

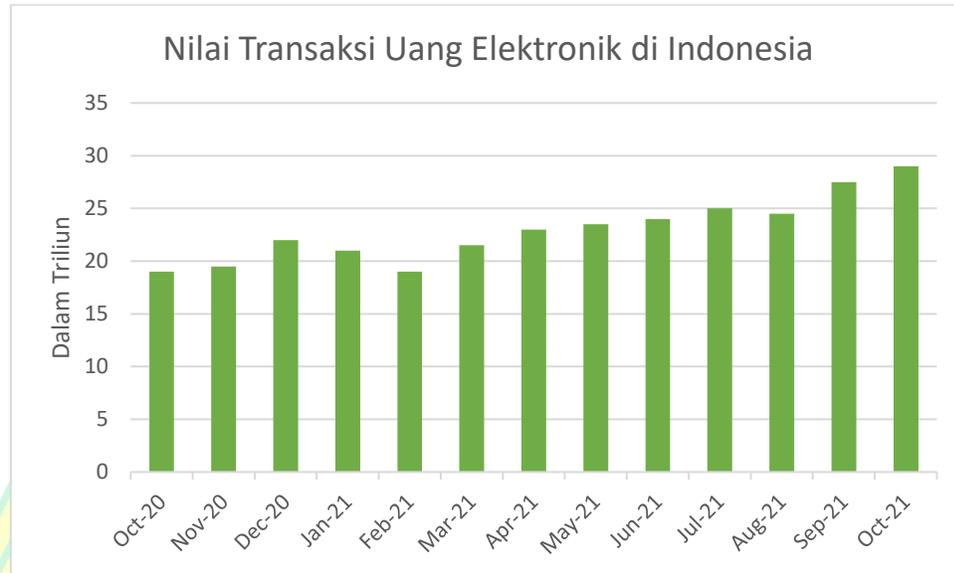
# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Penelitian

Di era globalisasi ini kemajuan teknologi, informasi, dan komunikasi bukanlah hal baru, kemajuan tersebut memberikan manfaat bagi kehidupan masyarakat. Dengan pesatnya perkembangan teknologi, informasi dan komunikasi, cara orang hidup dan berpikir terus berubah. Salah satunya berdampak pada kegiatan ekonomi yaitu transaksi pembayaran. Transaksi pembayaran di Indonesia secara perlahan mulai bergeser dari menggunakan pembayaran tunai (*cash-based*) menjadi non tunai (*cashless*).

Pembayaran non-tunai di Indonesia diawali dengan munculnya kartu ATM. Kartu ATM yang semula ditujukan untuk memudahkan nasabah bank dalam melakukan penarikan tunai kemudian berkembang menjadi alat pembayaran. Inovasi-inovasi terhadap alat pembayaran non-tunai pun terus berkembang yang kemudian memunculkan uang elektronik atau yang biasa dikenal dengan *electronic money*. Bank Indonesia (2020) menjelaskan bahwa uang elektronik merupakan alat pembayaran yang nilai uangnya disimpan pada media tertentu yang mengharuskan pengguna menyetorkan uang terlebih dahulu ke penerbit lalu akan tersimpan pada media elektronik. Saat ini media elektronik yang tersedia dalam beberapa macam seperti *e-cash*, *e-cheque*, dan *e-wallet*. Dengan adanya pembayaran non-tunai ini masyarakat menjadi lebih mudah untuk melakukan transaksi pembayaran. Hal ini didukung dengan data statistik transaksi uang elektronik di Indonesia:



**Gambar 1.1 Volume dan Nilai Transaksi Uang Elektronik**

Sumber: databoks.katadata.co.id (2021)

Dari data diatas dapat dilihat transaksi menggunakan uang elektronik per bulan Oktober 2021 naik 5,80% yang sebelumnya hanya mencapai Rp 29,23 T dibandingkan dengan bulan Oktober 2020 nilai transaksi menggunakan uang elektronik ini mengalami kenaikan sebesar 55,55% yang sebelumnya nilai transaksi dalam menggunakan uang eletronik hanya mencapai Rp 18,79 T. Lalu jika membandingkan volume transaksi dengan menggunakan uang elektronik pada bulan Oktober 2021 mengalami kenaikan sebesar 30,89% ini mengalami kenaikan dibandingkan volume transaksi yang tercatat sebesar 514,26 juta kali dibandingkan dengan bulan Oktober 2020 yang hanya 392,88 juta kali transaksi menggunakan uang elektronik (Annur, 2021).

Popularitas atas penggunaan menggunakan uang elektronik didorong dengan bermunculannya *electronic wallet* atau *e-wallet* di Indonesia. *E-wallet* sendiri adalah dompet digital yang membantu memudahkan aktivitas transaksi keuangan manusia. Fitur-fitur yang ditawarkan oleh *e-wallet* sendiri sangat

membantu manusia seperti melakukan pembayaran listrik, internet, pembelian barang atau jasa, dan lain-lain. Transaksi menggunakan *e-wallet* sendiri sering membawa keuntungan bagi masyarakat karena sering terdapat potongan jika melakukan pembayaran menggunakan *e-wallet*. Survei mengenai peningkatan penggunaan *e-wallet* dilakukan oleh Xendit pada Javier (2022) bahwa pada tahun 2020 pengguna *e-wallet* hanya sebesar 24% dan pada tahun 2021 pengguna *e-wallet* meningkat menjadi 43%. Ada pun beberapa dompet digital yang sudah dikenal di masyarakat seperti Gopay, OVO, DANA, ShopeePay, dan lain-lain.

Menurut Pratomo (2020) perkembangan pembayaran digital yang sangat pesat membuat penggunaan uang kertas semakin berkurang. Penerapan pembayaran non tunai pun semakin berkembang ini disebabkan oleh masyarakat Indonesia yang lebih menyukai kecepatan dan kesederhanaan dalam melakukan segala sesuatu termasuk dalam transaksi pembayaran barang atau jasa. Ini didukung dengan survei yang dilakukan oleh Ipsos (2020) terhadap 500 masyarakat Indonesia dimana hasil dari survei tersebut menyebutkan bahwa ada peningkatan penggunaan dompet digital pada masyarakat di Indonesia. Pada survei yang ini menjelaskan bahwa masyarakat Indonesia saat ini lebih nyaman bertransaksi menggunakan dompet digital dibandingkan dengan uang tunai.

Menurut survei yang dilakukan oleh Ipsos dalam Marketplus.co.id (2020) menunjukkan bahwa pada pengguna dompet digital, sisi kepuasan dapat dilihat dari sisi kemudahannya dan promosi yang dilakukan oleh dompet digital itu sendiri. Dengan meningkatkannya pengguna dompet digital di Indonesia maka secara perlahan terjadi perubahan gaya hidup masyarakat. Berdasarkan Izza (2022) dalam kompasiana.com memaparkan bahwa promosi yang dilakukan oleh dompet digital ini membuat masyarakat memiliki sifat

konsumtif yang besar. Ini terlihat dari banyaknya masyarakat yang membelanjakan uangnya walau mereka sedang mengalami kesulitan ekonomi.

Sejalan dengan itu, Shaid (2022) dalam [statistika.jakarta.go.id](http://statistika.jakarta.go.id) menyatakan bahwa pengeluaran per kapita di Jakarta pada tahun 2020-2021 terjadi peningkatan pengeluaran sebanyak 3,47% di Jakarta secara keseluruhan. Dari data ini dapat dilihat bahwa terjadi peningkatan pengeluaran pada kelompok barang non makanan sebesar 7,55% sedangkan untuk kelompok barang makanan terjadi penurunan sebesar 0,37%. Penurunan yang pada kelompok makanan yang signifikan terdapat pada kelompok makanan dan minuman jadi serta rokok. Hal ini bertanda baik karena semakin rendah pengeluaran terhadap kelompok makanan pada data pengeluaran per kapita secara keseluruhan, maka kesejahteraan masyarakat akan meningkat.

Peningkatan pengeluaran di Jakarta tidak sejalan dengan kebahagiaan masyarakat Jakarta yang mana kebahagiaan yang maksud adalah kepuasan atas hidup yang dimiliki. Berdasarkan Gautama (2022) dalam [statistika.jakarta.go.id](http://statistika.jakarta.go.id) mengenai indeks kebahagiaan masyarakat di Jakarta pada tahun 2021. Dalam data tersebut menunjukkan adanya penurunan sekitar 0,67% atas kebahagiaan masyarakat di Jakarta ini menjadikan Jakarta menduduki peringkat ke-27 dari 34 provinsi berdasarkan indeks kebahagiaan masyarakat. Terdapat tiga indikator yang digunakan dalam mengukur indeks kebahagiaan masyarakat yaitu; kepuasan hidup, perasaan dan makna hidup. Febrani (2022) dalam [idxchannel.com](http://idxchannel.com) mengungkapkan faktor yang dominan dalam mempengaruhi menurunnya indeks kebahagiaan masyarakat Jakarta adalah kepuasan hidup yang terdapat didalamnya yaitu kepuasan atas keuangan yang dimiliki. Harga kebutuhan sehari-hari yang melambung tinggi dan maraknya pemutusan hubungan kerja (PHK) membuat masyarakat merasakan ketidakpuasan akan hidup mereka.

Data dari Badan Pusat Statistik (BPS) memperlihatkan pada tahun 2020 masyarakat yang mendominasi berasal dari generasi Z dengan persentase 27,94% atau sekitar 74,93 juta jiwa sehingga menjadikan generasi Z sebagai populasi masyarakat terbanyak di Indonesia (Shalihah, 2021). Generasi Z merupakan generasi yang dekat dengan perubahan teknologi yang hampir seluruh masyarakat yang lahir di antara tahun 1995 – 2010 bisa beradaptasi dengan baik dengan perubahan yang terjadi dan digitalisasi sudah menjadi gaya hidup bagi generasi Z. Rakhmah (2021) juga menjelaskan bahwa generasi Z memiliki ekspektasi, minat, dan persepektif pekerjaan yang berbeda dibandingkan dengan generasi sebelumnya. Generasi Z yang dekat dengan teknologi pun memiliki kekhawatiran terhadap tabungan dan kondisi keuangannya di masa depan.

Dalam survei yang dilakukan oleh LifeWorks (2019) mengenai baik dan buruknya generasi Z ditemukan bahwa 71% pekerja yang berada pada usia generasi Z cukup stress dan memiliki kekhawatiran mengenai keuangan. Ketidakmampuan dalam mengelola keuangan menjadikan generasi Z melakukan pengeluaran yang lebih besar dari pendapatannya. Selain itu, disebutkan juga bahwa masih banyak generasi Z yang tidak mengetahui mengenai produk tabungan yang berbeda seperti; investasi dan dana darurat. Sehingga banyak generasi Z yang tidak merasakan kepuasan atas keuangan yang dimilikinya.

Rendahnya pengetahuan keuangan ini didukung oleh survei yang dilakukan oleh OJK (2019) mengenai indeks literasi keuangan masyarakat di Indonesia hanya sekitar 38,03% yang mana masih rendah dibandingkan dengan indeks inklusi keuangan atau akses kepada layanan keuangan di Indonesia yang mencapai 76,13%. Sedangkan menurut survei yang dilakukan oleh Investopedia (2022) menyatakan sekitar 54% generasi Z tidak memiliki

pengetahuan keuangan yang baik. Sehingga mereka hanya menyimpan uang pada tabungan di bank saja dan tidak melakukan investasi untuk masa depan.

Berdasarkan survei yang dilakukan oleh Thunes pada Finanties (2022) kepada 6.500 generasi Z di 16 negara menyatakan bahwa 50% generasi Z sudah mempunyai dompet digital untuk melakukan transaksi pembayarannya. Sejalan dengan penjelasan sebelumnya yang menyebutkan bahwa generasi Z tidak dapat melakukan pengelolaan keuangannya dengan baik. Survei ini menunjukkan bahwa sekitar 55% pengeluaran yang dilakukan oleh generasi Z untuk memenuhi keinginan (Belanja, hiburan, dan liburan) dan sisanya 45% ditunjukkan untuk memenuhi kebutuhan sehari-hari (Makanan, kesehatan, dan transportasi). Ini menunjukkan bahwa generasi Z banyak yang hidup berdasarkan keinginan dan gengsi dibandingkan dengan kebutuhan untuk memenuhi kehidupan sehari-hari. Sehingga generasi Z tidak dapat mencapai kepuasan hidup karena gaya hidup yang dimilikinya.

Kepuasan hidup manusia terbagi menjadi beberapa hal salah satunya kepuasan atas keuangan yang dimilikinya. Kepuasan atas keuangan individu merupakan bagian dari *financial well-being*. *Financial well-being* merupakan teori yang menjelaskan mengenai kesejahteraan individu dalam hal keuangannya. Individu bisa dikatakan memiliki *financial well-being* ketika sanggup memenuhi kewajiban keuangan masa kini ataupun di masa depan. Beberapa faktor yang mempengaruhi *financial well-being* adalah sikap keuangan, perilaku keuangan, dan pengetahuan keuangan. (Nanda & Banerjee, 2021). Adapun pendapat lain yang menjelaskan bahwa *financial well-being* merupakan kesejahteraan keuangan yang diukur secara objektif dan subjektif berdasarkan kondisi keuangan individu saat ini (Iramani & Lutfi, 2021). Maka dapat dikatakan bahwa kepuasan keuangan merupakan pengaruh dari pengelolaan keuangan dan kemampuan untuk melakukan kewajiban atas keuangannya baik itu saat atau di masa depan.

Kepuasan keuangan tidak akan tercapai kalau individu tidak memiliki pengetahuan tentang keuangan yang bagus. Seperti yang dikemukakan oleh Normawati et al (2021) yang mengungkapkan pengetahuan keuangan merupakan bagian dari pemahaman konsep keuangan yang nantinya akan berpengaruh kepada keputusan atas keuangan mereka (Farhen & Handayani, 2022; Mathur & Kasper, 2019; Wahab et al., 2019; Wijaya & Pamungkas, 2020). Selain itu ditemukan bahwa pengetahuan keuangan memiliki pengaruh pada sikap keuangan karena tingkat pengetahuan keuangan mempengaruhi bagaimana sikap individu dalam menggunakan uangnya (Çoşkun & Dalziel, 2020; Fitriani & Widodo, 2020; Owusu, 2021; Radianto et al., 2020). Dan pengetahuan keuangan ditemukan berpengaruh pada perilaku keuangan individu karena individu yang memiliki pengetahuan keuangan yang bagus akan memiliki pengelolaan keuangan yang bagus pula (Ali et al., 2020; Lianto & Megawati Elizabeth, 2017; Nada, 2021; Setianingsih et al., 2022; Yuliani et al., 2021).

Tingkat kepuasan keuangan individu juga ditentukan oleh sikap keuangan individu berdasarkan bagaimana menyelesaikan masalah keuangan yang dihadapinya (Adiputra, 2021; Darmawan & Pamungkas, 2019; Natawiguna & Pamungkas, 2021; Siswoyo & Asandimitra, 2021). Selain itu juga ditemukan bahwa sikap keuangan memiliki pengaruh kepada perilaku keuangan karena keputusan keuangan yang diambil individu berperan penting dalam perilaku keuangannya (Johan et al., 2021; Siswanti & Halida, 2020; Yap et al., 2018).

Faktor terakhir yang mempengaruhi kepuasan keuangan individu adalah perilaku keuangan. Perilaku keuangan merupakan bagaimana individu melakukan perencanaan, tabungan, dan asuransi pada keuangannya Sholihah (2021). Perilaku keuangan ini merupakan kegiatan yang dihasilkan dari pengetahuan dan sikap keuangan yang dimiliki individu yang akhirnya akan

mempengaruhi kepuasan keuangan (Caronge et al., 2020; Devi et al., 2021; Farida et al., 2021; Hasibuan et al., 2018; Jessica et al., 2022).

Penelitian sebelumnya tentang kepuasan keuangan oleh Armilian dan Isbanah (2019) menemukan bahwa pengetahuan keuangan, sikap keuangan dan perilaku keuangan mempengaruhi kepuasan keuangan, tetapi pengetahuan keuangan dan sikap keuangan tidak mempengaruhi perilaku keuangan. Sampel penelitian ini adalah pengguna *financial technology* Surabaya yang berusia antara 18 hingga 35 tahun.

Penelitian Arifin (2018) tentang kepuasan keuangan menemukan bahwa pengetahuan keuangan, sikap keuangan, dan perilaku keuangan mempengaruhi kepuasan keuangan. Namun, pengetahuan keuangan tidak mempengaruhi perilaku keuangan sedangkan sikap keuangan tidak. Sampel penelitian ini adalah pekerja asal Jakarta.

Berdasarkan dari permasalahan dan penelitian terdahulu yang telah dipaparkan di atas, menunjukkan bahwa generasi Z masih tidak dapat merasakan kepuasan atas keuangannya. Dan hampir setengah generasi Z menggunakan dompet digital untuk transaksi pembayaran. Oleh karena itu peneliti ingin mengetahui kepuasan keuangan pada pengguna dompet digital di Jakarta pada rentang usia 17-27 tahun yang telah memiliki pekerjaan dan pendapatan sendiri. Demikian peneliti ingin melakukan penelitian dengan judul **“Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Keuangan pada Pengguna Dompet Digital”**

## 1.2 Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan latar belakang tersebut, pernyataan penelitian yang akan diteliti dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah terdapat pengaruh antara pengetahuan keuangan terhadap sikap keuangan pada pengguna dompet digital?

2. Apakah terdapat pengaruh antara pengetahuan keuangan terhadap perilaku keuangan pada pengguna dompet digital?
3. Apakah terdapat pengaruh antara pengetahuan keuangan terhadap kepuasan keuangan pada pengguna dompet digital?
4. Apakah terdapat pengaruh antara sikap keuangan terhadap perilaku keuangan pada pengguna dompet digital?
5. Apakah terdapat pengaruh antara sikap keuangan terhadap kepuasan keuangan pada pengguna dompet digital?
6. Apakah terdapat pengaruh antara perilaku keuangan terhadap kepuasan keuangan pada pengguna dompet digital?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan pertanyaan penelitian yang dijabarkan, tujuan utama yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Mengetahui pengaruh pengetahuan keuangan terhadap sikap keuangan pada pengguna dompet digital.
2. Mengetahui pengaruh pengetahuan keuangan terhadap perilaku keuangan pada pengguna dompet digital.
3. Mengetahui pengaruh pengetahuan keuangan terhadap kepuasan keuangan pada pengguna dompet digital.
4. Mengetahui pengaruh sikap keuangan terhadap perilaku keuangan pada pengguna dompet digital.
5. Mengetahui pengaruh sikap keuangan terhadap kepuasan keuangan pada pengguna dompet digital.
6. Mengetahui pengaruh perilaku keuangan terhadap kepuasan keuangan pada pengguna dompet digital.

### **1.4 Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat dari penulisan proposal skripsi, dapat diuraikan sebagai berikut:

### 1. Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi acuan bagi perusahaan dompet digital untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan keuangan pada pengguna dompet digital. Dimana dapat dijadikan strategi pengembangan layanan atau sistem yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat saat ini.

### 2. Teoritis

Peneliti berharap penelitian ini bisa dijadikan referensi dan bahan masukan bagi para peneliti dalam memahami faktor yang mempengaruhi kepuasan keuangan pada pengguna dompet digital.

