayaran, tetapi lebih dengan menggunakan pembayaran kartu kredit atau debit (Safarudin *et al.*, 2020). Fenomena *cashless society* di kalangan mahasiswa sebagai perwakilan dari Generasi Z sangatlah berhasil karena banyak aktivitas pembayaran yang dilakukan menggunakan non-tunai. Seperti pembayaran listrik, UKT, transportasi umum, belanja di *marketplace*, bahkan dalam membeli makanan dan minuman di restoran.

Budaya pembayaran non-tunai memiliki banyak keuntungan di antaranya yaitu transaksi cepat, peningkatan penjualan, mengurangi kontak fisik (pencegahan penularan virus corona) dan mengurangi uang fisik beredar (Wikannanda, Safitri, and Saipiatuddin 2019). Selain itu, kerugian juga ditemukan dalam penggunaan *cashless*. Hal yang paling dirugikan adalah privasi keuangan, karena pemerintah bisa mengakses catatan keuangan penggunanya. Selain itu, banyak ditemukan peretas karena *cybercrime* banyak ditemukan dalam penggunaan akses internet (Abbas 2017).

Menurut penelitian oleh Wikannanda, Safitri dan Saipiatuddin (2019) mahasiswa lebih sering menggunakan uang elektronik berbasis internet seperti OVO, T-cash, Paytren, Danaku atau Gopay dibandingkan *e-money*. Untuk itu peneliti memilih untuk mengupas lebih dalam tentang salah satu alat pembayaran dalam *cashless society* ini yaitu dompet digital.

### *Financial Satisfaction*

*Financial satisfaction* adalah bentuk kepuasan seseorang terhadap keadaan keuangannya dan kondisi keuangan yang baik akan berpengaruh baik terhadap kepuasan keuangannya (Hasibuan, Lubis, and HR 2018). Kepuasan keuangan menggambarkan korelasi baik antara kebutuhan dan kondisi keuangan seseorang (Nugraha, Pratama, and Kustiawan 2020). Dengan terpenuhinya kebutuhan hidup seseorang, secara otomatis kepuasan keuangannya tercapai. Ketercapaian kepuasan keuangan seseorang sangat dipengaruhi oleh pengelolaan keuangan masing-masing individu (Wahab, Aprilla, and Mulia 2019). Sedangkan pengelolaan keuangan yang dilakukan dengan baik akan semakin mudah dalam mencapai kepuasan finansialnya (Amelia and Isbanah 2021).

Kepuasan finansial dapat ditemukan dalam bentuk perilaku seseorang saat mengelola pendapatannya untuk memenuhi kebutuhan ekonomi (Duhaylungsod 2018). Berdasarkan teori perilaku finansial sesuai di *Theory of Planned Behavior* (TPB) dijelaskan bahwa perilaku seorang manusia sebab niat langsung dirinya. Niat ditentukan oleh perilaku seseorang berdasar krusial tidaknya perilaku individu (Arifin 2018).

Kepuasan keuangan dapat diukur dengan indikator pendapatan, pengelolaan pendapatan, pemenuhan kebutuhan hidup, bentuk pinjaman, ketersediaan jumlah uang simpanan dan penentuan target hidup masa depan (Hasibuan *et al.* 2018).

### ***Financial Behavior***

*Financial behavior* adalah tingkah laku dari sebuah pasar finansial (Brunnermeier *et al.*, 2021). Perilaku keuangan merupakan langkah yang bisa dilakukan seseorang seperti memperlakukan, mengatur dan menggunakan sumber pendapatan seseorang (Suryanto 2017). Lebih lanjut, perilaku keuangan adalah keadaan baik buruknya rumah tangga atau individu dalam mengelola pendapatan keuangannya yang termasuk di dalamnya perencanaan, asuransi bahkan investasi (Hasibuan *et al.*, 2018).

Secara umum, *financial behavior* yaitu mencakup semua hal yang berhubungan dengan pendapatan, pengeluaran, tabungan dan asuransi. Serta termasuk di dalamnya kemampuan keuangan dalam mengkombinasikan literasi keuangan dan *financial behavior* untuk mencapai kepuasan keuangannya (Xiao and O'Neill 2016). Dapat diambil kesimpulan bahwa perilaku keuangan adalah perilaku dalam mengelola, menggunakan, serta memperlakukan keuangan sebaik mungkin sebagai akibatnya bisa dicapai tujuan keuangan yang baik serta terhindar dari kerugian keuangannya.

### ***Financial Attitude***

Sikap keuangan adalah keadaan di mana pemikiran, penilaian dan asumsi seseorang terhadap sebuah fenomena yang terjadi pada dirinya (Arifin 2018). Berdasarkan peneliti lainnya, sikap ialah sebuah respon seorang dalam bereaksi terhadap suatu rangsangan yang akan timbul dari seorang atau situasi (Muhidia 2019). Indikator yang dipakai adalah orientasi dari keuangan pendapatan pribadi, filsafat uang, keamanan uang dan penilaian keuangan (Humaira and Sagoro 2018).



Sehingga disimpulkan sikap keuangan adalah asumsi secara pribadi dari keuangan yang dimiliki seseorang, kemudian dapat diimplikasikan dalam sikap sehingga mampu mempertahankan nilai dalam mengambil keputusan dan pengelolaan keuangan yang baik.

### ***Financial Knowledge***

*Financial knowledge* adalah penafsiran dari konsep dasar keuangan untuk mengatasi permasalahan keuangan. Pemahaman ini termasuk di dalamnya pengetahuan bagaimana mengelola uang untuk pengeluaran yang berbeda dan sebagai dasar pemantauan agar masyarakat melek finansial (Xiao and O'Neill 2016). Pengetahuan keuangan adalah segala hal yang bisa dikuasai seseorang dalam lingkup alat keuangan (*financial tools*) dan ketrampilan keuangan (*financial skill*). Ada beberapa indikator dalam pengetahuan keuangan, seperti pengetahuan tentang perencanaan, dasar pengeluaran dan pemasukan keuangan, dasar asset dan suku bunga, kredit, asuransi, investasi, saham, obligasi dan investasi lainnya (Humaira and Sagoro 2018).

Selanjutnya, menurut penelitian oleh Herdjiono dkk, pengetahuan keuangan merupakan cara seseorang menguasai berbagai hal tentang keuangan, baik itu dari segi alat keuangan, keterampilan keuangan, yang bisa digunakan agar dapat terhindar dari masalah keuangan.

### **Dompot Digital**

*E-wallet* atau dompet digital adalah dompet yang dihubungkan dengan internet dalam aplikasi *smartphone* yang berguna untuk menyimpan uang dan bisa dipergunakan kapan dan di manapun (Aji, Berakon, and Md Husin 2020). Dompot digital mempermudah transaksi karena adanya pengguna atau user yang tidak perlu membawa uang fisik, cukup dengan melakukan *deposit* di dompet digital yang ada di *smartphone* yang terhubung internet. Untuk memastikan pengguna berhasil melakukan pembayaran menggunakan dompet digital adalah pengguna hanya melakukan *scan barcode* atau logo yang ada di *merchant* belanja yang dituju, lalu provider akan memverifikasi dana meminta pin dari pengguna *smartphone* (Sharma et al., 2018).

## Generasi Z

Karl Mannheim dalam tulisannya yang berjudul “*The Problem of Generation*” di tahun 1923, mendefinisikan bahwa generasi adalah sekumpulan orang yang lahir dalam rentang tahun yang hampir sama sehingga memiliki karakter dan ciri yang hampir sama. Teori ini disebut sebagai Teori Generasi yang memiliki rentang kelahiran per 15 tahun. Teori Generasi dibagi menjadi kelompok-kelompok setelah perang dunia ke II, dimulai dengan kelompok *Baby Boomer* (1946-1964), Generasi X (1965-1980), Generasi Y atau Millennial (1981-1994), Generasi Z (1995-2010) dan Generasi Alpha (setelah 2011). Selanjutnya, William Straus dan Neil Howe mengembangkan Teori Generasi milik Mannheim. Pemikirannya dituliskan dalam buku “*The Next Generation*”. Buku tersebut tertuliskan bahwa setiap generasi memiliki karakter yang berbeda karena faktor pendidikan, usia, lingkungan serta teknologi yang berkembang di setiap masanya.

Generasi Z yang dijelaskan dalam buku “*The Next Generation*”, merupakan generasi yang lahir di mana teknologi semakin berkembang dengan cepat, sehingga menjadikan generasi ini sangat bergantung dengan teknologi. Sebagai contoh Generasi Z sangat bergantung pada *smartphone* dan internet dalam kehidupan sehari-hari. Keadaan bergantung tersebut, menjadikan generasi Z bersikap anti sosial, mudah merasa dalam kesendirian dan tidak lepas dari *gadget* atau *game online* (Sharma *et al.*, 2018).

Berdasarkan kajian literatur tersebut dapat diketahui bahwa komponen pertama pada literasi keuangan dalam penelitian ini adalah *financial behavior*. Menurut Xiao dan O’Neill, *financial behavior* mencakup pendapatan, pengeluaran, tabungan, asuransi, serta kemampuan keuangan yang dimiliki seseorang dalam mengkombinasikan literasi keuangan guna mencapai kepuasan keuangannya. Pendapat tersebut didukung oleh penelitian Nadhia Armilia dan Yuyun Isbanah yang menyatakan bahwa *financial behavior* terbukti berpengaruh terhadap kepuasan keuangan.

H1: *financial behavior* berpengaruh terhadap *financial satisfaction* pengguna dompet digital Shopeepay pada Generasi Z.

Selanjutnya *financial attitude* sebagai komponen kedua dalam literasi keuangan pada penelitian ini. Menurut Humaira dan Sagoro, indikator *financial attitude* adalah orientasi keuangan pendapatan pribadi, filsafat uang, keamanan uang dan penilaian keuangan. Dalam hal ini, sikap keuangan merupakan asumsi pribadi dari keuangan





yang dimiliki seseorang, dan dapat diimplikasikan dalam sikap, sehingga mampu mempertahankan nilai dalam mengambil keputusan dan pengelolaan keuangan yang baik. Hayhoe dkk juga menunjukkan bahwa terdapat hubungan antara sikap keuangan dengan tingkat masalah keuangan. Hal ini juga didukung oleh penelitian *Jesslyn Winata Chandra dan Gesti Memarista* menyatakan bahwa *financial attitude* berpengaruh terhadap *financial satisfaction* (Setiyani and Solichatun 2019)

H2: *financial attitude* berpengaruh terhadap *financial satisfaction* pengguna dompot digital ShopeePay pada Generasi Z.

Komponen ketiga atau *financial knowledge* menurut Herdjiono dkk merupakan cara seseorang menguasai berbagai hal tentang keuangan, baik itu dari segi alat keuangan, keterampilan keuangan, yang bisa digunakan agar dapat terhindar dari masalah keuangan. Sejalan dengan hal tersebut, dalam penelitian Astuti Yulianingrum, Muhammad Richo Rianto, dan Milda Handayani yang menyatakan bahwa *financial knowledge* berpengaruh terhadap kepuasan keuangan. Penelitian tersebut menyatakan bahwa *financial knowledge* sebagai konsep dasar keuangan untuk mengatasi permasalahan keuangan.

H3: *financial knowledge* berpengaruh terhadap *financial satisfaction* pengguna dompot digital ShopeePay pada Generasi Z.

## **METODE PENELITIAN**

### **Rancangan Penelitian**

Penelitian ini merupakan penelitian dengan metode analisa deskriptif kuantitatif. Pendekatan deskriptif yang digunakan bertujuan untuk mendapatkan gambaran dari variabel-variabel yang diteliti sehingga dapat menjawab rumusan masalah (Liani and Yusuf 2021).

### **Populasi, Sampel dan Teknik Sampling**

Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah pengikut akun twitter ShopeePay Indonesia yang berjumlah 40.000 akun dan sampel yang ditentukan dengan Rumus Krejcie dan Morgan dengan prosentase kesalahan 5%. Sehingga didapatkan jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah 380 orang pengikut akun twitter ShopeePay Indonesia.

Dalam penelitian ini digunakan metode *purposive sampling* karena berdasarkan pertimbangan dan kriteria tertentu, sehingga penelitian dapat mencapai tujuan. Sampel yang digunakan harus memenuhi kriteria yaitu sebagai pengguna aktif ShopeePay yang juga menjadi pengikut akun twitter ShopeePay Indonesia.

### **Teknik Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data menjadi hal terpenting dalam sebuah penelitian karena bertujuan untuk mendapatkan data. Pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan:

1. Studi Pustaka (*Library Research*)

Studi Pustaka merupakan teknik pengumpulan data sekunder dari bahan pustaka dengan membaca atau mempelajari literatur, jurnal, *e-book*, majalah, e-jurnal dan hasil dari penelitian terdahulu yang bisa diperoleh dari perpustakaan, ataupun sumber manapun yang berkaitan dengan rumusan masalah penelitian.

2. Kuisisioner (Angket)

Kuisisioner merupakan teknik pengumpulan data yang dapat dilakukan dengan memberikan rangkaian pertanyaan kepada responden.

### **Teknik Skala**

Teknik skala yang digunakan adalah Skala Likert. Menurut Sugiyono (2019) skala Likert adalah skala yang bisa digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan asumsi seseorang atau sekelompok orang terhadap situasi sosial. Variabel yang diukur akan menjadi indikator variabel, kemudian dijadikan tolak ukur dalam menyusun item-item instrumen berupa pertanyaan dalam kuisisioner.

### **Teknik Analisa Data**

Menurut Sugiyono (2019) analisa data merupakan rangkaian kegiatan yang dilakukan setelah data terkumpul dari seluruh responden atau data

pendukung lainnya. Analisa data terdiri dari kegiatan pengelompokan data, tabulasi data, penyajian data dari setiap variabel yang dipakai, perhitungan data



untuk menjawab rumusan masalah dan hipotesa yang disampaikan. Dalam penelitian ini, teknik analisa menggunakan analisa regresi linear berganda dengan alat bantu *software SPSS 24 for windows*.

## PEMBAHASAN

### Uji Validitas dan Reliabilitas

Uji validitas yang dilakukan peneliti menggunakan instrumen dengan 18 item pertanyaan yang akan diujikan ke 300 responden yang dianggap valid dan reliabel. Pertanyaan yang diberikan dalam kuisisioner untuk responden melalui proses Uji Reliabilitas dengan metode *Cronbach's Alpha*. Metode ini memberikan nilai koefisien di setiap variabelnya di atas angka 0,6. Jika nilai r hitung bernilai >0,6 nilai Cronbach alpha angket penelitian berarti reliabel (Wiratna and Lila 2015). Koefisian Cronbach's Alpha dengan nilai lebih dari 0,6 ditunjukkan dalam tabel berikut.

**Tabel 1**  
**Uji Reliabilitas**

Variabel	<i>Cronbach's Alpha</i>	Keterangan
Financial Behavior (X1)	0,677	Reliabel
Financial Attitude (X2)	0,851	Reliabel
Financial Knowledge (X3)	0,885	Reliabel
Financial Satisfaction (Y)	0,803	Reliabel

*Sumber: Data Oalahan Software SPSS (2021)*

### Uji Normalitas

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah 300 responden di mana jumlah tersebut lebih dari 60 responden, sehingga penelitian menggunakan uji normalitas yaitu *Kolmogorov-smirnov*.

**Tabel 2**  
**Hasil Uji Normalitas Kolmogorov-Smirnov**

		Unstandardized Residual
N		300
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.68721128
Most Extreme Differences	Absolute	.048
	Positive	.048
	Negative	-.045
Test Statistic		.048
Asymp. Sig. (2-tailed)		.099 <sup>c</sup>

Sumber: Data Olahan Software SPSS (2021)

Dari tabel di atas, ditunjukkan nilai Sig. sebesar (0.099) > 0.05 artinya data berdistribusi normal. Selanjutnya, untuk pengujian hipotesis digunakan T-test.

### Uji T

Pengujian hipotesis dengan menggunakan cara uji t dengan menunjukkan adanya pengaruh masing-masing variabel (x) terhadap variabel (y). Adapun hasil dari uji t dapat disajikan dalam tabel berikut.

**Tabel 3**  
**Hasil T-test**

		Coefficients <sup>a</sup>						Collinearity Statistics	
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics		
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF	
1	(Constant)	2.705	.421		6.430	.000			
	X1	.062	.033	.094	1.869	.063	.508	1.968	
	X2	.166	.038	.293	4.404	.000	.294	3.407	
	X3	.255	.037	.455	6.845	.000	.294	3.406	

a. Dependent Variable: Y

Sumber: Data Olahan Software SPSS (2021)



Berdasarkan tabel di atas, ditunjukkan nilai Sig. pada variabel X1 (*financial behavior*) sebesar  $(0.063) > 0.05$ . Hal ini menunjukkan bahwa variabel *financial behavior* tidak berpengaruh secara signifikan terhadap *financial satisfaction* pengguna dompet digital Shopeepay pada Generasi Z, sehingga  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak. Hasil penelitian ini didukung oleh penelitian Iskandy Wijaya dan Yanuar yang menyatakan bahwa tidak menunjukkan adanya pengaruh signifikan antara *financial satisfaction* dengan *financial behavior*. Penelitian tersebut menyatakan bahwa tingkat kepuasan yang dirasakan oleh setiap individu terhadap kondisi keuangannya dalam mengelola asset, hutang dan tabungan tidak memberikan pengaruh pada perilaku keuangan individu tersebut (Wijaya and Yanuar 2021). Hasil penelitian ini bertolak belakang dengan konsep dasar *financial behavior* yang berkaitan dengan pendapatan, pengeluaran, tabungan dan asuransi, serta kemampuan dalam mengkombinasikan literasi keuangan dan *financial behavior* untuk mencapai kepuasan keuangannya (Xiao and O'Neill 2016).

Adapun pada penelitian I Made Sugiantara, AnikYuesti, dan I WayanWidnyana menyatakan bahwa kesulitan keuangan tidak hanya disebabkan oleh efek pendapatan, tetapi juga dipengaruhi oleh gaya hidup konsumtif dan kesalahan dalam pengelolaan keuangan. Karenanya, dapat diartikan bahwa *financial behavior* merupakan keadaan pikiran, pendapat dan penilaian seseorang terhadap keuangan pribadinya yang diterapkan pada sikap. Sikap dalam pengelolaan keuangan seringkali mempengaruhi perilaku keuangan seseorang (Sugiantara *et al.*, 2020). Terjadinya perbedaan pada hasil penelitian tersebut dengan penelitian ini disebabkan oleh metode penelitian yang berbeda. Pada penelitian tersebut, menggunakan metode deksriptif kualitatif sedangkan pada penelitian ini menggunakan metode deskriptif kuantitatif. Dengan demikian, perlu adanya pengembangan dalam penelitian ini, sehingga dapat dilakukan oleh peneliti selanjutnya dan dapat dijadikan dukungan teoritis terutama pada komponen literasi keuangan.

Selanjutnya, nilai Sig. pada variabel X2 (*financial attitude*) sebesar  $(0.00) < 0.05$ , artinya variabel *financial attitude* berpengaruh secara signifikan terhadap *financial satisfaction* pengguna dompet digital Shopeepay pada Generasi Z, maka menunjukkan  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Hasil penelitian ini didukung oleh penelitian Astuti Yulianingrum, Muhammad Richo Rianto, dan Milda Handayani yang menyatakan bahwa Perilaku keuangan memberikan pengaruh pada kepuasan keuangan (Yulianingrum *et al.*, 2021). Sejalan dengan penelitian tersebut, menunjukkan bahwa kondisi keuangan yang dimiliki seseorang, dapat diimplikasikan

dalam sikap sehingga mampu mempertahankan nilai dalam mengambil keputusan dan pengelolaan keuangan yang baik. Meskipun demikian, terdapat perbedaan hasil penelitian yang ditunjukkan oleh Nadhia Armilia dan Yuyun Isbanah yang menyatakan bahwa *financial attitude* tidak berpengaruh terhadap *financial satisfaction* (Armilia and isbanah 2020). Terjadinya perbedaan dengan penelitian ini dikarenakan populasi penelitian yang berbeda. Penelitian tersebut menjadikan masyarakat pengguna *fintech* berusia 18-34 tahun di wilayah Surabaya sebagai populasi, sedangkan populasi dalam penelitian ini adalah pengikut akun twitter ShopeePay Indonesia yang berjumlah 40.000 akun.

Pada variabel X3 (*financial knowledge*) menunjukkan nilai Sig. sebesar (0.00) < 0.05, artinya variabel *financial knowledge* berpengaruh secara signifikan terhadap *financial satisfaction* pengguna dompet digital pada Generasi Z, sehingga  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Sejalan dengan hasil penelitian ini, penelitian Rediana Setiyani dan Ipit Solichatun menyatakan bahwa *financial attitude* berpengaruh terhadap *financial satisfaction* (Setiyani and Solichatun 2019). Hal ini juga didukung oleh penelitian Astuti Yulianingrum, Muhammad Richo Rianto, dan Milda Handayani menunjukkan bahwa pengetahuan keuangan memberikan pengaruh pada kepuasan keuangan (Yulianingrum *et al.*, 2021).

Adapun pengertian *financial knowledge* yang disampaikan oleh Xiao & O'Neill adalah penafsiran dari konsep dasar keuangan untuk mengatasi permasalahan keuangan. Pemahaman ini termasuk dalam pengetahuan bagaimana mengelola uang untuk pengeluaran yang berbeda dan sebagai dasar pemantauan agar masyarakat melek finansial (2016). Hal berbeda disampaikan oleh Courchane pada tahun 2005 dalam penelitian Octaviany Pratiwi. Menurutnya, munculnya nilai tidak signifikan ini sesuai dengan teori Thaler dan Knetsch tahun 1991, yakni pengambilan keputusan yang dilakukan oleh manusia sebagai pelaku ekonomi termasuk saat mengelola keuangan, dapat terdistorsi meskipun mereka memiliki banyak literasi keuangan. Distorsi pengambilan keputusan dapat terjadi karena manusia memiliki *cognitive biases* yang mendistorsi optimalisasi pemilihan *risk* dan *return* yang konsisten (Pratiwi 2019).



**Tabel 4**  
**Hasil F-test**

ANOVA <sup>a</sup>						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1365.989	3	455.330	158.346	.000 <sup>b</sup>
	Residual	851.158	296	2.876		
	Total	2217.147	299			

a. Dependent Variable: Y

b. Predictors: (Constant), X3, X1, X2

Sumber: Data Olahan Software SPSS (2021)

Pada pengujian menggunakan *F-test*, dapat diperoleh nilai Sig. sebesar (0.00) > 0.05. Dalam hal ini dapat diketahui bahwa variabel independen yang terdiri dari variabel *financial behavior*, *financial attitude*, dan *financial knowledge* berpengaruh signifikan secara simultan terhadap variabel dependen yaitu *financial satisfaction*. Hasil penelitian tersebut dapat diartikan dengan diterimanya  $H_a$  yakni terdapat pengaruh secara simultan atau bersama-sama pada variabel *financial behavior*, *financial attitude*, dan *financial knowledge* terhadap *financial satisfaction* bagi para pengguna dompet digital pada Generasi Z termasuk pengguna Shopeepay. Dengan demikian, setiap individu perlu meningkatkan pengetahuan terkait cara mengelola keuangan secara efektif dan efisien, sehingga sikap dan perilaku yang baik dalam mengelola keuangan dapat memberikan kepuasan tersendiri bagi setiap individu dan dapat menjadi solusi dalam mencegah efek negatif *cashless society*.

## SIMPULAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pada variabel *financial behavior* (X1) tidak berpengaruh secara parsial terhadap *financial satisfaction*. Sedangkan variabel *financial attitude* (X2) dan *financial knowledge* (X3) berpengaruh secara parsial terhadap *financial satisfaction*. Adapun variabel *financial behavior*, *financial attitude*, dan *financial knowledge* secara simultan berpengaruh terhadap *financial satisfaction* pengguna dompet digital Shopeepay pada Generasi Z. Berikut merupakan hasil pengujian hipotesis, antara lain:

Hipotesis 1 menyatakan *financial behavior* berpengaruh terhadap *financial satisfaction* pengguna dompet digital ShopeePay pada Generasi Z. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *financial behavior* tidak berpengaruh terhadap *financial satisfaction*, sehingga  $H_0$  ditolak. Hal ini didukung oleh penelitian Iskandy Wijaya dan Yanuar yang dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan yang dirasakan oleh setiap individu terhadap kondisi keuangannya dalam mengelola asset, hutang dan tabungan tidak memberikan pengaruh pada perilaku keuangan individu tersebut.

Hipotesis 2 menyatakan *financial attitude* berpengaruh terhadap *financial satisfaction* pengguna dompet digital ShopeePay pada Generasi Z. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *financial attitude* berpengaruh terhadap *financial satisfaction*, maka  $H_0$  diterima. Hasil tersebut sesuai dengan hasil penelitian Astuti Yulianingrum, Muhammad Richo Rianto, dan Milda Handayani yang menghasilkan kesimpulan bahwa kondisi keuangan yang dimiliki seseorang, dapat diimplikasikan dalam sikap sehingga mampu mempertahankan nilai dalam mengambil keputusan dan pengelolaan keuangan yang baik.

Hipotesis 3 menyatakan *financial knowledge* berpengaruh terhadap *financial satisfaction* pengguna dompet digital ShopeePay pada Generasi Z. Adapun hasil penelitian menunjukkan bahwa *financial knowledge* berpengaruh terhadap *financial satisfaction*, sehingga  $H_0$  diterima. Hasil tersebut didukung oleh penelitian Astuti Yulianingrum, Muhammad Richo Rianto, dan Milda Handayani yang menghasilkan kesimpulan bahwa penafsiran dari konsep dasar keuangan untuk mengatasi permasalahan keuangan. Pemahaman ini termasuk dalam pengetahuan bagaimana mengelola uang untuk pengeluaran yang berbeda dan sebagai dasar pemantauan agar masyarakat melek finansial.

## DAFTAR PUSTAKA

- Abbas, Antragama Ewa. 2017. "Literature Review of a Cashless Society in Indonesia: Evaluating the Progress Business Models for Data Platforms View Project." *Article in International Journal of Innovation and Technology Management*. doi: 10.18178/ijimt.2017.8.3.727.
- Aji, Hendy Mustiko, Izra Berakon, and Maizaitulaidawati Md Husin. 2020. "COVID-19 and e-Wallet Usage Intention: A Multigroup Analysis between Indonesia and Malaysia." *Http://Www.Editorialmanager.Com/Cogentbusiness* 7(1). doi: 10.1080/23311975.2020.1804181.





- Alkhowaiter, Wassan Abdullah. 2020. "Digital Payment and Banking Adoption Research in Gulf Countries: A Systematic Literature Review." *International Journal of Information Management* 53:102102. doi: 10.1016/J.IJINFOMGT.2020.102102.
- Amelia, May, and Yuyun Isbanah. 2021. "Analisis Faktor-Faktor Yang Memengaruhi Financial Satisfaction Pengguna E-Wallet." *Jurnal Ilmu Manajemen* 9(2):426. doi: 10.26740/jim.v9n2.p426-437.
- Arifin, Agus Zainul. 2018. "Influence Factors toward Financial Satisfaction with Financial Behavior as Intervening Variable on Jakarta Area Workforce."
- Armilia, Nadhia, and yuyun isbanah. 2020. "Faktor Yang Memengaruhi Kepuasan Keuangan Pengguna Financial Technology Di Surabaya." *Jurnal Ilmu Manajemen* 8(2018):39–50.
- Austin, Joshua Nathan, and Nuryasman MN. 2021. "Perilaku, Sikap Dan Pengetahuan Keuangan Terhadap Kepuasan Keuangan." *Jurnal Manajerial Dan Kewirausahaan* 3(1):61. doi: 10.24912/jmk.v3i1.11288.
- Brunnermeier, Markus, Darius Palia, Karthik A. Sastry, and Christopher A. Sims. 2021. "Feedbacks: Financial Markets and Economic Activity." *American Economic Review* 111(6):1845–79. doi: 10.1257/AER.20180733.
- Duhaylungsod, Levita. 2018. "Cultural Sustainability and Kindship Mode of Production AMIDST Global Economy." 186(Insyma):6–10. doi: 10.2991/insyma-18.2018.2.
- Hasibuan, Beby Kendida, Yeti Meliany Lubis, and Walad Altsani HR. 2018. "Financial Literacy and Financial Behavior as a Measure of Financial Satisfaction." 503–7. doi: 10.2991/EBIC-17.2018.79.
- Humaira, Iklima, and Endra Murti Sagoro. 2018. "Pengaruh Pengetahuan Keuangan, Sikap Keuangan, Dan Kepribadian Terhadap Perilaku Manajemen Keuangan Pada Pelaku Umkm Sentra Kerajinan Batik Kabupaten Bantul." *Nominal: Barometer Riset Akuntansi Dan Manajemen* 7(1):96–110. doi: 10.21831/Nominal.V7I1.19363.
- Josua Christian Yap, Richard, Farida Komalasari, and Ihsan Hadiansah. 2016. "The Effect of Financial Literacy and Attitude on Financial Management Behavior and Satisfaction." *Jurnal Ilmu Administrasi Dan Organisasi International Journal of Administrative Science & Organization* 23(3). doi: 10.20476/jbb.v23i3.9175.

- Liani, Anisa Mauta, and Abdul Yusuf. 2021. "Pengaruh E-Trust Terhadap E-Loyalty Dimediasi Oleh E-Satisfaction Pada Pengguna Dompot Digital Gopay." *YUME: Journal of Management* 4(1):138–49. doi: 10.37531/yume.vxix.445.
- Muhidia, Safira Cahyani Ula. 2019. "Pengaruh Pengetahuan Keuangan, Sikap Keuangan, Dan Locus Of Control Terhadap Perilaku Keuangan Mahasiswa Prodi Manajemen Universitas Muhammadiyah Gresik." *Jurnal Manajerial* 5(2):58–65. Doi: 10.30587/Manajerial.V5i2.840.
- Muthukannan, Priyadharshini, Barney Tan, Daniel Gozman, and Leben Johnson. 2020. "The Emergence of a Fintech Ecosystem: A Case Study of the Vizag Fintech Valley in India." *Information & Management* 57(8):103385. doi: 10.1016/J.IM.2020.103385.
- Nugraha, Dany Fajar, Indra Mulia Pratama, and Memen Kustiawan. 2020. "Financial Satisfaction Increase: Effect of Income and Financial Literacy Factors (Study of MSMEs)." 320–22. doi: 10.2991/Assehr.K.200130.193.
- Pratiwi, Octaviany. 2019. "Pengaruh Financial Knowledge , Financial Behavior , Financial Efficacy & Risk Tolerance Terhadap Financial Satisfaction Pada Pegawai PT. Bank Mandiri ( Persero ) Kantor Pusat." *Jurnal Dinamika Manajemen Dan Bisnis* 2(2):1–11.
- Safarudin, Arif, Lusianus Kusdiby, and Widi Senalajari. 2020. "Faktor-Faktor Pembentuk Loyalitas Generasi Z Dalam Menggunakan Financial Technology E-Wallet." *Prosiding The 11th Industrial Research Workshop and National Seminar* 26–27.
- Setiyani, R., and I. Solichatun. 2019. "Financial Well-Being of College Students: An Empirical Study on Mediation Effect of Financial Behavior." *KnE Social Sciences* 3(11):451. doi: 10.18502/kss.v3i11.4026.
- Sharma, Sujeet Kumar, Sachin Kumar Mangla, Sunil Luthra, and Zahran Al-Salti. 2018. "Mobile Wallet Inhibitors: Developing a Comprehensive Theory Using an Integrated Model." *Journal of Retailing and Consumer Services* 45:52–63. doi: 10.1016/J.jretconser.2018.08.008.
- Sugiantara, I. Made, Anik Yuesti, and I. Wayan Widnyana. 2020. "Role Of Financial Literacy And Financial Behavior In Early Modern." *International Journal Of Sustainability , Education, And Global Creative Economic (Ijsegce)* 3(2):453–57. Doi: 10.1234/Ijsegce.V3i2.151.



- Suryanto. 2017. "Pola Perilaku Keuangan Mahasiswa Di Perguruan Tinggi." *Jurnal Ilmu Politik Dan Komunikasi* VII(1):11–20.
- Valencia, Devona, and Chrisanty Victoria Layman. 2021. "E-Wallet Service Innovation, Service Delivery, and Customer Satisfaction on Customer Loyalty Within ShopeePay in Indonesia." *Ultima Management : Jurnal Ilmu Manajemen* 13(1):23–46. doi: 10.31937/manajemen.v13i1.1929.
- Wahab, Abdul, Ida Rahayu Aprilla, and Andi Mulia. 2019. "Determinan Kepuasan Keuangan Pelaku Umkm." *Assets : Jurnal Ekonomi, Manajemen Dan Akuntansi* 9(2):138–50. doi: 10.24252/ASSETS.V9I2.13127.
- Wijaya, Iskandy, and Yanuar. 2021. "Pengaruh Financial Knowledge, Financial Satisfaction, Financial Confidence Terhadap Financial Behavior." *Jurnal Manajemen Bisnis Dan Kewirausahaan* 5(1):72–76.
- Wikannanda, Made Adhiya, Dessy Safitri, and Saipiatuddin. 2019. "Pengaruh Fenomena Cashless Society Terhadap Gaya Hidup Di Kalangan Mahasiswa." *Edukasi IPS* 3(2):10–15. doi: 10.21009/EIPS.003.2.02.
- Wiratna, Sujarweni, and Utami Retnani Lila. 2015. "Analisis Dampak Pembiayaan Dana Bergulir KUR (Kredit Usaha Rakyat) Terhadap Kinerja UMKM (Studi Kasus Di Daerah Istimewa Yogyakarta)." *Jurnal Bisnis Dan Ekonomi (JBE)*, 22(1):11–25.
- Wongso, Defira Amadea. 2020. "Analisa User Experience Terhadap Customer Loyalty Dengan Trust Sebagai Variabel Intervening Pada Aplikasi Ovo Digital Payment." *Jurnal Strategi Pemasaran* 7(1):11.
- Xiao, Jing Jian, and Barbara O'Neill. 2016. "Consumer Financial Education and Financial Capability." *International Journal of Consumer Studies* 40(6):712–21. doi: 10.1111/IJCS.12285.
- Yulianingrum, Astuti, Muhammad Richo Rianto, and Milda Handayani. 2021. "Perilaku Keuangan Terhadap Kepuasan Keuangan Pada Tenaga Harian Lepas Satpol Pp Di Kabupaten ( X )." *Jurnal Ilmiah Akuntansi Dan Manajemen (JIAM)* 17(1). doi: 10.31599/JIAM.V17I1.582.

