

PERAN *ELECTRONIC PAYMENT SYSTEM* SEBAGAI MEDIATOR *FINANCIAL ADVICE SEEKING*, *FINANCIAL ANXIETY* DAN *FINANCIAL* *CAPABILITY* TERHADAP *FINANCIAL SATISFACTION*

Gabriela Tabita Harijanto¹, Nanik Linawati²

¹ Program Studi Manajemen, Universitas Kristen Petra

² Program Studi Manajemen, Universitas Kristen Petra

E-mail: nanikl@petra.ac.id.

Abstrak— Penelitian ini bertujuan mengetahui peran *Electronic Payment System (EPS)* sebagai mediator dari pengaruh *Financial Advice Seeking* terhadap *Financial Satisfaction*, pengaruh *Financial Anxiety* terhadap *Financial Satisfaction* dan pengaruh *Financial Capability* terhadap *Financial Satisfaction*. Populasi dalam penelitian ini adalah Generasi Z berusia 20 tahun-26 tahun di Surabaya. Sampel yang digunakan pada penelitian ini berjumlah 100 responden. Data dikumpulkan dengan kuisioner melalui *google form*. Metode analisis data menggunakan *Partial Least Square (PLS)*. Hasil analisis menunjukkan bahwa *Financial Capability* berpengaruh signifikan terhadap *Financial Satisfaction* dan hasil analisis terhadap peran *Electronic Payment System* sebagai mediator menunjukkan bahwa *Electronic Payment System* berperan dalam memediasi pengaruh *Financial Advice Seeking* terhadap *Financial Satisfaction*.

Kata Kunci—*Electronic Payment System*, *Financial Advice Seeking*, *Financial Anxiety*, *Financial Capability*, *Financial Satisfaction*.

I. PENDAHULUAN

Kepuasan adalah kebahagiaan yang diperoleh dari hasil usaha yang dilakukan, salah satu bentuknya adalah *Financial Satisfaction* (Arifin, A.Z., 2018). *Financial Satisfaction* adalah keadaan dan perasaan dari keputusan keuangan yang baik yang dipengaruhi oleh pengetahuan keuangan yang baik (Joo, S & Grable, J, 2004). *Financial Satisfaction* berhubungan dengan kecukupan uang yang dimiliki untuk memenuhi berbagai kebutuhan (Hira, T.K. & Mugenda, O.M, 1998). *Financial Advice Seeking* adalah perilaku untuk mencari informasi keuangan dalam membantu pengambilan keputusan keuangan berdasarkan manfaat dan biaya (Cwynar, A., Cwynar, W., Kowerski, M., Filipek, K., & Scuba, P, 2020). Dalam melakukan *Financial Advice Seeking*, individu harus memilih nasihat keuangan yang

tepat dan sesuai dengan tujuan keuangan individu (Stolper, O.A & Walter, A, 2017). Penelitian sebelumnya mengungkapkan bahwa masalah keuangan yang dialami oleh individu dapat mendorongnya untuk melakukan *Financial Advice Seeking* (Khan, K. A., Akhtar, M. A., Dey, S. K., & Ibrahim, R, 2020).

Financial Anxiety adalah tekanan mental yang berasal dari situasi dimana individu khawatir dalam menghadapi suatu risiko kerugian (Cwynar, A., Cwynar, W., Kowerski, M., Filipek, K., & Scuba, P, 2020) *Financial Anxiety* menyebabkan individu merasa khawatir terhadap situasi keuangan yang menyebabkan ketidakmampuan dalam mengelola keuangan pribadi secara efektif (Burchell, B. J, 2003). Individu dalam ekonomi harus memaksimalkan kemampuan dan kesempatan keuangan yang tersedia yang memungkinkan untuk mencapai *Financial Satisfaction*. *Financial Capability* adalah pengetahuan dan kemampuan keuangan dalam mengelola sumber daya keuangan dalam setiap situasi (Taylor, M, 2011). *Financial Capability* sangat penting bagi individu yang dihadapkan pada kompleksitas keputusan keuangan, khususnya bagi generasi Z (Zakaria, N.F. & Sabri, M.F, 2013). *Financial Capability* dapat memberikan kemampuan dan keterampilan bagi individu untuk dapat memanfaatkan layanan keuangan secara digital dalam bentuk *Electronic Payment System* (Zakaria, N.F. & Sabri, M.F, 2013). *Electronic Payment System* adalah transaksi elektronik dari pembayar ke penerima melalui mekanisme pembayaran elektronik (Weir, C. S., Anderson, J. N., and Jack, M. A, 2006). Dengan meningkatnya teknologi keuangan, individu dapat memanfaatkan *Electronic Payment System* dalam mengelola keuangannya untuk meningkatkan efisiensi transaksi untuk meningkatkan *Financial Satisfaction* (Rita, P., Oliveira, T., & Farisa, A, 2019).

Penelitian ini menggunakan dasar kajian literatur sebagai berikut :

Financial Satisfaction adalah keadaan dan perasaan dari keputusan keuangan yang baik yang dipengaruhi oleh pengetahuan keuangan yang baik (Joo, S & Grable, J, 2004). *Financial Satisfaction* adalah

elemen utama kesejahteraan keuangan untuk mencapai kepuasan hidup secara keseluruhan (Woodyard, A.S & Robb, C.A, 2016). *Financial Advice Seeking* berguna bagi individu dalam memperoleh manfaat pengelolaan keuangan yang baik dan mencegah risiko kerugian keuangan karena pengambilan keputusan keuangan yang salah (Stolper, O.A & Walter, A, 2017). *Financial Advice Seeking* diperlukan untuk memilih produk keuangan dengan benar (Braunstein, S. & Welch, C, 2002).

Financial Anxiety adalah situasi ketika seseorang merasa tertekan dalam mengambil keputusan keuangan (Roberts, R, 1999). *Financial Anxiety* akan terjadi kepada individu yang berpenghasilan rendah, memiliki tingkat utang yang tinggi, pendapatan yang rendah dan pengelolaan uang yang buruk (Pankow, D, 2012). *Financial Capability* adalah kemampuan keuangan dalam mengelola sumber daya keuangan dalam setiap situasi (Taylor, M, 2011). *Financial Capability* berkaitan dengan menghitung anggaran belanja, mengelola keuangan dengan efektif dan yakin dalam membuat keputusan keuangan yang tepat (Kempson, E., Collard, S & Moore, N, 2005). *Electronic Payment System* adalah transaksi elektronik dari pembayar ke penerima pembayaran melalui mekanisme pembayaran elektronik (Weir, C. S., Anderson, J. N., and Jack, M. A, 2006). Layanan *Electronic Payment System* yang menggunakan *internet* memungkinkan pengguna untuk melakukan transaksi dari jarak jauh (Weir, C. S., Anderson, J. N., and Jack, M. A, 2006).

Berikut ini adalah hubungan antar konsep antar variabel :

Financial Advice Seeking dapat membantu individu untuk mendapatkan pengetahuan keuangan yang tepat dan keterampilan manajemen keuangan dalam membuat keputusan keuangan yang tepat untuk mencapai *Financial Satisfaction* (Collin, J.M., O'Rourke, C.M, 2010). *Financial Anxiety* akan menyebabkan individu tidak mampu untuk mengelola keuangan pribadi secara efektif sehingga menyebabkan perilaku keuangan yang buruk serta dapat menurunkan *Financial Satisfaction* (Shapiro, G. K., & Burchell, B. J, 2012). *Financial Capability* berkaitan dengan kemampuan keuangan dalam mengelola keuangannya secara efektif, sehingga dapat memenuhi kebutuhan saat ini dan kebutuhan masa depan yang mengarah kepada pencapaian *Financial Satisfaction* (Arifin, A.Z, 2018).

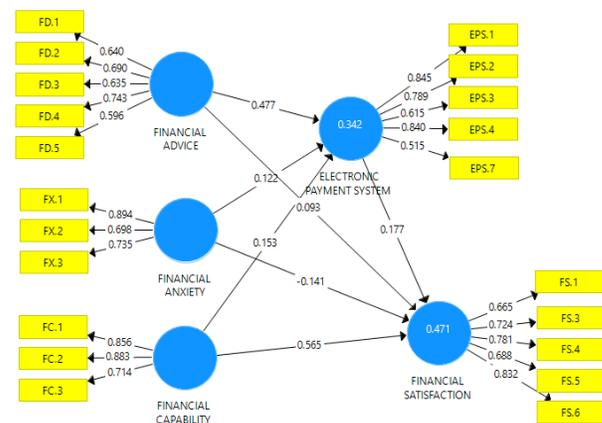
Financial Advice Seeking dapat memberikan nasihat pengelolaan keuangan yang baik dengan menggunakan *Electronic Payment System*, karena melalui *Electronic Payment System* pengelolaan keuangan menjadi lebih efektif dengan memberikan pilihan produk keuangan yang dapat mempengaruhi *Financial Satisfaction* individu (Van Rooij, M., Lusardi, A., & Alessie, R, 2011). *Financial Anxiety* dapat diatasi dengan memanfaatkan *Electronic Payment System* yang dapat memberikan berbagai manfaat keuangan seperti

informasi keuangan dan kemudahan transaksi yang akan mengarah kepada pencapaian *Financial Satisfaction* (Van Rooij, M., Lusardi, A., & Alessie, R, 2011). Individu yang memiliki *Financial Capability* yang tinggi akan cenderung memanfaatkan layanan digital dalam bentuk *Electronic Payment System* untuk mengelola keuangannya dengan efektif dalam mencapai *Financial Satisfaction* (Konigsheim, C., Lukas, M., & Noth, M, 2017).

II. METODE PENELITIAN

Jenis penelitian ini adalah penelitian asosiatif. Populasi dalam penelitian ini adalah generasi Z berusia 20-26 tahun dan memiliki *smartphone* di Indonesia. Sampel dalam penelitian ini adalah 100 generasi Z dengan usia 20 sampai 26 tahun dan memiliki *smartphone* di Surabaya. Teknik analisa data yang digunakan adalah dengan menggunakan *Partial Least Square- Equation Model (PLS-SEM)* yang terdiri dari *Outer Model* yaitu *Convergent Validity*, *Discriminant Validity* dan *Composite Validity*, selanjutnya adalah *Inner Model* dan melakukan Uji Hipotesa menggunakan uji *t-statistic*.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN



Gambar 1. Hasil Penelitian

TABEL 1. NILAI OUTER LOADING

Indikator	Nilai Outer Loading
FD.1	0.640
FD.2	0.690
FD.3	0.635
FD.4	0.743
FD.5	0.596

FX.1	0.894
FX.2	0.698
FX.3	0.735
FC.1	0.856
FC.2	0.883
FC.3	0.714
FS.1	0.665
FS.3	0.724
FS.4	0.781
FS.5	0.688
FS.6	0.832
EPS.1	0.845
EPS.2	0.789
EPS.3	0.615
EPS.4	0.840

TABEL 2. NILAI CROSS LOADING

	FD	FX	FC	FS	EPS
FD1	0.640	0.073	0.204	0.299	0.371
FD2	0.690	0.120	0.268	0.210	0.282
FD3	0.635	0.047	0.077	0.050	0.252
FD4	0.743	0.065	0.135	0.162	0.378
FD5	0.596	0.178	0.390	0.360	0.441
FX1	0.121	0.894	-0.035	-0.229	0.223
FX2	0.171	0.698	0.252	0.146	0.083
FX3	0.135	0.735	0.236	0.076	0.126
FC1	0.234	0.087	0.856	0.460	0.268
FC2	0.369	0.147	0.883	0.583	0.429
FC3	0.271	-0.012	0.714	0.535	0.083
FS1	0.104	-0.030	0.414	0.665	0.276
FS3	0.332	-0.022	0.385	0.724	0.331
FS4	0.332	-0.054	0.484	0.781	0.196
FS5	0.217	-0.127	0.408	0.668	0.258
FS6	0.365	0.075	0.640	0.832	0.368
EPS1	0.495	0.232	0.346	0.358	0.845
EPS2	0.463	0.132	0.307	0.377	0.789
EPS3	0.268	-0.052	0.166	0.213	0.615
EPS4	0.437	0.220	0.191	0.272	0.840
EPS7	0.292	0.192	0.175	0.132	0.515

TABEL 3. NILAI COMPOSITE RELIABILITY

Variabel	Composite Reliability
(FD)	0.796
(FX)	0.822
(FC)	0.860
(FS)	0.858
(EPS)	0.849

TABEL 4. NILAI R-Square

Variabel	R-Square
EPS	0.342
FS	0.471

TABEL 5. UJI T-Statistic

No	Hipotesis	T-Statistic	P-Value	Kesimpulan
1	FD → FS	0.837	0.403	Tidak Signifikan
2.	FX → FS	1.104	0.270	Tidak Signifikan
3.	FC → FS	5.466	0.000	Signifikan
4.	Fd → EPS	6.708	0.000	Signifikan
5.	FX → EPS	0.893	0.372	Tidak Signifikan
6.	FC → EPS	1.725	0.085	Tidak Signifikan

Berdasarkan hasil penelitian yang sudah dilakukan, diketahui bahwa *Financial Advice Seeking* tidak berpengaruh signifikan terhadap *Financial Satisfaction*. Hal ini disebabkan responden telah mendapatkan *Financial Satisfaction*, karena tanpa keterlibatan utang responden telah memiliki kemampuan dalam pengelolaan uang yang bijak dan cenderung melibatkan rekomendasi keuangan dari kerabat maupun dari informasi elektronik. Berdasarkan hasil penelitian, maka diketahui bahwa *Financial Anxiety* tidak berpengaruh signifikan terhadap *Financial Satisfaction*. Hal ini disebabkan mayoritas responden tidak memiliki utang sehingga tidak menghadapi masalah keuangan dan terbebas dari kecemasan keuangan. Berdasarkan hasil penelitian, diketahui bahwa *Financial Capability* berpengaruh signifikan terhadap *Financial Satisfaction*. Hal ini disebabkan, responden memiliki tanggung jawab keuangan yang baik sehingga telah memiliki dana darurat.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan maka diketahui bahwa *Electronic Payment System* berperan signifikan sebagai mediator pengaruh *Financial Advice Seeking* terhadap *Financial Satisfaction*, hal tersebut membuktikan bahwa responden melakukan *Financial Advice Seeking* untuk mencapai harapan keuangan yang lebih baik dengan cara menggunakan fasilitas *Electronic Payment System* karena dapat memberikan kemudahan dalam bertransaksi dan membantu dalam mengelola keuangan dan menyiapkan dana darurat. Hasil penelitian menemukan bahwa *Electronic Payment System* tidak berperan signifikan sebagai mediator pengaruh *Financial Anxiety* terhadap *Financial Satisfaction*, hal tersebut membuktikan bahwa responden telah dapat mengendalikan kekhawatiran dalam keuangan sehingga tidak memerlukan fasilitas layanan *Electronic Payment System* dalam mengatasi kekhawatiran tersebut, karena *Electronic Payment System* kurang dapat memberikan keamanan dalam merahasiakan identitas pengguna. Hasil penelitian menemukan bahwa *Electronic Payment System* tidak berperan signifikan sebagai mediator pengaruh *Financial*

Capability terhadap *Financial Satisfaction*, hal ini membuktikan bahwa tanpa *Electronic Payment System* responden sudah memiliki *Financial Capability* untuk mengelola keuangan, secara bertanggung jawab untuk mencapai *Financial Satisfaction*.

IV. SIMPULAN

Kesimpulan dari penelitian ini adalah *Financial Advice Seeking* tidak berpengaruh signifikan terhadap *Financial Satisfaction*, *Financial Anxiety* tidak berpengaruh signifikan terhadap *Financial Satisfaction*, *Financial Capability* berpengaruh signifikan terhadap *Financial Satisfaction*, *Electronic Payment System* berperan dalam memediasi pengaruh *Financial Advice Seeking* terhadap *Financial Satisfaction*. *Electronic Payment System* tidak berperan dalam memediasi *Financial Anxiety* terhadap *Financial Satisfaction*. *Electronic Payment System (EPS)* tidak berperan dalam memediasi pengaruh *Financial Capability* terhadap *Financial Satisfaction*

Saran bagi penelitian selanjutnya adalah dengan Menambah jumlah sampel dari generasi Z berusia 20-26 tahun di Surabaya agar seluruh pengaruh variabel *independent* (X) terhadap variabel *dependent* (Y) dan peran mediator dalam uji hipotesa menjadi signifikan.

UCAPAN

Kepada para responden, peneliti sampaikan ucapan terima kasih atas data dan pernyataan yang telah diberikan sehingga penelitian ini dapat diselesaikan.

DAFTAR PUSTAKA

- Arifin, A.Z. (2018). Influence of financial attitude, financial behavior, financial capability on financial satisfaction. *Advances in Social Science, Education an Humanities Research*, 100-103.
- Braunstein, S. & Welch, C. (2002). Financial literacy : An overview of practice, research and policy. *Federal Reserve Bulletin*, 88(11), 445-457.
- Burchell, B. J. (2003). Identifying, describing and understanding financial aversion. . *Financial Phoebes*.
- Collin, J.M., O'Rourke, C.M. (2010). Financial education and counseling still holding promise. *J-Consume Aff*, 44(3), 483-498.
- Cwynar, A., Cwynar, W., Kowerski, M., Filipek, K., & Scuba, P. (2020). Debt literacy and debt advice seeking behavior among facebook users: the role of social networks. *Baltic Journal of Economics*, 20(1), 1-33.
- Hira, T.K. & Mugenda, O.M. (1998). Predictor of financial satisfaction: Differences between retirees and non-retirees. *Financial Counseling and Planning*, 9(2), 75-83.
- Joo, S & Grable, J. (2004). An exploratory framework of the determinants of financial satisfaction. *Journal of Family and Economic Issues*, 25(1), 25-50.
- Kempson, E., Collard,S & Moore,N. (2005). Measuring financial capability: an exploratory study. *London : Financial Services Authority*.
- Khan, K. A., Akhtar, M. A., Dey, S. K., & Ibrahim, R. (2020). Financial Anxiety, Financial advice, and E-payment use: Relationship and perceived differences between males & females of Gen Z. *Journal of Critical Reviews*, 7(8), 1812-1820.
- Konigsheim, C., Lukas, M., & Noth, M. (2017). Financial Knowledge, Risk Preferences, and the Demand for Digital Financial Services. *Schmalenbach Business Review*, 18, 343-375.
- Pankow,D. (2012). Financial Values, Attitudes and Goals. *Family Economic Specialist*.
- Rita, P., Oliveira, T., & Farisa, A. (2019). The impact of e-service quality and customer satisfaction on customer behavior in online shopping. *Heliyon*, 5(10).
- Roberts, R. (1999). The effects of economic circumstances on British students' mental and physical health. *Journal of American College*, 103-109.
- Shapiro, G. K., & Burchell, B. J. (2012). Measuring financial anxiety. *Journal of Neuroscience Psychology, and Economics*, 92-103.
- Stolper, O.A & Walter, A. (2017). Financial Literacy, Financial Advice and Financial Behavior. *J Bus Econ Original Paper*, 87, 581-643.
- Taylor, M. (2011). Measuring Financial Capability and its Determinants Using Survey Data. *Social Indicators Research*, 102(2), 297-314.
- Van Rooij, M., Lusardi, A., & Alessie, R. (2011). Financial literacy and stock market participation. *Journal of Financial Economics*, 449- 472.
- Weir, C. S., Anderson, J. N., and Jack, M. A. (2006). On the role of metaphor and language in design of third party payments in eBanking: usability and quality. *International Journal of Human Computer Studies*, 64(8), 70-784.
- Woodyard,A.S & Robb, C.A. (2016). Consideration of Financial Satisfaction: What Consumers Know, Feel and Do from a Financial Perspective. *Journal of Financial Therapy*.
- Zakaria, N.F. & Sabri, M.F. (2013). Review of Financial Capability Studies. *International Journal of Humanities and Social Science*, 3(9), 197-203.