

Electronic Payment System

by Gabriela Tabita

Submission date: 14-Jun-2021 10:13AM (UTC+0700)

Submission ID: 1605993463

File name: cek_turnitin_B_1-_5_skripsi_Gabriela_Tabita._H.docx (411.15K)

Word count: 13502

Character count: 88168

1. PENDAHULUAN

1.2 Latar Belakang

Kepuasan bersifat personal dan berkaitan dengan harapan yang dimiliki oleh seseorang (Sirgy, M. J, 2012). Tingkat kepuasan seseorang merupakan gambaran dari sejumlah kebutuhan, harapan, impian, dan hal-hal yang menyenangkan yang diinginkan (Bilton, T et al, 2002). Longman Dictionary of Contemporary (1981) menjelaskan konsep kepuasan sebagai sesuatu yang menyenangkan, terpenuhinya kebutuhan ataupun keinginan seperti ketika klaim asuransi diterima. Kepuasan adalah perasaan yang muncul dari pemenuhan kebutuhan dan keinginan (Rai, A.K, 2013) Kepuasan mengacu pada standar individu atau kelompok dan bagaimana standar tersebut dapat terpenuhi (Clinton, A & Wellington, T, 2013).

Kepuasan merupakan ³ salah satu bentuk kebahagiaan yang diperoleh dari hasil usaha yang telah dilakukan, kebahagiaan hidup adalah pencapaian puncak dari hasil usaha apapun, salah satu bentuk kebahagiaan adalah melalui pencapaian *Financial Satisfaction* yang diperoleh dari salah satu tingkah laku seseorang dalam mengelola pendapatan mereka untuk memenuhi berbagai kebutuhan keuangan (Arifin, A. Z, 2018). Kebutuhan dikatakan terpenuhi ³ jika individu mampu memenuhi kebutuhan jangka pendek, dan kebutuhan jangka panjang tanpa merasa kekurangan (Arifin, A. Z, 2018). Perilaku keuangan dapat mempengaruhi *Financial Satisfaction*, hal ini terjadi ketika individu mampu untuk mengelola keuangannya dengan baik, seperti membayar tagihan tepat waktu, memiliki tabungan dan asuransi maka akan cenderung lebih puas dengan kondisi keuangan dibandingkan dengan masyarakat yang tidak dapat mengelola keuangannya dengan baik (Xiao, J.J., ⁴ Sorhaindo, B. & Garman, E.T, 2006).

Financial Satisfaction dapat dijelaskan dengan *Theory of Planned Behavior (TPB)*, melalui teori ini dijelaskan bahwa perilaku individu muncul karena niat. Niat berperilaku ditentukan oleh tiga faktor, yang pertama adalah keyakinan perilaku, yaitu keyakinan individu tentang hasil yang akan diperoleh dan evaluasi hasil, yang kedua adalah keyakinan normatif yaitu motivasi untuk mencapai harapan terhadap ekspektasi individu dan yang ketiga adalah kontrol terhadap sesuatu yang diyakini yaitu mengontrol beberapa hal yang mendukung dan menghambat hal yang diyakini (Ajzen, I, 2005). *Financial Satisfaction* merupakan elemen utama dalam kesejahteraan keuangan yang digunakan

1
untuk mencapai kepuasan hidup secara keseluruhan (Woodyard, A. S. & Robb, C. A, 2016). *Financial Satisfaction* adalah persepsi subjektif individu terkait kecukupan uang yang dimiliki untuk memenuhi berbagai kebutuhan (Hira, T.K. & Mugenda, O.M, 1998). *Financial Satisfaction* berkaitan dengan berbagai bentuk kepuasan hidup yang berhubungan dengan keputusan keuangan, situasi keuangan yang baik dan pekerjaan yang menyenangkan (Van Praag, P., Frijters, B.A & Ferrer, I.C, 2003). Kondisi pertumbuhan ekonomi Indonesia yang telah membaik telah berpengaruh positif pada peningkatan pendapatan (Arifin, A. Z, 2018). Tetapi terdapat suatu permasalahan ketika individu yang memiliki tingkat pendapatan tinggi tidak mampu mengelola keuangannya dengan baik maka individu tersebut akan menghadapi kendala dalam pengelolaannya keuangan, seperti tidak mampu membayar tagihan tepat waktu, tidak dapat mengelola dana pensiun dan tidak memiliki tabungan, sebagai akibatnya adalah *Financial Satisfaction* individu tersebut rendah (Arifin, A. Z, 2018). Hasil penelitian yang dilakukan oleh *Manulife Investor Sentiment Index* menunjukkan bahwa masyarakat Indonesia adalah masyarakat yang tidak memiliki strategi yang jelas untuk jangka panjang, mereka tidak dapat mengelola pengeluaran sehari-hari secara efektif serta tidak memiliki tujuan keuangan dengan jelas, hal tersebut menunjukkan bahwa masyarakat Indonesia masih memiliki *Financial Satisfaction* yang rendah (Manulife Indonesia, 2016).

Financial Satisfaction yang berhasil ditandai dengan kondisi keuangan individu yang baik dan kondisi masyarakat yang bahagia serta bebas dari *Financial Anxiety* (Joo, H, 2008). *Financial Satisfaction* akan mempengaruhi produktivitas kerja serta kehidupan individu sehari-hari (Freeman, C., Carlson, J. & Sperry, L, 1993). *Financial Satisfaction* adalah salah satu bentuk kepuasan yang diperoleh dari penghasilan, kemampuan untuk mengelola keuangan di situasi darurat dan kemampuan untuk memenuhi kebutuhan (Hira, T.K. & Mugenda, O.M, 1998). Praktisi keuangan seperti terapis keuangan dan konselor memiliki kesempatan dan kewajiban untuk membantu individu dalam mencapai *Financial Satisfaction* dengan memperhatikan faktor- faktor keuangan yang mempengaruhinya (Woodyard, A. S. & Robb, C. A, 2016). Seseorang dapat memiliki sikap yang bertanggung jawab dalam hal keuangan jika telah memperoleh informasi tentang pengelolaan keuangan yang baik dari pihak yang terpercaya (Halim, E.K & Astuti, D, 2015).

Financial Advice adalah suatu 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). Alasan dibalik pengertian ini adalah agar individu memperoleh manfaat keuangan dari *Financial Advice* dan mampu untuk mengatasi risiko keuangan

dalam pengambilan keputusan keuangan (Stolper, O.A & Walter, A, 2017). Namun, manfaat yang diperoleh dari *Financial Advice* memiliki dua hal penting yaitu nasihat harus akurat, sesuai, dan konsisten dengan tujuan keuangan individu serta pihak terpercaya yang memberikan nasihat dapat menguntungkan individu dalam menentukan keputusan keuangan (Stolper, O.A & Walter, A, 2017). Penelitian yang dilakukan oleh Collins & O'Rourke (2010) menyatakan bahwa *Financial Advice* dapat membantu individu mengembangkan perilaku keuangan yang baik dan mengurangi tingkat utang. Penelitian di Amerika Serikat menyatakan bahwa sekitar 81% penduduk yang berinvestasi dalam reksa dana dan perencanaan pensiun mengandalkan *Financial Advice* dan 75% dari mereka mencari nasihat sebelum melakukan transaksi pasar saham atau reksa dana (Heinberg, A., Hung, A.A., Kapteyn, A., Lusardi A., & Yoong, J.K, 2010).

Financial Advice dapat menggantikan literasi keuangan karena individu yang kurang berpengetahuan dalam bidang keuangan akan menghadapi risiko keuangan berkaitan dengan kerugian sehingga mereka membutuhkan dukungan dan nasihat dari pihak yang terpercaya di bidang keuangan (Stolper, O.A & Walter, A, 2017). Selain itu, *Financial Advice* akan memudahkan individu yang memiliki pengetahuan keuangan yang rendah dalam memahami informasi keuangan dan memproses informasi tersebut untuk diterapkan pada perilaku keuangan yang diinginkan, sehingga dapat mencegah biaya kerugian akibat keputusan keuangan yang salah (Inderst, R & Ottaviani, M, 2009). Penelitian sebelumnya mengungkapkan bahwa *Financial Anxiety* yang dialami oleh individu dapat mendorong individu untuk mencari *Financial Advice* (Khan, K. A., Akhtar, M. A., Dey, S. K., & Ibrahim, R, 2020).

Penelitian di Jerman mengungkapkan bahwa individu dengan tingkat *Financial Advice* yang tinggi adalah individu yang memiliki tingkat literasi keuangan yang rendah, yang artinya pemahaman pengetahuan keuangan yang rendah pada individu akan mendorongnya untuk mencari informasi keuangan yang tepat berupa *Financial Advice* untuk membantu pengambilan keputusan keuangan yang tepat (Stolper, O.A & Walter, A, 2017). Pemahaman terhadap *Financial Advice* merupakan faktor penting dalam pemilihan produk keuangan yang tepat yang dapat mencegah resiko kerugian dalam mencapai *Financial Satisfaction* (Braunstein, S. & Welch, C, 2002). Penelitian sebelumnya mengungkapkan bahwa *Financial Advice* dapat memperkuat *Financial Literacy* individu dalam memberikan nasihat untuk investasi produk keuangan yang beresiko, dimana nasihat tersebut harus

bertujuan untuk membantu individu dan fokus pada penyelesaian masalah keuangan yang buruk untuk menentukan keputusan keuangan yang terbaik (Stolper, O.A & Walter, A, 2017).

Generasi Z adalah generasi yang mencakup penduduk yang lahir antara tahun 1995 hingga 2010, generasi ini berjumlah hampir seperlima dari total tenaga kerja dunia saat ini (Bezhovski & Zlatko, 2016). Generasi ini memiliki kemampuan lebih untuk memahami teknologi *digital* dan memproses informasi yang tersedia dengan efektif dan efisien dibandingkan dengan generasi Y atau generasi sebelumnya (Bezhovski & Zlatko, 2016). Penelitian terdahulu menyatakan bahwa peningkatan penggunaan pada *digital platform* dalam bentuk *Electronic Payment System* dapat mengarah pada peningkatan *Financial Advice* secara *online* (Van Rooij, M., Lusardi, A., & Alessie, R., 2011). *Digital platform* dalam bentuk *Electronic Payment System* adalah *platform eksternal* dengan kerangka kerja perangkat lunak (*software*) yang berisi berbagai *codebase* dengan menyertakan sistem operasi dan bahasa pemrograman yang terkait dengan transaksi keuangan (Ghazawneh, A., & Henfridsson, O, 2015). *Digital Platform* memiliki karakteristik sebagai kumpulan sosioteknik meliputi elemen teknis yaitu perangkat lunak dan perangkat keras serta proses dan standar organisasi (Tilson, D., Sorensen, C., & Lyytinen, K, 2012).

Financial Anxiety adalah situasi ketika seseorang merasa tertekan dalam mengambil keputusan keuangan (Roberts, R. et al, 1999). Individu yang mengalami *Financial Anxiety* akan merasa cemas atau khawatir terhadap situasi keuangannya. Kekhawatiran tersebut berhubungan dengan kerugian akibat dari keputusan yang salah (Cwynar, A., Cwynar, W., Kowerski, M., Filipek, K., & Scuba, P, 2020). Joo, Durband, & Grable (2008) menjelaskan bahwa *Financial Anxiety* yang meningkat berdampak negatif pada efektivitas pribadi dan tingkat kerja. Individu yang mengalami *Financial Anxiety* akan merasa khawatir terhadap kerugian yang menyebabkan kehilangan uang akibat keputusan yang salah (Cwynar, A., Cwynar, W., Kowerski, M., Filipek, K., & Scuba, P, 2020). Secara sederhana *Financial Anxiety* adalah tekanan mental yang berasal dari situasi dimana individu menghadapi suatu risiko kerugian (Cwynar, A., Cwynar, W., Kowerski, M., Filipek, K., & Scuba, P, 2020). Individu yang mengalami *Financial Anxiety* tidak mampu untuk memproses informasi keuangan dengan baik (Shapiro, G. K., & Burchell, B. J, 2012). Ketika mengalami *Financial Anxiety* individu menjadi sangat khawatir dan tidak mampu menunjukkan perilaku keuangan yang diharapkan (Lusardi, A & Tufano, P, 2015).

Penelitian di Amerika menyatakan bahwa mayoritas penduduk Amerika mengalami *Financial Anxiety* yang terdiri dari uang, pekerjaan dan ekonomi (Pope, K. S., & Vetter, V. A, 1992). *Financial Anxiety* menyebabkan individu merasa khawatir terhadap situasi keuangan yang menyebabkan ketidakmampuan dalam mengelola keuangan pribadi secara efektif (Burchell, B. J, 2003). Peningkatan pengaruh pemakaian *Electronic Payment System* dapat memberikan pengetahuan dan manfaat keuangan secara digital dan melalui *internet*, berbagai yang dapat membantu untuk mengurangi *Financial Anxiety* (Van Rooij, M., Lusardi, A., & Alessie, R., 2011). Penelitian sebelumnya mengungkapkan bahwa informasi *online* dan *Financial Advice* dapat mengontrol *Financial Anxiety* (Cwynar, A., Cwynar, W., Kowerski, M., Filipek, K., & Scuba, P, 2020). Beberapa penelitian menemukan bahwa *Financial Anxiety* menggambarkan tekanan psikologis seperti kekhawatiran sebelum menggunakan *Electronic Payment System*, kekhawatiran tersebut dipicu oleh hal-hal yang belum dipahami terkait *Electronic Payment System*, seperti keamanan dalam penggunaan *Electronic Payment System*, kemungkinan adanya kegagalan pada sistem *Electronic Payment System*. Kondisi tersebut mendorong seseorang untuk mencari informasi kepada pihak yang dianggap memahami permasalahan tersebut atau mencari sumber informasi yang dapat menjelaskan berbagai hal yang terkait penggunaan *Electronic Payment System*.

Partisipasi dalam kehidupan ekonomi harus memaksimalkan kesempatan yang memungkinkan orang untuk menjalani kehidupan yang memuaskan. *Financial Capability* adalah pengetahuan dan kemampuan keuangan dalam mengelola sumber daya keuangan dalam setiap situasi (Taylor, M, 2011). *Financial Capability* menggabungkan keterampilan, perilaku, dan pengetahuan dalam lima bidang: memenuhi kebutuhan, mencatat pengeluaran dan pendapatan, merencanakan masa depan, memilih produk, dan memiliki informasi (Atkinson, A. et al, 2007). *Financial Capability* sangat penting bagi individu yang dihadapkan pada kompleksitas keputusan keuangan, khususnya bagi generasi milenial yang kurang memahami keuangan (Zakaria, N.F. & Sabri, M.F, 2013). Generasi milenial adalah generasi yang mudah mendapatkan kepuasan melalui teknologi dan menghabiskan banyak waktu di media sosial serta mengonsumsi berita dan informasi yang berpusat pada *gadget* (Indonesia Millennial Report, 2020). Saat ini, Indonesia sedang mengalami bonus demografis yang diperkirakan akan berakhir pada tahun 2045, menurut Badan Pusat Statistik Indonesia proyeksi populasi produktif Indonesia dengan usia 15 hingga 64 menjadi

179,1 juta orang pada tahun 2020 dan generasi milenial dengan usia 21 hingga 36 berkontribusi pada sekitar 63,5 juta orang (Indonesia Millennial Report, 2020).

Financial Capability penting bagi individu untuk dapat memanfaatkan layanan keuangan dalam bentuk *Electronic Payment System* secara maksimal (Zakaria, N.F. & Sabri, M.F, 2013). Berdasarkan penelitian sebelumnya di Inggris diketahui bahwa responden yang mengalami kesulitan keuangan berasal dari kelompok usia 20 sampai 29 tahun sebesar 36 persen, kelompok usia 30 sampai 39 tahun sebesar 40 persen, kelompok usia 40 hingga 49 memiliki nilai yang lebih rendah. Berdasarkan penelitian ini, diketahui bahwa *Financial Capability* yang buruk menjadi masalah utama di kelompok milenial (Zakaria, N.F. & Sabri, M.F, 2013). *Financial Capability* adalah salah satu bentuk keterampilan keuangan seperti mengelola pengeluaran sehari-hari, mengatasi keadaan darurat yang tidak terduga dan perencanaan pensiun (Zakaria, N.F. & Sabri, M.F, 2013).

Istilah *Financial Capability* mengacu pada literasi keuangan untuk menentukan kemampuan dalam membuat pertimbangan informasi untuk mengambil keputusan keuangan yang efektif (Zakaria, N.F. & Sabri, M.F, 2013). Namun, terdapat perbedaan konsep antara *Financial Capability* dengan literasi keuangan yaitu dimana literasi keuangan cenderung menekankan pada pengetahuan konsep keuangan dasar seperti suku bunga (*interest*), nilai *rill* dan nominal dan dasar-dasar diversifikasi risiko (Lusardi, A., & Mitchell, O. S, 2014) . Sedangkan *Financial Capability* dipahami sebagai konsep dengan tiga komponen berbeda yang terdiri dari pengetahuan dan pemahaman keuangan, keterampilan dan kompetensi keuangan dan tanggung jawab keuangan (Leskinen, J., & Raijas, A, 2005). Dasar dari *Financial Capability* adalah pengetahuan, pemahaman, keterampilan dan tanggung jawab (Zakaria, N.F. & Sabri, M.F, 2013). *Financial Capability* berkaitan dengan kemampuan menggunakan keuangan untuk mendapatkan apa yang diinginkan, apabila setiap individu dapat mengelola keuangannya secara efektif, maka individu dapat memenuhi kebutuhan saat ini dan kebutuhan masa depan yang mengarah kepada pencapaian *Financial Satisfaction* (Arifin, A. Z, 2018). Terdapat berbagai karakteristik demografis yang terlibat dalam pembentukan *Financial Capability* seperti jenis kelamin, usia, pendidikan dan kebiasaan (Leskinen, J., & Raijas, A, 2005). Selain itu, fase kehidupan individu, lingkungan tempat tinggal dan lingkungan makro seperti komunitas dan masyarakat juga berpengaruh dalam pembentukan *Financial Capability* (Leskinen, J., & Raijas, A, 2005).

Ledakan digital telah menyebabkan transaksi dan layanan *online* di berbagai saluran *e-commerce* (Hossain, Xi., Nurunnabi & Hussain, K, 2020). Melalui perluasan teknologi *digital*, pola konsumsi masyarakat di seluruh dunia berubah (OECD, 2018). Pada tahun 1990, *e-commerce* muncul dan memperkenalkan cara unik untuk melakukan perdagangan B2C dalam dunia bisnis. *E-commerce* adalah transaksi *online* dalam bisnis yang memungkinkan pembelian dan penjualan produk, penyediaan berbagai layanan dan informasi perdagangan dan transaksi uang elektronik antar pihak yang bertransaksi. *Electronic Payment System* didefinisikan sebagai transfer nilai melalui pembayaran elektronik dari pembayar ke penerima pembayaran melalui mekanisme pembayaran elektronik (Weir, C. S., Anderson, J. N., and Jack, M. A, 2006). *Electronic Payment System* adalah tulang punggung *e-commerce*. Dengan kemajuan teknologi, sistem pembayaran elektronik telah berpengaruh pada kartu kredit, kartu debit, sistem tunai dan cek elektronik, *smart cards* yaitu plastik yang berbentuk kartu dan terdapat chip atau *microprocessor* untuk menyimpan memori dan *digital wallet* yang berfungsi seperti dompet saku tetapi dalam bentuk aplikasi yang digunakan untuk melakukan transaksi elektronik secara cepat dan aman (Bezhovski & Zlatko, 2016). Dengan meningkatnya teknologi keuangan, individu dapat mengakses *Electronic Payment System* dalam mengelola keuangannya yang dapat meningkatkan kemudahan dan efisiensi bertransaksi sehingga akan meningkatkan *Financial Satisfaction* (Rita, P., Oliveira, T., & Farisa, A, 2019).

Penelitian sebelumnya menyatakan bahwa pemanfaatan terhadap *digital platform* melalui *Electronic Payment System* dapat memberikan pengetahuan keuangan sebagai *Financial Advice* dalam menentukan keputusan keuangan yang tepat dan mengarah kepada perilaku keuangan yang tepat dalam mencapai *Financial Satisfaction* (Van Rooij, M., Lusardi, A., & Alessie, R., 2011). Ketika individu mengalami *Financial Anxiety* maka akan memerlukan adanya suatu nasihat dalam bentuk *Financial Advice* yang melengkapi pengetahuan keuangannya yang dapat memberikan jawaban atas masalah keuangannya (Khan, K. A., Akhtar, M. A., Dey, S. K., & Ibrahim, R, 2020). *Electronic Payment System* sebagai bagian dari layanan keuangan berbentuk *digital platform* dapat mengurangi *Financial Anxiety* karena terdapat manfaat layanan pengelolaan keuangan yang efektif dan efisien dengan dukungan suatu sistem teknologi (Van Rooij, M., Lusardi, A., & Alessie, R., 2011). Penelitian sebelumnya mengungkapkan bahwa *Electronic Payment System* adalah alat dan sarana yang dapat membantu mendapatkan *Financial Advice* dalam pengambilan keputusan keuangan yang tepat (Khan, K.A., Akhtar, M.A., Dey, S.K & Ibrahim, R, 2020). Sehingga diperlukan penelitian yang

menghubungkan *Financial Anxiety* dengan *Financial Satisfaction* melalui *Electronic Payment System* sebagai faktor mediasi.

Financial Capability seperti yang telah dibahas sebelumnya dapat dinyatakan sebagai pengganti *Financial Literacy* (Xiao, J. J., & O'Neill, B, 2018). Berdasarkan penjelasan dinyatakan bahwa bahwa *Financial Capability* jauh lebih komprehensif dibandingkan *Financial Literacy* (Sherraden, M.S, 2013). Penelitian sebelumnya menyatakan bahwa individu yang memiliki *Financial Capability* yang tinggi akan cenderung untuk memanfaatkan layanan keuangan *digital* dalam bentuk *Electronic Payment System* (Königsheim, C., Lukas, M., & Nöth, M, 2017). *Financial Capability* dapat membantu individu dalam mencapai *Financial Satisfaction* (Xiao, J.J., Chen, C & Chen, F, 2014). Sehingga penelitian ini berfungsi untuk menguji apakah penggunaan *Electronic Payment System* dapat menghubungkan *Financial Capability* dalam mencapai *Financial Satisfaction* dengan lebih baik, karena *Electronic Payment System* merupakan suatu peluang di era *digital* dalam mencapai *Financial Satisfaction* (Khan, K.A., Akhtar, M.A., Dey, S.K & Ibrahim, R, 2020).

Terdapat beberapa faktor yang harus diperhatikan pengguna dalam menggunakan *Electronic Payment System* yaitu hukum dan regulasi, kemampuan teknologi penyedia layanan pembayaran elektronik, hubungan komersial dan pertimbangan keamanan seperti masalah verifikasi dan otentikasi (Paunov, C & Vickery, G, 2006). Beberapa faktor tersebut sangat penting karena data dalam *Electronic Payment System* berisi informasi keuangan pengguna (Raja, J., Velmurgan, S. M. & Seetharaman, A, 2008). Oleh karena itu perkembangan dan penggunaan *Electronic Payment System* di masa depan tergantung pada keamanan sistem pembayaran elektronik (Aigbe, Princewill & Akpojar, J, 2014).

Penelitian ini mengambil rujukan dari penelitian terdahulu dengan judul "*Electronic Payment System Use: a Mediator and a Predictor of Financial Satisfaction*" yang menjelaskan bagaimana *Financial Advice*, *Financial Anxiety* dan *Financial Capability* dapat mempengaruhi penggunaan *Electronic Payment System* dan bagaimana dan bagaimana penggunaan *Electronic Payment System* dapat mempengaruhi *Financial Satisfaction* individu (Khan, K.A., Akhtar, M.A., Dey, S.K & Ibrahim, R, 2020). Penelitian tersebut menggunakan responden generasi milenial dengan usia 20-30 tahun yang merupakan angkatan kerja di India, responden tersebut juga merupakan mahasiswa dari berbagai program studi di India. Penelitian sebelumnya menyatakan bahwa *Financial Advice*, *Financial Anxiety* dan *Financial Capability* berpengaruh signifikan terhadap penggunaan *Electronic Payment System* dan *Electronic Payment System* berpengaruh signifikan terhadap *Financial Satisfaction* (Khan, K. A., Akhtar, M. A., Dey, S. K., &

Ibrahim, R, 2020). Oleh sebab itu, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian pada responden generasi Z dengan usia 20 sampai 26 tahun yang merupakan mahasiswa maupun alumni mahasiswa di Surabaya dan mengambil judul penelitian yaitu “Peran *Electronic Payment System* Sebagai Mediator *Financial Advice*, *Financial Anxiety* dan *Financial Capability* Terhadap *Financial Satisfaction*”.

2

1.3 Rumusan Masalah

1. Apakah *Financial Advice* berpengaruh signifikan terhadap *Financial Satisfaction*?
2. Apakah *Financial Anxiety* berpengaruh signifikan terhadap *Financial Satisfaction*?
3. Apakah *Financial Capability* berpengaruh signifikan terhadap *Financial Satisfaction*?
4. Apakah *Electronic Payment System (EPS)* berperan dalam memediasi pengaruh *Financial Advice* terhadap *Financial Satisfaction* ?
5. Apakah *Electronic Payment System (EPS)* berperan dalam memediasi pengaruh *Financial Anxiety* terhadap *Financial Satisfaction* ?
6. Apakah *Electronic Payment System (EPS)* berperan dalam memediasi pengaruh *Financial Capability* terhadap *Financial Satisfaction* ?

1.4 Tujuan Penelitian

1. Untuk menganalisa pengaruh *Financial Advice* terhadap *Financial Satisfaction*.
2. Untuk menganalisa pengaruh *Financial Anxiety* terhadap *Financial Satisfaction* .
3. Untuk menganalisa pengaruh *Financial Capability* terhadap *Financial Satisfaction*.
4. Untuk menganalisa peran *Electronic Payment System (EPS)* dalam memediasi pengaruh *Financial Advice* terhadap *Financial Satisfaction*.
5. Untuk menganalisa peran *Electronic Payment System (EPS)* dalam memediasi pengaruh *Financial Anxiety* terhadap *Financial Satisfaction*.
6. Untuk menganalisa peran *Electronic Payment System (EPS)* dalam memediasi pengaruh *Financial Capability* terhadap *Financial Satisfaction*.

1.5 Manfaat Penelitian

1. Bagi Generasi Z :

Berdasarkan penelitian ini diharapkan generasi Z dapat memahami peran *Electronic Payment System* sebagai mediator *Financial Advice*, *Financial Anxiety* dan *Financial Capability* terhadap *Financial Satisfaction*.

2. Bagi Penelitian Selanjutnya :

Berdasarkan penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat dan referensi bagi penelitian selanjutnya yang meneliti mengenai peran *Electronic Payment System* terhadap *Financial Satisfaction* dengan menggunakan variabel-variabel yang bersangkutan.

2. TEORI PENUNJANG

2.1 Teori

2.1.1 *Financial Satisfaction*

Longman Dictionary of Contemporary English (1981) menjelaskan konsep kepuasan sebagai sesuatu yang menyenangkan, terpenuhinya kebutuhan ataupun keinginan seperti ketika klaim asuransi diterima. Kata *satisfaction* pertama kali muncul dalam bahasa Inggris selama abad ketiga belas yang berasal dari kata Latin *satis* yang artinya cukup berarti dan kata akhiran *faction* berasal dari bahasa Latin *facere* yang artinya melakukan sehingga dapat disimpulkan kata *satisfaction* terwujud ketika individu melakukan sesuatu yang memberikan manfaat sesuai dengan apa yang diharapkan (Clinton, A. & Wellington, T, 2000). Oxford Advance Learner's Dictionary (2000)

menjelaskan konsep kepuasan adalah suatu perasaan dari pemenuhan terhadap sesuatu yang dipengaruhi oleh harapan terkait dengan tingkat kualitas yang lebih baik dari sebelumnya (Eyiah-Botwe, E, 2015). Kepuasan bersifat personal dan berkaitan dengan harapan yang dimiliki oleh seseorang (Sirgy, M. J, 2012). Tingkat kepuasan seseorang merupakan gambaran dari sejumlah kebutuhan, harapan, impian, dan hal-hal yang menyenangkan yang diinginkan (Bilton, T et al, 2002).

Kepuasan merupakan ³ salah satu bentuk kebahagiaan yang diperoleh dari hasil usaha yang telah dilakukan, kebahagiaan hidup adalah pencapaian puncak dari hasil usaha apapun, ³ salah satu bentuk kebahagiaan adalah melalui pencapaian *Financial Satisfaction* yang diperoleh dari salah satu tingkah laku seseorang dalam mengelola pendapatan mereka untuk memenuhi berbagai kebutuhan keuangan (Arifin, A. Z, 2018). Kebutuhan dikatakan terpenuhi ³ jika individu mampu memenuhi kebutuhan jangka pendek, dan kebutuhan jangka panjang tanpa merasa kekurangan (Arifin, A. Z, 2018). *Financial Satisfaction* merupakan elemen utama dalam kesejahteraan keuangan yang digunakan untuk mencapai kepuasan hidup secara keseluruhan (¹Woodyard, A. S. & Robb, C. A, 2016). Kepuasan hidup dapat dicapai melalui ketepatan dalam pengelolaan keuangan (¹Hira, T.K. & Mugenda, O.M, 1998).

Financial Satisfaction merupakan keadaan dan perasaan dari keputusan keuangan yang baik yang dipengaruhi oleh pengetahuan keuangan yang baik (¹Joo, S.H., Durband, D. B., & Grable, J, 2008). Seseorang dapat memiliki sikap yang bertanggung jawab dalam hal keuangan jika telah memperoleh informasi tentang pengelolaan keuangan yang baik dari pihak yang terpercaya (Halim, E.K & Astuti, D, 2015). *Financial Satisfaction* adalah persepsi subjektif individu terkait kecukupan uang yang dimiliki untuk memenuhi berbagai kebutuhan (Hira, T.K. & Mugenda, O.M, 1998). Terdapat enam faktor untuk mengukur *Financial Satisfaction*, yaitu kepemilikan tabungan, jumlah hutang, keadaan keuangan saat ini, kemampuan memenuhi kebutuhan jangka panjang, dana untuk keadaan darurat dan keterampilan manajemen keuangan (¹Hira, T.K. & Mugenda, O.M, 1998). *Financial Satisfaction* yang berhasil ditandai dengan kondisi keuangan individu yang baik dan kondisi masyarakat yang bahagia serta bebas dari *Financial Anxiety* (Joo, H, 2008).

Kondisi pertumbuhan ekonomi Indonesia yang telah membaik telah berpengaruh positif pada peningkatan pendapatan (Arifin, A. Z, 2018). Tetapi terdapat suatu permasalahan ketika individu yang memiliki tingkat pendapatan tinggi tidak mampu mengelola keuangannya dengan baik maka individu tersebut akan menghadapi kendala dalam pengelolaannya keuangan, seperti tidak mampu

membayar tagihan tepat waktu, tidak dapat mengelola dana pensiun dan tidak memiliki tabungan, sebagai akibatnya adalah *Financial Satisfaction* individu tersebut rendah (Arifin, A. Z, 2018). Oleh karena itu, *Financial Capability* berhubungan positif dengan *Financial Satisfaction*, artinya semakin tinggi kemampuan individu dalam mengelola keuangannya maka akan berdampak pada semakin tingginya *Financial Satisfaction* (Xiao, J.J., Chen, C & Chen, F, 2014). Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa individu dengan tingkat pendapatan dan total aset tinggi memiliki hubungan positif dengan *Financial Satisfaction* (Plagnol, A.C, 2011).

2.1.2 *Financial Advice*

Finacial Advice adalah suatu 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). Alasan dibalik pengertian ini adalah agar individu memperoleh manfaat keuangan dari *Financial Advice* dan mampu untuk mengatasi risiko keuangan dalam pengambilan keputusan keuangan (Stolper, O.A & Walter, A, 2017). Namun, manfaat yang diperoleh dari *Financial Advice* memiliki dua hal penting yaitu nasihat harus akurat, sesuai, dan konsisten dengan tujuan keuangan individu serta pihak terpercaya yang memberikan nasihat dapat menguntungkan individu dalam menentukan keputusan keuangan (Stolper, O.A & Walter, A, 2017). *Financial Advice* yang tepat diperlukan untuk memilih produk keuangan dengan benar (Braunstein, S. & Welch, C, 2002). *Financial Advice* adalah salah satu bentuk dari perilaku keuangan karena dapat mencerminkan sikap keuangan dan mengarahkan individu untuk meningkatkan *Financial Satisfaction* (Keith, A.M, 2018). *Financial Advice* diperlukan untuk mencapai *Financial Satisfaction* yang dapat diperoleh melalui layanan konsultasi keuangan dari pihak terpercaya dalam hal keuangan, pendidikan keuangan dan sarana digital yang tersedia seperti melalui *youtube* yang dapat memberikan pengetahuan keuangan untuk membantu pengelolaan keuangan individu seperti pertimbangan memulai usaha, investasi dan perencanaan pensiun (Allgood, S., Walstad, W.B, 2016).

Penelitian sebelumnya menyatakan bahwa *Financial Advice* dapat membantu individu mengembangkan perilaku keuangan yang baik dan mengurangi tingkat utang (Collin, J.M., O'Rourke, C.M, 2010). Penelitian di Amerika Serikat menyatakan bahwa sekitar 81% penduduk yang berinvestasi dalam reksa dana dan perencanaan pensiun mengandalkan *Financial Advice* dan 75% dari mereka mencari nasihat sebelum melakukan transaksi pasar saham atau reksa dana (Heinberg, A., Hung, A.A., Kapteyn, A., Lusardi A., & Yoong, J.K, 2010). *Financial Advice* dapat membantu

individu meningkatkan keterampilan manajemen keuangan agar dapat membuat keputusan keuangan yang tepat (Collin, J.M., O'Rourke, C.M, 2010). *Financial Advice* dapat menggantikan literasi keuangan karena individu yang kurang berpengetahuan dalam bidang keuangan akan menghadapi risiko keuangan berkaitan dengan kerugian sehingga mereka membutuhkan dukungan dan nasihat dari pihak yang terpercaya di bidang keuangan (Stolper, O.A & Walter, A, 2017). Selain itu, *Financial Advice* akan memudahkan individu dengan tingkat pengetahuan keuangan yang rendah dalam memahami informasi keuangan dan memproses informasi tersebut untuk diterapkan pada perilaku keuangan yang diinginkan, sehingga dapat mencegah biaya kerugian akibat keputusan keuangan yang salah (Inderst, R & Ottaviani, M, 2009).

Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa pengetahuan keuangan yang rendah akan berkontribusi pada perilaku keuangan yang mengarah pada *Financial Anxiety* (Lusardi, A & Tufano, P, 2015). Oleh karena itu, *Financial Advice* dapat digunakan sebagai pengganti *Financial Literacy* dalam mengambil keputusan (Cwynar, A., Cwynar, W., Kowerski, M., Filipek, K., & Scuba, P, 2020). Individu yang memiliki *Financial Literacy* yang rendah akan mencari bantuan melalui *Financial Advice* untuk membantunya mendapatkan pengetahuan keuangan yang tepat. Pemahaman yang baik terhadap keuangan merupakan faktor penting dalam pemilihan produk keuangan yang tepat untuk mencegah kerugian akibat keputusan keuangan yang salah (Braunstein, S. & Welch, C, 2002). Alasan yang mendasari bahwa *Financial Advice* dapat digunakan untuk menggantikan *Financial Literacy* karena *Financial Advice* dapat memberikan informasi dan pengetahuan keuangan yang tepat secara umum bagi individu yang belum paham dalam keuangan untuk mencegah resiko kerugian karena keputusan keuangan yang salah (Stolper, O.A & Walter, A, 2017). Oleh sebab itu, *Financial Advice* adalah sesuatu yang penting sebelum memilih produk keuangan (Stolper, O.A & Walter, A, 2017). Penelitian sebelumnya mengungkapkan bahwa *Financial Anxiety* yang dialami oleh individu dapat mendorong individu untuk mencari *Financial Advice* (Khan, K. A., Akhtar, M. A., Dey, S. K., & Ibrahim, R, 2020). Individu yang menerima *Financial Advice* yang tepat akan cenderung memiliki pendapatan yang tinggi dan lebih memiliki pengetahuan keuangan dari pada mereka yang tidak menerima *Financial Advice* (Collin, J.M, 2012).

Terdapat beberapa hal yang penting dalam *Financial Advice* yaitu dengan mempertimbangkan pendapat orang lain dalam pengambilan keputusan keuangan seperti bertransaksi, berinvestasi dan menabung, berkonsultasi keuangan dalam menangani masalah

keuangan, mencari nasihat keuangan yang tepat dari pihak yang dipercaya, nasihat keuangan akan membantu untuk mencapai harapan keuangan yang lebih baik dan mempercayai nasihat dan rekomendasi keuangan (NFCS, 2012). Penelitian sebelumnya mengungkapkan bahwa *Financial Advice* dapat memperkuat *Financial Literacy* individu dalam memberikan nasihat untuk investasi produk keuangan yang beresiko, dimana nasihat tersebut harus bertujuan untuk membantu individu dan fokus pada penyelesaian masalah keuangan yang buruk untuk menentukan keputusan keuangan yang terbaik (Stolper, O.A & Walter, A, 2017).

Generasi Z adalah generasi yang mencakup penduduk yang lahir antara tahun 1995 hingga 2010, generasi ini berjumlah hampir seperlima dari total tenaga kerja dunia saat ini (Bezhovski & Zlatko, 2016). Generasi Z memiliki kemampuan lebih untuk memahami teknologi *digital* dan memproses informasi yang tersedia dengan efektif dan efisien dibandingkan dengan generasi Y atau generasi sebelumnya (Bezhovski & Zlatko, 2016). Penelitian terdahulu menyatakan bahwa peningkatan penggunaan pada *digital platform* dapat mengarah pada peningkatan *Financial Advice* secara online (Van Rooij, M., Lusardi, A., & Alessie, R., 2011).

2.1.3 *Financial Anxiety*

Financial Anxiety adalah situasi ketika seseorang merasa tertekan dalam mengambil keputusan keuangan (Roberts, R. et al, 1999). Tekanan tersebut berhubungan dengan kerugian akibat dari keputusan yang salah yang akan mengarah pada *Financial Anxiety* (Cwynar, A., Cwynar, W., Kowerski, M., Filipek, K., & Scuba, P, 2020). *Financial Anxiety* ditandai dengan perasaan khawatir tentang situasi keuangan, kesulitan dalam berkonsentrasi pada pekerjaan karena situasi keuangan dan kesulitan dalam mengendalikan kekhawatiran mengenai masalah keuangan (Archuleta, K.L., Dale, A & Spann, S.M, 2013). *Financial Anxiety* akan menyebabkan individu tidak mampu untuk mengelola keuangan pribadi secara efektif dan memproses informasi keuangan dengan baik sehingga menyebabkan situasi keuangan menjadi buruk (Shapiro, G. K., & Burchell, B. J, 2012). Ketika mengalami *Financial Anxiety* individu menjadi sangat khawatir akan keuangan karena tidak memiliki pengetahuan keuangan yang cukup untuk mengetahui cara mengelola keuangan yang baik sehingga tidak mampu menunjukkan perilaku keuangan yang diharapkan (Lusardi, A & Tufano, P, 2015). *Financial Anxiety* menjadi salah satu faktor pada peningkatan kecemasan di kalangan mahasiswa di Inggris yaitu sekitar 71% siswa mengalami stres karena masalah keuangan pribadi (Andrews, B & Wilding, J.M, 2004). Penelitian sebelumnya mengungkapkan bahwa *Financial Anxiety*

akan terjadi kepada individu yang berpenghasilan rendah, faktor kemudahan kredit, pendapatan yang rendah dan pengelolaan uang yang buruk (Pankow, D, 2012). Kemudahan kredit merupakan salah satu faktor penyebab *Financial Anxiety* karena dapat menciptakan pola pikir dimana individu tetap dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan walaupun melebihi jumlah pendapatan yang dapat menghasilkan utang yang dan kesulitan membayar apabila utang telah melebihi batas kemampuan.

Financial Anxiety di kalangan mahasiswa terkait dengan biaya perguruan tinggi yang meningkat, tingkat kebutuhan yang belum terpenuhi yang dapat mengganggu kinerja akademis dan lingkungan universitas yang kurang mendukung seperti kurangnya perhatian mengenai keadaan keuangan mahasiswa dan kurangnya pendidikan di bidang pengelolaan keuangan secara personal (Mehta, S. S., Newbold, J. J., & O'Rourke, M. A, 2011). Penelitian sebelumnya menjelaskan bahwa utang bukan merupakan faktor *Financial Anxiety* pada mahasiswa karena mayoritas mahasiswa tidak memiliki utang untuk memenuhi kebutuhannya tetapi pada individu yang telah lulus kuliah karena mereka baru merasakan dampak utang bagi situasi keuangan dan pekerjaan (Khan, K.A., Akthar, M.A., Dey, S.K & Ibrahim, R, 2020). Selain itu, *Financial Anxiety* akan mengakibatkan kesehatan mental yang buruk, seperti gangguan kecemasan dan kesulitan untuk beristirahat (Joo, S.H., Durband, D. B., & Grable, J, 2008). Gangguan Kecemasan ditandai dengan kekhawatiran berlebihan yang terjadi selama berbulan-bulan karena suatu situasi yang ditandai dengan kesulitan mengendalikan kekhawatiran dan kecemasan dengan berbagai gejala yaitu gelisah atau merasa tertekan, mudah lelah, sulit berkonsentrasi, mudah marah, ketegangan otot, dan gangguan tidur. Selain itu terdapat gejala yang cukup parah yang dapat mengganggu fungsi sosial dan pekerjaan yaitu depresi (Archuleta, K.L., Dale,A & Spann, S.M, 2013).

Dari sudut pandang demografis, individu yang memiliki tingkat *Financial Anxiety* tinggi adalah wanita berusia dewasa dan menikah, hal itu di sebabkan karena adanya kecemasan terhadap kebutuhan yang tidak dapat terpenuhi karena sebagian besar wanita yang telah menikah harus mengatur rumah dan mendidik anak sehingga tidak ada kesempatan untuk bekerja. Selain itu, individu dengan sumber keuangan dan kekayaan bersih yang rendah (Archuleta, K.L., Dale,A & Spann, S.M, 2013). Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa wanita mengalami *Financial Anxiety* yang lebih tinggi dibanding pria, Pemilik rumah tidak terlalu cemas dibandingkan mereka yang tidak memiliki rumah, rumah tangga dengan anak-anak akan lebih cemas dibandingkan rumah tangga yang tidak memiliki anak dan individu yang berpendidikan tidak begitu cemas dibanding individu

yang tidak berpendidikan (Roll, S.P., Taylor, S.H., & Weiss, M.G., 2016). Penelitian di Amerika mengungkapkan bahwa *Financial Anxiety* lebih sering terjadi pada kalangan berpenghasilan rendah dan sedang yaitu tenaga kerja berpenghasilan antara \$ 20.000 sampai \$ 35.000 akan lebih mungkin untuk mengalami tekanan keuangan dibanding pekerja dengan pendapatan \$ 200.000 atau lebih, *Financial Anxiety* tersebut disebabkan oleh kecemasan tidak bisa memenuhi kebutuhan hidup (Roll, S.P., Taylor, S.H., & Weiss, M.G., 2016). Peningkatan pengaruh pemakaian *digital platform* mendorong terjadinya peningkatan pengetahuan keuangan melalui berbagai sumber yang tersedia di *internet*, berbagai sumber yang memberikan *Financial Advice* secara bijak akan mengurangi *Financial Anxiety* (Van Rooij, M., Lusardi, A., & Alessie, R., 2011). Penelitian sebelumnya mengungkapkan bahwa informasi *online* dan pengetahuan keuangan dapat mengontrol *Financial Anxiety* (Cwynar, A., Cwynar, W., Kowerski, M., Filipek, K., & Scuba, P., 2020).

2.1.4 Financial Capability

Financial Capability adalah pengetahuan dan kemampuan keuangan dalam mengelola sumber daya keuangan dalam setiap situasi (Taylor, M, 2011). *Financial Capability* dipahami sebagai konsep yang memiliki tiga komponen yaitu pengetahuan dan pemahaman keuangan, keterampilan dan kompetensi keuangan dan tanggung jawab keuangan (Leskinen, J., & Raijas, A, 2005). Ketiga komponen ini digunakan dalam berlatih ketika membuat keputusan dan pilihan untuk mengalokasikan sumber daya keuangan. Selain itu, *Financial Capability* menggabungkan keterampilan, perilaku, dan pengetahuan dalam lima bidang yaitu memenuhi kebutuhan, mencatat pengeluaran dan pendapatan, merencanakan masa depan, memilih produk keuangan dan memiliki informasi keuangan (Atkinson, A. et al, 2007). *Financial Capability* adalah sesuatu yang sangat penting untuk dimiliki oleh generasi Z dalam menghadapi situasi keuangan apapun (Zakaria, N.F. & Sabri, M.F, 2013). Generasi Z adalah generasi yang mudah mendapatkan kepuasan melalui teknologi dan menghabiskan banyak waktu di media sosial serta mengonsumsi berita dan informasi yang berpusat pada *gadget* (Indonesia Millennial Report, 2020). *Financial Capability* berkaitan dengan kemampuan menggunakan keuangan untuk mendapatkan apa yang diinginkan, apabila setiap individu dapat mengelola keuangannya secara efektif, maka individu dapat memenuhi kebutuhan saat ini dan kebutuhan masa depan yang mengarah kepada pencapaian *Financial Satisfaction* (Arifin, A. Z, 2018). Dengan memiliki *Financial Capability* yang baik maka individu dapat mengelola keuangan, mengatasi keadaan darurat yang tak terduga dan merencanakan pensiun (Zakaria, N.F.

& Sabri, M.F, 2013). *Financial Capability* yang ditingkatkan akan berdampak pada peningkatan penggunaan layanan *digital* sehingga dapat mencapai *Financial Satisfaction* (Königsheim, C., Lukas, M., & Nöth, M, 2017).

Individu yang memiliki *Financial Capability* akan mampu dalam menghitung anggaran belanja, mengelola keuangan dengan efektif dan yakin dalam membuat keputusan keuangan yang tepat (Kempson, E., Collard, S., & Moore, N, 2006). *Financial Capability* menentukan kemampuan dalam membuat pertimbangan dari berbagai informasi keuangan dalam mengambil keputusan keuangan yang efektif (Zakaria, N.F. & Sabri, M.F, 2013). Penelitian sebelumnya menyatakan bahwa *Financial Capability* termasuk dalam literasi keuangan tetapi memiliki pengertian yang lebih komprehensif yaitu dimana *Financial Capability* mencakup terpenuhinya berbagai pengetahuan keuangan dan kemampuan untuk mengelola sumber daya keuangan agar dapat membuat keputusan keuangan yang tepat, sedangkan literasi keuangan cenderung menekankan pada pengetahuan konsep keuangan dasar seperti suku bunga (*interest*), nilai *rill* dan nominal dan dasar-dasar diversifikasi risiko (Sherraden, M.S, 2013). Terdapat karakteristik demografis yang dapat mempengaruhi *Financial Capability* seperti jenis kelamin, usia, pendidikan, kebiasaan dan lingkungan tempat tinggal (Taylor, M, 2011).

Financial Capability adalah kemampuan individu dalam mengelola dan mengontrol keuangan yang berhubungan dengan efikasi diri yaitu ukuran untuk menentukan seberapa baik individu melakukan tindakan keuangan pada situasi tertentu (Taylor, M, 2011). Beberapa bidang *Financial Capability* yang mempengaruhi *Financial Satisfaction* adalah pengetahuan, pemahaman, keterampilan dan keyakinan dalam membuat keputusan keuangan yang sesuai dengan keadaan pribadi individu (Zakaria, N.F. & Sabri, M.F, 2013). *Financial Capability* berkaitan dengan peluang nyata yang melibatkan kemampuan individu dalam mengelola keuangan untuk meningkatkan *Financial Satisfaction*. *Financial Capability* berkaitan dengan kemampuan yang didasarkan pada adanya pengetahuan keuangan yang baik, keterampilan mengelola keuangan dan keyakinan dalam mengambil keputusan keuangan (Lusardi, A., & Mitchell, O. S, 2014). *Financial Capability* merupakan konsep multi dimensi yang mencakup berbagai aspek perilaku berkaitan dengan bagaimana individu dapat mengelola sumber daya keuangan dan membuat keputusan keuangan yang tepat dengan mempertimbangkan berbagai konsekuensi keuangan (Zakaria, N.F. & Sabri, M.F, 2013).

2.1.5 Electronic Payment System (EPS)

⁵
Electronic Payment System didefinisikan sebagai transfer nilai melalui pembayaran 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 ⁵
internet memungkinkan pengguna untuk melakukan transaksi dari jarak jauh (Weir, C. S., Anderson, J. N., and Jack, M. A, 2006). *Electronic Payment System* adalah bagian dari teknologi keuangan, yang berfungsi untuk meningkatkan kemampuan individu dalam mengelola keuangan secara efektif dan efisien (Wang & He, G, 2020). *Electronic Payment System* adalah suatu sistem pembayaran elektronik yang cepat, aman, handal, nyaman dan terjamin (Cotteller, M., Cotteleer, C. & Prochnow, A, 2007). Terdapat beberapa persyaratan yang harus dimiliki oleh *Electronic Payment System* yaitu *privacy* identitas pengguna, integritas data (sistem terjamin dan bersertifikat), otentikasi pengguna (identifikasi pengguna melalui *email* dan *password*), pencegahan terhadap *repudiation attack* (gangguan sistem komputer dalam bentuk virus dan *malware*), kemudahan, kecepatan dan ketersediaan informasi yang dibutuhkan dalam bertransaksi (Ismaili. et al, 2014).

Dengan kemajuan teknologi, *Electronic Payment System* telah berpengaruh pada kartu kredit, kartu debit, sistem tunai dan cek elektronik, *smart cards* yaitu plastik yang berbentuk kartu dan terdapat chip atau *microprocessor* untuk menyimpan memori dan *digital wallet* yang berfungsi seperti dompet saku tetapi dalam bentuk aplikasi yang digunakan untuk melakukan transaksi elektronik secara cepat dan aman (Bezhovski & Zlatko, 2016). Individu dapat mengakses *Electronic Payment System* untuk mengelola keuangannya dengan efektif dan efisien sehingga akan meningkatkan *Financial Satisfaction* (Rita, P., Oliveira, T., & Farisa, A, 2019). Dibandingkan dengan metode pembayaran tradisional, *Electronic Payment System* memiliki beberapa karakteristik yang menguntungkan yaitu keamanan, keandalan, skalabilitas, aksestabilitas, privasi, efisiensi, dan kenyamanan (Chou, Y., Lee, C. & Chung, J, 2004). Ledakan digital saat ini telah menyebabkan transaksi dan layanan online di berbagai saluran *e-commerce* dan *m-commerce* (Hossain, Xi., Nurunnabi & Hussain, K, 2020). Kemunculan *e-commerce* telah menciptakan kebutuhan keuangan baru yang tidak efektif dengan sistem pembayaran tradisional yang menggunakan uang fisik, sehingga *Electronic Payment System* menjadi hal yang penting dalam sistem pembayaran, karena *Electronic Payment System* adalah suatu sistem yang menyediakan alat pembayaran jasa atau barang melalui *internet*.

7

Secara umum *Electronic Payment System* mengacu pada pembayaran elektronik dalam konteks transaksi online dan transaksi *e-commerce* yang dilakukan melalui *internet*. Pembayaran elektronik juga dapat didefinisikan sebagai proses pembayaran tanpa kertas (Wibowo, F.W., Yulandari, A., & Fatonah, S, 2018). Penggunaan *Electronic Payment System* telah tumbuh hingga 21% pada tahun 2012 (Rau, Amrish, 2013). Berdasarkan fenomena tersebut, *Electronic Payment System* adalah sarana pembayaran *e-commerce* (Kim, C., Tao, W., Shin, N. & Kim, K.S., 2010). *Electronic Payment System* yang efisien dan handal memungkinkan pembayaran yang lebih cepat, pelacakan yang lebih baik, transaksi yang transparan, efisiensi waktu, penghematan biaya dan peningkatan kepercayaan antara pihak yang bertransaksi (Wibowo, F.W., Yulandari, A., & Fatonah, S, 2018). Oleh sebab itu untuk mempertahankan persepsi baik pengguna terhadap *Electronic Payment System* diperlukan adanya aturan dan syarat yang spesifik yang mengatur pembayaran, kerangka hukum untuk transaksi elektronik dan keamanan dengan menggunakan teknik enkripsi atau *password* serta penjaminan (Hwang, R., Shiau, S. & Jan, D.A, 2007).

2.2 Hubungan Antar Konsep

2.2.1 Pengaruh *Financial Advice* dengan *Financial Satisfaction*

Financial Advice merupakan suatu 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). *Financial Advice* yang tepat diperlukan untuk memilih produk keuangan dengan benar (Braunstein, S. & Welch, C, 2002). *Financial literacy* yang rendah berkontribusi pada perilaku keuangan yang mengarah pada *Financial Anxiety* (Lusardi, A & Tufano, P, 2015). Sebagai upaya untuk menghindari *Financial Anxiety*, seseorang akan berusaha untuk mencari *Financial Advice* dari pihak yang memahami keuangan dan sarana yang tersedia. *Financial Advice* dapat membantu individu untuk mendapatkan pengetahuan keuangan 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 Advice dapat menggantikan *Financial Literacy* karena melalui *Financial Advice* individu dengan pengetahuan keuangan yang rendah dapat dengan mudah memahami informasi keuangan dan memproses informasi keuangan tersebut untuk diterapkan pada perilaku keuangan yang diinginkan, sehingga dapat mencegah biaya kerugian akibat keputusan keuangan yang salah

(Inderst, R & Ottaviani, M, 2009). Sehingga pemahaman terhadap *Financial Advice* dapat membantu dalam mengelola keuangan yang tepat untuk mencapai *Financial Satisfaction* (Braunstein, S. & Welch, C, 2002). *Financial Satisfaction* merupakan hasil dari keputusan keuangan yang baik yang dipengaruhi oleh pengetahuan keuangan yang baik (Joo, S.H., Durband, D. B., & Grable, J, 2008). Penelitian sebelumnya mengungkapkan bahwa individu yang menerima *Financial Advice* memiliki pendapatan lebih tinggi dan pengetahuan keuangan yang tinggi yang mengarah kepada *Financial Satisfaction* (Stolper, O., & Walter, A, 2017).

2.2.2 Pengaruh *Financial Anxiety* dengan *Financial Satisfaction*

Financial Anxiety adalah situasi ketika seseorang merasa tertekan dalam mengambil keputusan keuangan (Roberts, R. et al, 1999). Tekanan tersebut berasal dari perasaan khawatir akan mengalami kerugian akibat keputusan keuangan yang salah (Cwynar, A., Cwynar, W., Kowerski, M., Filipek, K., & Scuba, P, 2020). *Financial Anxiety* berkaitan dengan kecemasan karena menghadapi kesulitan dan tuntutan keuangan, seperti kesulitan membayar tagihan secara tepat waktu (Roberts, R. et al, 1999). *Financial Anxiety* akan menyebabkan individu tidak mampu untuk mengelola keuangan pribadi secara efektif dan memproses informasi keuangan dengan baik yang dapat menyebabkan situasi keuangan menjadi buruk (Shapiro, G. K., & Burchell, B. J, 2012).

Financial Anxiety di kalangan mahasiswa muncul akibat adanya kenaikan biaya kuliah di perguruan tinggi, kebutuhan keuangan yang belum terpenuhi yang dapat mengganggu kinerja akademis. Selain itu, *Financial Anxiety* dapat timbul akibat kurangnya dukungan pihak universitas yang terkait keadaan keuangan mahasiswa dan kurangnya informasi terkait pengelolaan keuangan secara personal (Mehta, S. S., Newbold, J. J., & O'Rourke, M. A, 2011). Berbagai masalah tersebut menyebabkan individu mengalami *Financial Anxiety* karena takut untuk mengambil keputusan keuangan yang salah karena kurang memiliki pengetahuan keuangan yang dapat menuntun untuk melakukan perilaku keuangan seperti yang diharapkan. Dalam situasi tersebut seseorang tidak dapat menerapkan perilaku keuangan dengan benar dan gagal mengambil keputusan keuangan yang benar. Penelitian sebelumnya menjelaskan bahwa utang bukan merupakan faktor *Financial Anxiety* pada mahasiswa karena mayoritas mahasiswa tidak memiliki utang untuk memenuhi kebutuhannya tetapi *Financial Anxiety* baru dirasakan oleh individu yang telah lulus kuliah karena mereka telah merasakan dampak utang bagi situasi keuangan dan pekerjaan (Khan, K.A., Akhtar,

M.A., Dey, S.K & Ibrahim, R, 2020). Penelitian sebelumnya mengungkapkan bahwa *Financial Anxiety* yang tinggi akan menyebabkan *Financial Satisfaction* yang rendah (Joo, S., & Grable, J, 2004).

2.2.3 Pengaruh *Financial Capability* dengan *Financial Satisfaction*

Financial Capability adalah pengetahuan dan kemampuan keuangan dalam mengelola sumber daya keuangan dalam setiap situasi (Taylor, M, 2011). *Financial Capability* adalah sesuatu yang penting bagi individu untuk dapat bertahan dalam situasi keuangan apapun. *Financial Capability* dipahami sebagai konsep yang memiliki tiga komponen yaitu pengetahuan dan pemahaman keuangan, keterampilan dan kompetensi keuangan dan tanggung jawab keuangan (Leskinen, J., & Rajjas, A, 2005). Individu yang memiliki *Financial Capability* akan memiliki kemampuan dalam membuat pertimbangan dari berbagai informasi keuangan dalam mengambil keputusan keuangan yang efektif (Zakaria, N.F. & Sabri, M.F, 2013). Dengan memiliki *Financial Capability* maka individu dapat mengelola keuangan dengan tepat, mengatasi keadaan darurat yang tak terduga dan merencanakan pensiun (Zakaria, N.F. & Sabri, M.F, 2013).

Financial Capability juga dipahami sebagai kemampuan untuk mengelola dan mengontrol keuangan yang berhubungan dengan efikasi diri yaitu ukuran untuk menentukan seberapa baik individu melakukan tindakan keuangan pada situasi tertentu (Taylor, M, 2011). Individu yang memiliki *Financial Capability* ditandai dengan penguasaan terhadap pengetahuan keuangan, keterampilan mengelola keuangan dan keyakinan dalam membuat keputusan keuangan yang sesuai dengan keadaan pribadi yang dapat digunakan untuk menghasilkan *Financial Satisfaction* (Zakaria, N.F. & Sabri, M.F, 2013). Selain itu, *Financial Capability* berkaitan dengan kemampuan menggunakan keuangan untuk mendapatkan apa yang diinginkan, apabila setiap individu dapat mengelola keuangannya secara efektif, maka individu dapat memenuhi kebutuhan saat ini dan kebutuhan masa depan yang mengarah kepada pencapaian *Financial Satisfaction* (Arifin, A. Z, 2018).

2.2.4 Peran *Electronic Payment System (EPS)* sebagai mediator antara *Financial Advice* dengan *Financial Satisfaction*

Financial Advice adalah suatu 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). *Financial Advice* diperlukan untuk memilih produk keuangan dan menentukan keputusan keuangan yang tepat untuk mencegah berbagai resiko keuangan dalam mencapai *Financial Satisfaction* (Joo, S.H., Durband, D. B., & Grable, J, 2008). *Financial Advice* dapat menggantikan *Financial Literacy* yang berguna bagi individu dengan tingkat pengetahuan keuangan yang rendah agar dapat memahami keuangan dengan baik (Inderst, R & Ottaviani, M, 2009).

Selain itu, *Financial Advice* berisi sumber pengetahuan keuangan yang diperlukan dalam bertransaksi dan memilih produk keuangan (Stolper, O., & Walter, A, 2017). *Financial Advice* dapat memberikan sarana pengelolaan keuangan yang baik dengan menggunakan *Electronic Payment System*, karena melalui *EPS* pengelolaan keuangan menjadi lebih efektif dengan memberikan pilihan produk keuangan yang telah difasilitasi oleh *Financial Advice* yang akan mempengaruhi *Financial Satisfaction* individu (Van Rooij, M., Lusardi, A., & Alessie, R., 2011). Diperlukan adanya kepercayaan yang di dapatkan dari *Financial Advice* yang akan mempengaruhi penggunaan dan pilihan transaksi dengan *Electronic Payment System* yang akan mengarah kepada *Financial Satisfaction* (Khan, K. A., Akhtar, M. A., Dey, S. K., & Ibrahim, R, 2020).

2.2.5 Peran *Electronic Payment System (EPS)* sebagai mediator antara *Financial Anxiety* dengan *Financial Satisfaction*

Financial Anxiety adalah situasi ketika seseorang merasa tertekan dalam mengambil keputusan keuangan (Roberts, R. et al, 1999). Tekanan tersebut berhubungan dengan kerugian akibat dari keputusan keuangan yang salah yang akan mengarah pada *Financial Anxiety* (Cwynar, A., Cwynar, W., Kowerski, M., Filipek, K., & Scuba, P, 2020). *Financial Anxiety* akan menyebabkan individu tidak mampu untuk mengelola keuangan pribadi secara efektif dan memproses informasi keuangan dengan baik sehingga menyebabkan situasi keuangan menjadi buruk (Shapiro, G. K., & Burchell, B. J, 2012). *Financial Anxiety* dapat di atasi dengan mencari *Financial Advice* yang tepat untuk memberikan pengetahuan keuangan dan dalam pengelolaan keuangan yang benar (Cwynar, A., Cwynar, W., Kowerski, M., Filipek, K., & Scuba, P, 2020).

Selain itu, *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.,

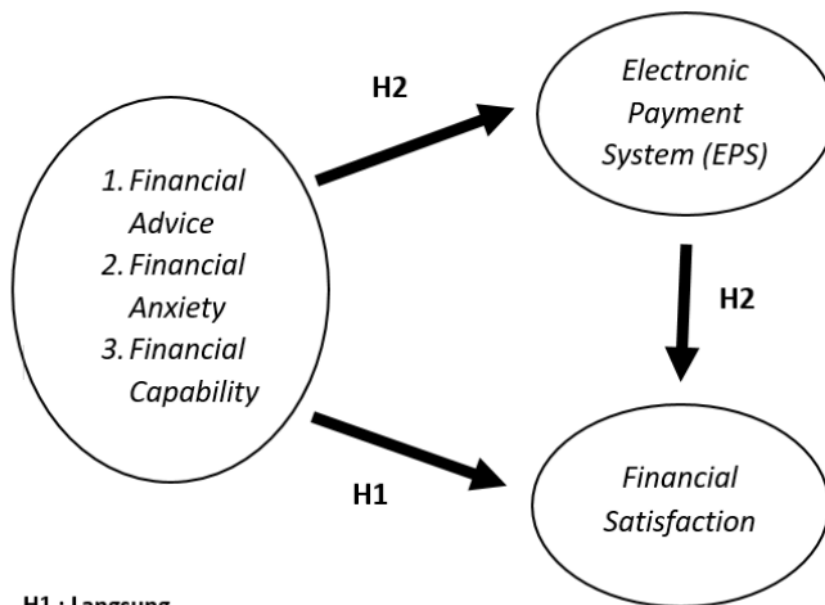
& Alessie, R., 2011). Dengan meningkatnya teknologi keuangan, individu dapat mengakses *Electronic Payment System* untuk mengelola keuangannya, maka dari itu secara tidak langsung kualitas layanan elektronik berpengaruh positif kepada *Financial Satisfaction* (Rita, P., Oliveira, T., & Farisa, A, 2019). Terdapat berbagai manfaat dalam *Electronic Payment System* untuk mencapai *Financial Satisfaction* seperti efisiensi waktu dan biaya, ketepatan transaksi karena terdapat informasi yang jelas dan penjaminan keamanan melalui *password* (Mushkudiani, N, 2019).

2.2.6 Peran *Electronic Payment System (EPS)* sebagai mediator antara *Financial Capability* dengan *Financial Satisfaction*

Financial Capability seperti yang telah dibahas sebelumnya merupakan bagian dalam literasi keuangan tetapi memiliki pengertian yang lebih komprehensif (Sherraden, M.S, 2013). Penelitian sebelumnya menyatakan bahwa kemampuan untuk merencanakan dan mengelola keuangan dengan efektif berpengaruh positif terhadap *Financial Capability* (Xiao, J. J., & O'Neill, B, 2018). *Financial Capability* berkaitan bagaimana individu mampu menerapkan pengetahuan keuangan dalam pengelolaan keuangan yang mengarah pada *Financial Satisfaction* (Xiao, J.J., Chen, C & Chen, F, 2014).

Penelitian sebelumnya mengungkapkan bahwa individu yang memiliki *Financial Capability* yang tinggi akan cenderung memanfaatkan layanan digital dalam bentuk *Electronic Payment System*, hal ini berkaitan dengan penguasaan mengenai pengetahuan keuangan dan kemampuan dalam mengelola keuangan sehingga mereka akan mencari sarana untuk mengelola keuangannya dengan efektif dan menguntungkan dengan melihat berbagai manfaat yang ada (Königsheim, C., Lukas, M., & Nöth, M, 2017). Karena *Financial Capability* menentukan kemampuan dalam membuat pertimbangan dari berbagai informasi keuangan dalam mengambil keputusan keuangan yang efektif (Zakaria, N.F. & Sabri, M.F, 2013). *Financial Capability* yang tinggi dapat memperkuat *Financial Satisfaction* (Xiao, J.J., Chen, C & Chen, F, 2014).

2.3 Kerangka Berpikir



H1 : Langsung

H2 : Tidak Langsung

2

Gambar 2.1 Kerangka Berpikir

2.4 Hipotesa Penelitian

1. *Financial Advice* berpengaruh signifikan terhadap *Financial Satisfaction*
2. *Financial Anxiety* berpengaruh signifikan terhadap *Financial Satisfaction*

3. *Financial Capability* berpengaruh signifikan terhadap *Financial Satisfaction*

4. *Electronic Payment System (EPS)* berperan dalam memediasi pengaruh *Financial Advice* terhadap *Financial Satisfaction*

5. *Electronic Payment System (EPS)* berperan dalam memediasi pengaruh *Financial Anxiety* terhadap *Financial Satisfaction*

6. *Electronic Payment System (EPS)* berperan dalam memediasi pengaruh *Financial Capability* terhadap *Financial Satisfaction*.

3. METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian asosiatif. Penelitian asosiatif menurut Sugiyono (2018) adalah suatu penelitian yang menanyakan hubungan antara 2 variabel atau lebih. Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh secara langsung antara *Financial Advice*, *Financial Anxiety* dan *Financial Capability* terhadap *Financial Satisfaction*, serta pengaruh tidak langsung antara *Financial Advice*, *Financial Anxiety* dan *Financial Capability* yang dimediasi oleh *Electronic Payment System* terhadap *Financial Satisfaction*.

3.2 Populasi dan Sampel

3.2.1 Populasi

Populasi adalah sekumpulan data yang terdiri atas obyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2011). Populasi dalam penelitian ini adalah penduduk yang termasuk generasi Z yang sedang dan pernah menempuh pendidikan di tingkat Universitas berusia 20-26 tahun serta memiliki *smartphone* di Indonesia.

3.2.2 Sampel

Sampel adalah bagian dari populasi yang diteliti (Arikunto, S, 2006). Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah menggunakan *Purposive Sampling* dengan kriteria inklusi yang

artinya sampel tersebut memiliki kriteria khusus yang ⁶sesuai dengan syarat penelitian. Sampel dalam penelitian ini adalah individu yang termasuk generasi Z yang sedang dan pernah menempuh pendidikan di tingkat Universitas dengan usia 20 sampai 26 tahun dan memiliki *smartphone* di Surabaya.

²

3.3 Jenis dan Sumber Data

Jenis dan sumber data pada penelitian ini adalah data primer. Menurut Suharsimi Arikunto (2010) data primer adalah data yang dikumpulkan melalui pihak pertama, umumnya melalui wawancara dan berkas. Sumber data penelitian ini diperoleh dari jawaban responden dengan kuisioner yang disebar melalui *Google Form*. Kuisioner yang digunakan berasal dari jurnal "*Investment Management and Financial Innovations*" dengan judul "*Electronic payment system use: a mediator and a predictor of financial satisfaction*".

²

3.4 Metode dan Prosedur Pengumpulan data

Metode yang digunakan dalam penelitian ini berfokus pada generasi Z yaitu individu dengan usia 20 sampai 26 tahun di Surabaya. Generasi Z lahir saat teknologi *internet* telah tersedia (Rastati, Ranny, 2018). Sehingga, generasi Z dianggap sebagai generasi *internet*. Selain itu, dipilihnya usia 20 sampai 26 tahun disebabkan karena individu dengan usia tersebut memiliki status sebagai mahasiswa dan alumni mahasiswa. Teknik pengumpulan data dengan menggunakan *Purposive Sampling* dengan kriteria inklusi yang artinya sampel tersebut memiliki kriteria khusus yang sesuai dengan syarat penelitian. Database yang dirujuk adalah semua responden termasuk dalam kelompok usia 20-26 tahun di Surabaya yang menggunakan *smartphone*.

3.5 Definisi Operasional

Di dalam penelitian ini terdapat 3 variabel *independent* yaitu *Financial Advice*, *Financial Anxiety* dan *Financial Capability*. Sedangkan variabel *dependent* (Y) adalah *Financial Satisfaction*. Selain itu, terdapat variabel *intervening* (mediator) yaitu *Electronic Payment System (EPS)* yang berfungsi untuk menghubungkan variabel *independent* dan variabel *dependent*.

3.5.1 Variabel Independent (X)

1. Konsep : *Financial Advice* (X1)

Definisi Operasional : 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).

Indikator Empirik :

1. Mempertimbangkan pendapat dari kerabat dan dari informasi elektronik sebagai dasar dalam pengambilan keputusan keuangan seperti bertransaksi, berinvestasi dan menabung.
2. Berkonsultasi keuangan mengenai masalah keuangan
3. Mencari nasihat keuangan dari pihak yang terpercaya (kerabat dan informasi elektronik).
4. Nasihat keuangan akan membantu mencapai harapan keuangan yang lebih baik.
5. Mempercayai nasihat dan rekomendasi keuangan (NFCS, 2012).

2. Konsep : *Financial Anxiety* (X2)

Definisi Operasional : Situasi ketika seseorang merasa tertekan dalam mengambil keputusan keuangan (Roberts, R. et al, 1999).

Indikator Empirik : Indikator yang digunakan untuk *Financial Anxiety* (Kecemasan Keuangan) adalah:

1. Memiliki perasaan khawatir tentang situasi keuangan
2. Mengalami kesulitan dalam berkonsentrasi dengan pekerjaan karena situasi keuangan
3. Mengalami kesulitan dalam mengendalikan kekhawatiran mengenai masalah keuangan (Archuleta, K.L., Dale, A & Spann, S.M, 2013).

3. Konsep : *Financial Capability* (X3)

Definisi Operasional : Pengetahuan dan kemampuan keuangan dalam mengelola sumber daya keuangan dalam setiap situasi (Taylor, M, 2011).

Indikator Empirik :

1. Memiliki pengetahuan dan pemahaman keuangan
2. Memiliki keterampilan dan kompetensi keuangan
3. Memiliki tanggung jawab keuangan (Leskinen, J., & Raijas, A, 2005).

3.5.2 Variabel Dependent (Y)

Konsep : *Financial Satisfaction*

Definisi Operasional : *Financial Satisfaction* merupakan keadaan dan perasaan dari keputusan keuangan yang baik yang dipengaruhi oleh pengetahuan keuangan yang baik (Joo, S.H., Durband, D. B., & Grable, J, 2008).

Indikator Empirik :

1. Memiliki tabungan
2. Memiliki hutang dengan jumlah tertentu
3. Puas terhadap keadaan keuangan saat ini
4. Memiliki kemampuan memenuhi kebutuhan jangka panjang
5. Memiliki dana untuk keadaan darurat
6. Memiliki keterampilan manajemen keuangan (Hira, T.K. & Mugenda, O.M, 1998).

3.5.3 Variabel Intervening (Mediator)

Konsep : *Electronic Payment System (EPS)*

Definisi Operasional : Transfer nilai melalui pembayaran elektronik dari pembayar ke penerima pembayaran melalui mekanisme pembayaran elektronik (Weir, C. S., Anderson, J. N., and Jack, M. A, 2006).

Indikator Empirik :

1. Terdapat *privacy* identitas pengguna
2. Terdapat integritas data (sistem terjamin dan bersertifikat sesuai hukum yang berlaku)
3. Terdapat otentikasi pengguna (identifikasi pengguna melalui *email* dan *password*)
4. Terdapat pencegahan terhadap *repudiation attack* (gangguan sistem komputer dalam bentuk virus dan *malware*)
5. Terdapat kemudahan dalam bertransaksi
6. Terdapat kecepatan dalam bertransaksi
7. Terdapat ketersediaan informasi yang dibutuhkan dalam bertransaksi (Ismaili. et al, 2014)

3.6 Teknik Analisa Data

3.6.1 Pengumpulan Data

Data dikumpulkan dengan menggunakan kuisisioner yang disebar melalui *google form* kepada 100 responden yaitu generasi Z yang sedang dan pernah menempuh pendidikan di tingkat Universitas dengan usia 20 sampai 26 tahun serta memiliki *smartphone* di Surabaya. Jawaban pertanyaan kuisisioner menggunakan skala *likert* dengan kategori pengukuran pernyataan 1 sampai 5 yang terdiri dari (1) Sangat Tidak Setuju , (2) Tidak Setuju, (3) Netral, (4) Setuju dan (5) Sangat Setuju. Data yang telah dikumpulkan diolah dengan teknik *Partial Least Square Structural Equation Model (PLS-SEM)* melalui *software SmartPLS 3*.

3.6.2 Analisa Statistik Deskriptif

Analisa deskriptif adalah bentuk analisa data penelitian untuk menguji hasil penelitian berdasarkan sampel. Data dikumpulkan melalui prosedur yang sistematis yaitu menggunakan kuesioner. Kuisisioner adalah cara pengumpulan data dengan menggunakan daftar pertanyaan atau angket terhadap objek yang diteliti (Nasution, 2017). ⁶ Dalam penelitian ini, alternatif pengukuran jawaban menggunakan skala *likert*. Skala *likert* adalah skala yang dapat digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi responden tentang obyek atau fenomena (Siregar, 2015). Skala *likert* dalam penelitian ini digunakan untuk mengukur variabel *Financial Advice*, *Financial Anxiety*,

Financial Capability, Electronic Payment System dan *Financial Satisfaction*. Langkah- langkah analisa data dalam penelitian ini adalah :

1. Membuat dan menyebarkan kuisioner

Pada tahap ini peneliti membuat pertanyaan kuisioner dengan pengukuran jawaban menggunakan skala *likert* yang akan disebarakan melalui *google form* kepada responden berumur 20-26 tahun di Surabaya.

2. *Editing*

Peneliti akan melakukan koreksi data untuk melihat kebenaran pengisian dan kelengkapan jawaban responden.

3. Tabulasi data

Tabulasi data adalah penyusunan data dalam bentuk tabel menggunakan *Microsoft Excel*. Tujuan tabulasi data adalah mempermudah data yang akan disajikan dianalisa.

4. *Input data*

Memasukan data yang sudah dalam bentuk tabel kedalam aplikasi SMART PLS 3 untuk dianalisa dengan teknik *Partial Least Square Stuctural Equation Model* (PLS-SEM).

5. Uji Hipotesis

Setelah data dianalisa maka pengujian hipotesis dapat dilakukan melalui hasil analisa data tersebut.

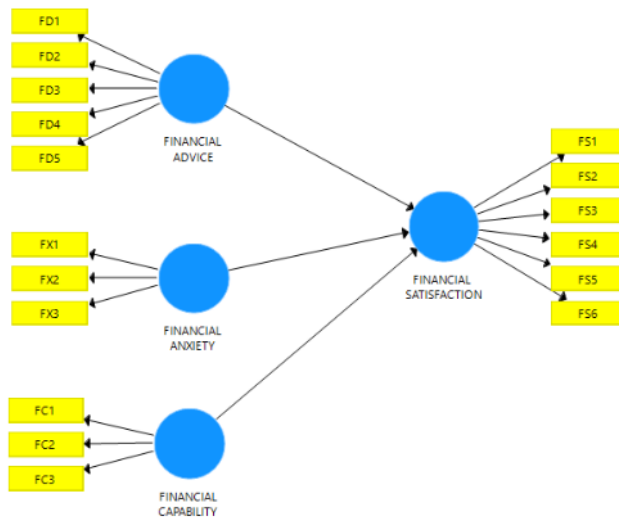
3.6.3 *Partial Least Square Structural Equation Model (PLS-SEM)*

PLS-SEM digunakan untuk menguji hipotesis secara teoritis (Hair et al., 2017). Kerangka berpikir dianalisis secara menyeluruh menggunakan teknik *PLS-SEM multivariate*. Teknik tersebut cocok untuk pengujian penelitian eksplorasi dan hipotesis (Henseler et al., 2009).

Langkah-langkah dalam *PLS* :

1. *Diagram Path*

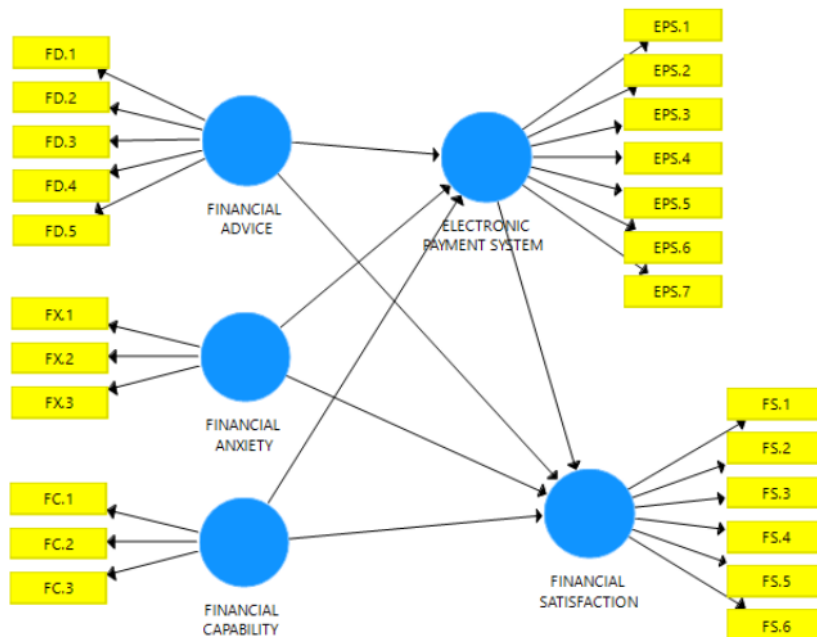
- a. *Diagram Path* Efek Langsung



Gambar 3.1 Diagram *Path* Efek Langsung

- a. Indikator variabel X1 (*Financial Advice*) : FD1, FD2, FD3, FD4, FD5
- b. Indikator variabel X2 (*Financial Anxiety*) : FX1, FX2, FX3
- c. Indikator variabel X3 (*Financial Capability*) : FC1, FC2, FC3
- d. Indikator variabel Y (*Financial Satisfaction*) : FS1, FS2, FS3, FS4, FS5, FS6

b. *Diagram Path* Efek Tidak Langsung



Gambar 3.2 Diagram *Path* Efek Tidak Langsung

- Indikator variabel X1 (*Financial Advice*) : FD1, FD2, FD3, FD4, FD5
- Indikator variabel X2 (*Financial Anxiety*) : FX1,FX2,FX3
- Indikator variabel X3 (*Financial Capability*) : FC1, FC2, FC3
- Indikator variabel Y (*Financial Satisfaction*) : FS1, FS2, FS3, FS4, FS5, FS6
- Indikator variabel Z (mediasi) (*Electronic Payment System*) : EPS1, EPS2, EPS3, EPS4, EPS5, EPS6, EPS7

Keterangan :

FD 1 : Mempertimbangkan pendapat dari kerabat dan dari informasi elektronik sebagai dasar dalam pengambilan keputusan keuangan seperti bertransaksi, berinvestasi dan menabung.

FD 2 : Berkonsultasi keuangan mengenai masalah keuangan.

FD 3: Mencari nasihat keuangan yang tepat dari pihak yang terpercaya (kerabat dan informasi elektronik).

FD 4 : Nasihat keuangan akan membantu untuk mencapai harapan keuangan yang lebih baik.

FD 5 : Mempercayai nasihat dan rekomendasi keuangan.

FX 1 : Memiliki perasaan khawatir tentang situasi keuangan

FX 2 : Mengalami kesulitan dalam berkonsentrasi dengan pekerjaan karena situasi keuangan

FX 3 : Mengalami kesulitan dalam mengendalikan kekhawatiran mengenai masalah keuangan

FC 1 : Memiliki pengetahuan dan pemahaman keuangan

FC 2 : Memiliki keterampilan dan kompetensi keuangan

FC 3 : Memiliki tanggung jawab keuangan

FS 1 : Memiliki tabungan dalam jumlah yang memadai

FS 2 : Memiliki utang yang mampu dibayar

FS 3 : Puas terhadap keadaan keuangan saat ini

FS 4 : Memiliki kemampuan memenuhi kebutuhan jangka panjang

FS 5 : Memiliki dana untuk keadaan darurat

FS 6 : Memiliki keterampilan manajemen keuangan

EPS 1 : Terdapat *privacy* identitas pengguna

EPS 2 : Terdapat integritas data (sistem terjamin dan bersertifikat sesuai hukum yang berlaku)

EPS 3 : Terdapat otentikasi pengguna (identifikasi pengguna melalui *email* dan *password*)

EPS 4 : Terdapat pencegahan terhadap *repudiation attack* (serangan sistem komputer dalam bentuk virus dan *malware*)

EPS 5 : Terdapat kemudahan dalam bertransaksi

EPS 6 : Terdapat kecepatan dalam bertransaksi

EPS 7 : Terdapat ketersediaan informasi yang dibutuhkan dalam bertransaksi

2. Evaluasi *Outer Model*

Outer Model digunakan untuk menguji validitas dan reabilitas penelitian (Abdilah, Willy & Hartono, J, 2015). Evaluasi untuk *Outer Model* dapat dilakukan melalui:

a. *Convergent Validity*

Convergent Validity digunakan untuk mengukur dan menentukan apakah setiap indikator secara valid dapat mengukur dimensi dari konsep yang diukur. *Convergent validity* ditentukan berdasarkan nilai *outer loading*, yaitu harus lebih besar dari 0.5.

b. *Discriminant Validity*

⁶
Discriminant Validity adalah pengukuran indikator dengan variabel *latent*. Uji ini dapat dilihat dari *cross loading*. Apabila nilai *cross loading* pada indikator terhadap variabel yang bersangkutan lebih besar dari 0.5 maka indikator tersebut dinyatakan valid.

c. *Composite Reliability*⁶

Reliability Test menunjukkan akurasi, konsistensi, dan ketepatan indikator dalam melakukan pengukuran terhadap variabel. Agar memenuhi syarat *realibility* maka nilai *composite reliability* harus lebih besar dari 0.7.

3. Evaluasi *Inner Model*

Inner Model diukur dengan *R-square*. Nilai *R-square* digunakan untuk mengukur tingkat variasi perubahan variabel *independent* terhadap variabel *dependent*. Semakin tinggi *R-square* berarti semakin baik model prediksi dari suatu penelitian (Ghozali, Imam, 2011).

3.7 Uji Hipotesis

Pengujian hipotesis menggunakan uji *t-statistic* untuk mengetahui signifikansi masing-masing variabel *independen* terhadap variabel *dependen* (Ghozali, Imam, 2011). Hipotesa penelitian dapat diterima dan signifikan apabila nilai *p-values* lebih kecil dari 0.05 dan nilai *t-statistic* lebih besar dari 1.96 (Noor, J, 2014).

a. Hipotesis 1 :

1. $H_0 : b_1 = 0$

Financial Advice tidak berpengaruh signifikan terhadap *Financial Satisfaction*.

2. $H_1 : b_1 \neq 0$

Financial Advice berpengaruh signifikan terhadap *Financial Satisfaction*.

b. Hipotesis 2 :

1. $H_0 : b_1 = 0$

Financial Anxiety tidak berpengaruh signifikan terhadap *Financial Satisfaction*.

2. $H_1 : b_1 \neq 0$

Anxiety berpengaruh signifikan terhadap *Financial Satisfaction*.

Financial

c. Hipotesis 3 :

1. $H_0 : b_1 = 0$

Financial Capability tidak berpengaruh signifikan terhadap *Financial Satisfaction*.

2. $H_1 : b_1 \neq 0$

Financial

Capability berpengaruh signifikan terhadap *Financial Satisfaction*.

d. Hipotesis 4 :

1. $H_0 : b_1 = 0$

Electronic Payment System (EPS) tidak berperan dalam memediasi pengaruh *Financial Advice* terhadap *Financial Satisfaction*.

2. $H_1 : b_1 \neq 0$

Electronic

Payment System (EPS) berperan dalam memediasi pengaruh *Financial Advice* terhadap *Financial Satisfaction*.

e. Hipotesis 5 :

1. $H_0 : b_1 = 0$

Electronic Payment System (EPS) tidak berperan dalam memediasi pengaruh *Financial Anxiety* terhadap *Financial Satisfaction*.

2. $H_1 : b_1 \neq 0$

Electronic

Payment System (EPS) berperan dalam memediasi pengaruh *Financial Anxiety* terhadap *Financial Satisfaction*.

f. Hipotesis 6 :

1. $H_0 : b_1 = 0$

Electronic Payment System (EPS) tidak berperan dalam memediasi pengaruh *Financial Capability* terhadap *Financial Satisfaction*.

2. $H_1 : b_1 \neq 0$

Electronic

Payment System (EPS) berperan dalam memediasi pengaruh *Financial Capability* terhadap *Financial Satisfaction*.

Kriteria Pengujian:

Jika probabilitas (*p-value*) > α (0,05) maka H0 diterima

Jika probabilitas (*p-value*) < α (0,05) maka H1 diterima.

2

4. ANALISA DAN PEMBAHASAN**4.1 Gambaran obyek penelitian**

Pada penelitian ini, data diperoleh dengan menyebarkan kuisioner secara *online* dengan menggunakan *google form* yang disebarakan kepada generasi Z berusia 20-26 tahun di Surabaya. Dari penyebaran yang dilakukan, didapatkan 105 responden generasi Z berusia 20-26 tahun, dimana 5 diantara responden tersebut tidak memenuhi kriteria yang diperlukan dalam penelitian. Oleh karena itu, jumlah akhir responden yang dapat diperhitungkan adalah 100 responden generasi Z berusia 20-26 tahun di Surabaya.

Tabel 4.1 Total Responden Penelitian

Total Responden	Jumlah (Orang)
Total responden yang diperoleh	105
Total responden yang tidak memenuhi kriteria	5
Total responden yang memenuhi kriteria	100

4.2 Analisa Data Deskriptif

4.2.1 Deskriptif Data Profil Responden

Deskriptif data responden dalam penelitian ini menunjukkan data responden penelitian berdasarkan usia, status dan domisili tempat tinggal.

a. Usia

Responden dalam penelitian ini terdiri dari 57 responden berusia 20-22 tahun, 32 responden berusia lebih dari usia 22 tahun sampai 24 tahun dan 11 responden berusia lebih dari usia 24 tahun sampai 26 tahun.

Tabel 4.2 Deskriptif Usia Responden

Usia	Jumlah Responden	Frekuensi
20-22 tahun	57	57%
>22-24 tahun	32	32%
>24-26 tahun	11	11%
Total	100	100%

b. Status

Responden dalam penelitian ini terdiri dari 59 responden mahasiswa, 20 responden sarjana atau S1, 0 responden pascasarjana atau S2 dan 21 responden yang sudah bekerja.

Tabel 4.3 Deskriptif Status Responden

Status	Jumlah Responden	Frekuensi
Mahasiswa	59	59%

Sarjana / S1	20	20%
Pascasarjana / S2	0	0
Sudah Bekerja	21	21%
Total	100	100%

c. Domisili Tempat Tinggal

Responden dalam penelitian ini terdiri dari 100 responden dengan domisili tempat tinggal di Surabaya.

Tabel 4.4 Deskriptif Domisili Tempat Tinggal Responden

Domisili Tempat Tinggal	Jumlah Responden	Frekuensi
Surabaya	100	100%
Di luar Surabaya	0	0
Total	100	100%

4.2.2 Deskriptif Variabel Penelitian

Analisa Deskriptif adalah analisa dengan tujuan menggambarkan karakteristik responden dan tanggapan responden terhadap pernyataan-pernyataan yang ada di dalam kuisioner.

1. *Financial Advice*

Berikut merupakan deskriptif untuk variabel *Financial Advice* pada responden.

Tabel 4.5 Deskriptif *Financial Advice*

No	Pernyataan	STS	TS	N	S	SS	Mean
1	FD.1	0	3	12	44	41	4.23
2	FD.2	0	3	13	43	41	4.22
3	FD.3	0	4	12	38	46	4.26
4	FD.4	0	2	12	42	44	4.28
5	FD.5	0	1	23	53	23	3.98

Rata-rata <i>mean</i>	4.19
-----------------------	------

Berdasarkan data tabel 4.5 menunjukkan bahwa rata-rata *mean* data deskriptif variabel *Financial Advice* adalah 4.19. Nilai tersebut menunjukkan bahwa responden memiliki tingkat *Financial Advice* yang baik dengan rata-rata *mean* diatas 3 sampai 5. Nilai *mean* tertinggi dimiliki oleh indikator FD.4 sebesar 4.28 yang menggambarkan bahwa responden memerlukan nasihat keuangan dalam mencapai harapan keuangan yang lebih baik. Sedangkan nilai *mean* terendah dimiliki oleh indikator FD.5 sebesar 3.98 yang menggambarkan bahwa mayoritas responden tidak mempercayai nasihat dan rekomendasi keuangan.

2. *Financial Anxiety*

Berikut merupakan deskriptif untuk variabel *Financial Anxiety* pada responden.

Tabel 4.6 Deskriptif *Financial Anxiety*

No	Pernyataan	STS	TS	N	S	SS	<i>Mean</i>
1	FX.1	2	9	21	37	31	3.86
2	FX.2	11	25	29	23	12	3.00
3	FX.3	9	24	24	27	16	3.17
Rata-rata <i>mean</i>							3.34

Berdasarkan data tabel 4.6 menunjukkan bahwa rata-rata *mean* data deskriptif variabel *Financial Anxiety* adalah 3.34. Nilai tersebut menunjukkan bahwa responden memiliki tingkat *Financial Anxiety* yang tinggi dengan rata-rata *mean* diatas 3 sampai 5. Nilai *mean* tertinggi dimiliki oleh indikator FX.1 sebesar 3.86 yang artinya bahwa responden memiliki perasaan khawatir mengenai keuangannya. Sedangkan nilai *mean* terendah dimiliki oleh indikator FX.2 sebesar 3.00 yang artinya bahwa responden tidak mengalami kesulitan untuk berkonsentrasi dengan pekerjaan karena situasi keuangannya.

3. *Financial Capability*

Berikut merupakan deskriptif untuk variabel *Financial Capability* pada responden.

Berdasarkan data tabel 4.8 menunjukkan bahwa rata-rata *mean* data deskriptif variabel *Financial Satisfaction* adalah 3.64. Nilai tersebut menunjukkan bahwa mayoritas responden memiliki tingkat *Financial Satisfaction* yang tinggi dengan rata-rata *mean* diatas 3 sampai 5. Nilai *mean* tertinggi dimiliki oleh indikator FS.5 sebesar 3.93 yang menggambarkan bahwa mayoritas responden telah memiliki dana untuk keadaan darurat. Sedangkan nilai *mean* terendah dimiliki oleh indikator FS.2 sebesar 3.17 yang menyatakan bahwa mayoritas responden tidak memiliki hutang.

5. *Electronic Payment System (EPS)*

Berikut merupakan deskriptif untuk variabel *Electronic Payment System (EPS)* pada responden.

Tabel 4.9 Deskriptif *Electronic Payment System (EPS)*

No	Pernyataan	STS	TS	N	S	SS	Mean
1	EPS.1	0	3	20	47	30	4.04
2	EPS.2	0	0	14	50	36	4.22
3	EPS.3	0	0	12	40	48	4.36
4	EPS.4	0	2	21	43	34	4.09
5	EPS.5	0	0	5	36	59	4.54
6	EPS.6	0	1	2	40	57	4.53
7	EPS.7	0	0	5	48	47	4.42
Rata-rata <i>mean</i>							4.31

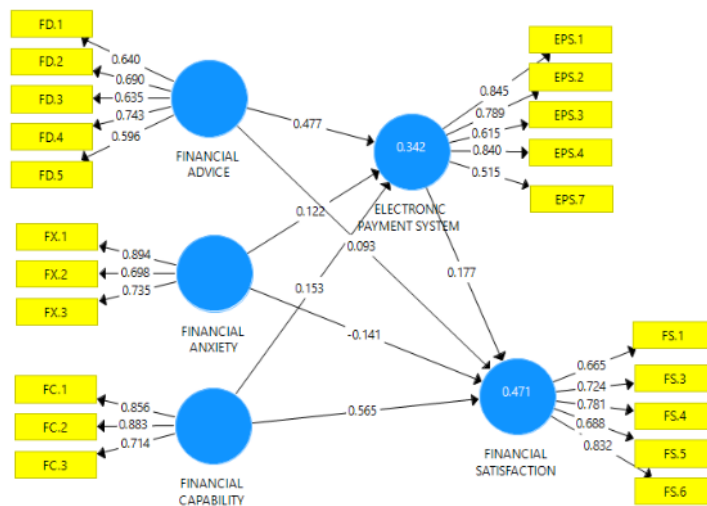
Berdasarkan data tabel 4.9 menunjukkan bahwa rata-rata *mean* data deskriptif variabel *Electronic Payment System* adalah 4.31. Nilai tersebut menunjukkan bahwa mayoritas responden telah menggunakan *Electronic Payment System (EPS)* dengan rata-rata *mean* diatas 3 sampai 5. Nilai *mean* tertinggi dimiliki oleh indikator EPS.5 sebesar 4.54 yang menggambarkan bahwa *Electronic Payment System (EPS)* memberikan kemudahan bagi responden dalam bertransaksi. Sedangkan nilai *mean* terendah dimiliki oleh indikator EPS.1 sebesar 4.04 yang artinya bahwa *Electronic Payment System (EPS)* kurang memberikan *privacy* identitas pengguna.

4.3 Analisa Data

Dalam penelitian ini teknik analisa data yang digunakan adalah dengan menggunakan *Partial Least Square (PLS)* melalui program *SmartPLS 3*.

4.3.1 Diagram Path

Penelitian ini pada awalnya memiliki 24 indikator untuk mengukur hubungan antar variabel-variabelnya. Namun, setelah dilakukan analisa data ternyata hanya 21 indikator yang dapat digunakan. Hal ini disebabkan karena 3 indikator memiliki nilai *outer loading* dibawah 0.5 yang artinya tidak memenuhi syarat *outer loading* sehingga indikator tersebut harus dikeluarkan dari perhitungan. Indikator- indikator yang tidak memenuhi syarat terdiri dari FS.2, EPS.5 dan EPS.6. Setelah dilakukan perhitungan data kembali maka hasil diagram *path* adalah :



Gambar 4.1 Diagram *Path* Penelitian

4.3.2 Evaluasi *Outer Model*

Outer Model di evaluasi melalui uji *convergent validity*, *discriminant validity* dan *composite reliability*.

1. *Convergent Validity*

Pada pengujian *Convergent Validity* setiap indikator harus memenuhi syarat *outer loading* yaitu harus lebih besar dari 0,5.

Tabel 4.10 Nilai *Outer Loading*

Indikator	Nilai <i>Outer Loading</i>
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
EPS.7	0.515

Dengan melihat tabel 4.10 dapat dilihat bahwa nilai *outer loading* pada seluruh indikator sudah lebih dari 0.5 sehingga seluruh indikator dinyatakan valid dan memenuhi syarat *convergent validity* sehingga dapat digunakan untuk analisis lebih lanjut.

2. Discriminant Validity

Pada pengujian *Discriminant Validity* ditentukan berdasarkan nilai *cross loading*. Suatu indikator dinyatakan valid apabila nilai *cross loading* indikator terhadap variabel yang bersangkutan lebih besar dari 0.5.

Tabel 4.11 Nilai Cross Loading

Indikator	<i>Financial Advice (FD)</i>	<i>Financial Anxiety (FX)</i>	<i>Financial Capability (FC)</i>	<i>Financial Satisfaction (FS)</i>	<i>Electronic Payment System (EPS)</i>
FD.1	0.640	0.073	0.204	0.299	0.371
FD.2	0.690	0.120	0.268	0.210	0.282
FD.3	0.635	0.047	0.077	0.050	0.252
FD.4	0.743	0.065	0.135	0.162	0.378
FD.5	0.596	0.178	0.390	0.360	0.441
FX.1	0.121	0.894	-0.035	-0.119	0.223
FX.2	0.171	0.698	0.252	0.146	0.083
FX.3	0.135	0.735	0.236	0.076	0.126
FC.1	0.234	0.087	0.856	0.460	0.268
FC.2	0.369	0.147	0.883	0.583	0.429
FC.3	0.271	-0.012	0.714	0.535	0.083
FS.1	0.104	-0.030	0.414	0.665	0.276
FS.3	0.332	-0.022	0.385	0.724	0.331
FS.4	0.332	-0.054	0.484	0.781	0.196
FS.5	0.217	-0.127	0.408	0.668	0.258
FS.6	0.365	0.075	0.640	0.832	0.368
EPS.1	0.495	0.232	0.346	0.358	0.845
EPS.2	0.463	0.132	0.307	0.377	0.789
EPS.3	0.268	-0.052	0.166	0.213	0.615
EPS.4	0.437	0.220	0.191	0.272	0.840
EPS.7	0.292	0.192	0.175	0.132	0.515

Dengan melihat tabel 4.11 dapat dibuktikan bahwa nilai *cross loading* diatas 0.5 sehingga dapat dikatakan bahwa indikator-indikator tersebut terhadap variabel valid dan dapat digunakan untuk analisis lebih lanjut.

3. *Composite Reliability*

Pengujian *Composite Reliability* digunakan untuk mengukur akurasi, konsistensi, dan ketepatan indikator dalam mengukur suatu variabel. Agar memenuhi syarat *reliability* maka nilai *composite reliability* harus lebih besar dari 0.7.

Tabel 4.12 Nilai *Composite Reliability*

Variabel	Nilai <i>Composite Reliability</i>
<i>Financial Advice (FD)</i>	0.796
<i>Financial Anxiety (FX)</i>	0.822
<i>Financial Capability (FC)</i>	0.860
<i>Financial Satisfaction (FS)</i>	0.858
<i>Electronic Payment System (EPS)</i>	0.849

Dengan melihat tabel 4.12 dapat dibuktikan bahwa nilai *cronbach's alpha* untuk setiap variabel sudah diatas 0.6. Oleh karena itu dapat dinyatakan bahwa semua variabel dalam penelitian ini memiliki reabilitas yang baik.

4.3.3 Evaluasi *Inner Model*

Pada tahap ini dilakukan evaluasi *inner model* yang ditentukan berdasarkan *R-square*. Nilai *R-square* digunakan untuk mengukur tingkat variasi perubahan variabel *independent* terhadap variabel *dependent*.

Tabel 4.13 Nilai *R-square*

Variabel	<i>R-square</i>
<i>Electronic Payment System</i>	0.342
<i>Financial Satisfaction</i>	0.471

Berdasarkan tabel 4.13 dapat diketahui bahwa nilai *R-square* untuk variabel *Electronic Payment System* adalah sebesar 0.342 dan untuk variabel *Financial Satisfaction* adalah sebesar 0.471. Hal ini menggambarkan bahwa variabel *Electronic Payment System* dapat dijelaskan oleh penelitian ini sebesar 34.2%, sedangkan sisanya sebesar 65.8% dapat dijelaskan oleh variabel lain diluar penelitian ini. Selanjutnya, untuk variabel *Financial Satisfaction* dapat dijelaskan oleh penelitian ini sebesar 47.1% dan sisanya sebesar 52.9% dapat dijelaskan oleh variabel lain diluar penelitian ini.

4.3.4 Uji Hipotesis

Uji Hipotesis dilakukan dengan menggunakan *t-statistic*. Uji ini dilakukan untuk menguji bagaimana pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Hipotesa penelitian dapat diterima dan signifikan apabila nilai *p-values* lebih kecil dari 0.05 dan nilai *t-statistic* lebih besar dari 1.96 (Noor, J, 2014).

Tabel 4.14 Hasil Pengujian Hipotesis

No	Hipotesis	<i>T-statistic</i>	<i>P-values</i>	Kesimpulan
1.	<i>Financial Advice → Financial Satisfaction</i>	0.837	0.403	Tidak Signifikan
2.	<i>Financial Anxiety → Financial Satisfaction</i>	1.104	0.270	Tidak Signifikan
3.	<i>Financial Capability → Financial Satisfaction</i>	5.466	0.000	Signifikan
4a.	<i>Financial Advice → Electronic Payment System</i>	6.708	0.000	Signifikan
4b.	<i>Financial Anxiety → Electronic Payment System</i>	0.893	0.372	Tidak Signifikan
4c.	<i>Financial Capability → Electronic Payment System</i>	1.725	0.085	Tidak Signifikan

Hipotesis 1

Berdasarkan tabel 4.14 yang menunjukkan hasil pengujian hipotesis pengaruh *Financial Advice* terhadap *Financial Satisfaction* dengan nilai *t-statistic* 0.837³ lebih kecil dari 1.96 dan nilai *p-values* 0.403 lebih besar dari 0.05 sehingga dinyatakan bahwa *Financial Advice* tidak berpengaruh signifikan terhadap *Financial Satisfaction*.

Hipotesis 2

Berdasarkan tabel 4.14 yang menunjukkan hasil pengujian hipotesis pengaruh *Financial Anxiety* terhadap *Financial Satisfaction* dengan nilai *t-statistic* 1.104 lebih kecil dari 1.96 dan nilai *p-values* 0.270 lebih besar dari 0.05 sehingga dinyatakan bahwa *Financial Anxiety* tidak berpengaruh signifikan terhadap *Financial Satisfaction*.

Hipotesis 3

Berdasarkan tabel 4.14 yang menunjukkan hasil pengujian hipotesis pengaruh *Financial Capability* terhadap *Financial Satisfaction* dengan nilai *t-statistic* 5.466 lebih besar dari 1.96 dan nilai *p-values* 0.000 lebih besar dari 0.05 sehingga dinyatakan bahwa *Financial Capability* berpengaruh signifikan terhadap *Financial Satisfaction*.

Hipotesis 4

Berdasarkan tabel 4.14 yang menunjukkan hasil pengujian hipotesis peran *Electronic Payment System* dalam memediasi pengaruh *Financial Advice* terhadap *Financial Satisfaction* dengan nilai *t-statistic* 6.708 lebih besar dari 1.96 dan nilai *p-values* 0.00 lebih kecil dari 0.05 sehingga dinyatakan bahwa peran *Electronic Payment System* sebagai mediator *Financial Advice* berpengaruh signifikan terhadap *Financial Satisfaction*.

Hipotesis 5

Berdasarkan tabel 4.14 yang menunjukkan hasil pengujian hipotesis peran *Electronic Payment System* dalam memediasi pengaruh *Financial Anxiety* terhadap *Financial Satisfaction* dengan nilai *t-statistic* 0.893 lebih kecil dari 1.96 dan nilai *p-values* 0.372 lebih besar dari 0.05 sehingga dinyatakan bahwa peran *Electronic Payment System* sebagai mediator *Financial Anxiety* tidak berpengaruh signifikan terhadap *Financial Satisfaction*.

Hipotesis 6

Berdasarkan tabel 4.14 yang menunjukkan hasil pengujian hipotesis peran *Electronic Payment System* dalam memediasi pengaruh *Financial Capability* terhadap *Financial Satisfaction* dengan nilai *t-statistic* 1.725 lebih kecil dari 1.96 dan nilai *p-values* 0.085 lebih besar dari 0.05 sehingga dinyatakan bahwa peran *Electronic Payment System* sebagai mediator *Financial Capability* tidak berpengaruh signifikan terhadap *Financial Satisfaction*.

4.4 Pembahasan

4.4.1 Pengaruh *Financial Advice* terhadap *Financial Satisfaction*

Berdasarkan hasil penelitian yang sudah dilakukan maka diketahui bahwa *Financial Advice* tidak berpengaruh signifikan terhadap *Financial Satisfaction*. *Financial Advice* di tentukan dengan lima kategori yaitu dengan mempertimbangkan pendapat dari kerabat dan dari informasi elektronik sebagai dasar dalam pengambilan keputusan keuangan seperti bertransaksi, berinvestasi dan menabung, berkonsultasi keuangan mengenai masalah keuangan saya, Mencari nasihat keuangan yang tepat dari pihak yang terpercaya (kerabat dan informasi elektronik), nasihat keuangan akan membantu untuk mencapai harapan keuangan yang lebih baik dan mempercayai nasihat dan rekomendasi keuangan. Upaya memperoleh pengetahuan keuangan melalui *Financial Advice* merupakan salah satu bentuk dari perilaku keuangan dalam upaya untuk meningkatkan *Financial Satisfaction* (Keith, A.M, 2018). Individu yang menerima *Financial Advice* yang tepat akan cenderung memiliki pendapatan yang tinggi dan lebih memiliki pengetahuan keuangan dari pada mereka yang tidak menerima *Financial Advice* (Collin, J.M, 2012). *Financial Advice* memiliki beberapa hal penting yaitu nasihat harus akurat, sesuai, dan konsisten dengan tujuan keuangan individu serta pihak terpercaya yang memberikan nasihat dapat menguntungkan individu dalam menentukan keputusan keuangan (Stolper, O.A & Walter, A, 2017).

Hasil penelitian menunjukan bahwa responden tidak menggunakan *Financial Advice* dalam mencapai *Financial Satisfaction*. Penelitian sebelumnya menyatakan bahwa beberapa individu mengabaikan nasihat dan bantuan keuangan karena interaksi sosial yang rendah dan menutup informasi keuangan pribadi karena takut untuk dibatasi dan ditegur (Grable, J.E. & Joo, S, 1999). Selain itu, perilaku keuangan yang buruk dialami oleh individu dengan usia muda yaitu generasi milenial pertama dan belum memiliki rumah, sehingga individu yang mencari *Financial Advice*

adalah mereka yang memiliki pendapatan diatas rata-rata, usia yang lebih matang dan memiliki rumah sendiri (Grable, J.E. & Joo, S, 1999). *Financial Advice* yang berhasil apabila terdapat hubungan yang kuat yang dilandasi oleh rasa percaya dan bukan untuk keperluan bisnis dari pihak yang mencari nasihat dengan pihak yang memberikan pengetahuan keuangan, dalam membantu pengambilan keputusan keuangan yang baik diperlukan hubungan yang baik dan menguntungkan sesuai tujuan keuangan (Advisor on Top, 2000).

Variabel demografis yang mendasari pencarian *Financial Advice* adalah usia, keinginan dan juga resiko investasi (Joo, S. H & Grable, J. E, 2001). Pihak yang menyukai resiko investasi tinggi terkait dengan keuntungan yang didapatkan umumnya adalah mereka yang berusia matang oleh sebab itu mereka membutuhkan *Financial Advice* untuk melengkapi pengetahuan keuangannya dalam pengambilan keputusan keuangan, sebaliknya individu dengan usia muda yaitu generasi milenial tidak siap dalam pengambilan resiko yang tinggi karena masih memiliki perencanaan masa depan, oleh sebab itu mereka memilih tidak mencari *Financial Advice*. Pihak yang memerlukan *Financial Advice* adalah mereka yang memiliki kebutuhan yang tinggi, sudah menikah, biaya pajak yang tinggi, tanggungan dan membutuhkan hipotek (Joo, S. H & Grable, J. E, 2001). Dalam penelitian ini responden berusia muda dengan rentang 20 sampai 26 tahun dan mayoritas belum menikah dan memiliki rumah sehingga mendasari hasil penelitian bahwa mereka tidak memerlukan *Financial Advice* dalam mencapai *Financial Satisfaction*.

4.4.2 Pengaruh *Financial Anxiety* terhadap *Financial Satisfaction*

Berdasarkan hasil penelitian yang sudah dilakukan maka diketahui bahwa *Financial Anxiety* tidak berpengaruh signifikan terhadap *Financial Satisfaction*. *Financial Anxiety* ditandai dengan perasaan khawatir tentang situasi keuangan, kesulitan dalam berkonsentrasi pada pekerjaan karena situasi keuangan dan kesulitan dalam mengendalikan kekhawatiran mengenai masalah keuangan (Archuleta, K.L., Dale,A & Spann, S.M, 2013). Individu yang mengalami *Financial Anxiety* tidak mampu untuk memproses informasi keuangan dengan baik (Shapiro, G. K., & Burchell, B. J, 2012). Ketika mengalami *Financial Anxiety* individu menjadi sangat khawatir dan tidak mampu menunjukan perilaku keuangan yang diharapkan (Lusardi,A & Tufano,P, 2015). *Financial Anxiety* yang tinggi akan menyebabkan *Financial Satisfaction* yang rendah (Joo, S., & Grable, J, 2004).

Hal ini didukung oleh penelitian sebelumnya yang menyatakan bahwa mahasiswa belum merasakan *Financial Anxiety* terkait dengan keadaan keuangan mereka yang disebabkan oleh hutang, *Financial Anxiety* baru muncul dan dirasakan ketika individu telah lulus kuliah dan menghadapi hutang yang mempengaruhi situasi keuangan mereka (Archuleta, K.L., Dale, A & Spann, S.M, 2013). Pernyataan tersebut terkait dengan penelitian ini, dimana sampel yang digunakan dalam penelitian adalah generasi Z berusia 20 sampai 26 tahun yang artinya dalam rentang umur tersebut terdapat responden yang masih berkuliah dan sudah lulus kuliah. Selain itu, terdapat generasi Z yang kurang memiliki pengetahuan keuangan sehingga mereka tidak mengerti keadaan keuangan yang sebenarnya dan tidak memiliki alasan yang mendorong mereka untuk merasakan *Financial Anxiety* (Archuleta, K.L., Dale, A & Spann, S.M, 2013). Individu yang mengalami *Financial Anxiety* yang tinggi adalah mereka yang memiliki perencanaan keuangan yang tinggi, dimana kekhawatiran tersebut muncul karena adanya rasa takut ketika mengambil keputusan keuangan yang salah sehingga akan menyebabkan kerugian (Grable, J.E & Heo, W, 2014). Dalam penelitian ini, responden yang dituju adalah generasi Z yaitu mereka yang berada dalam kelompok yang belum mengalami *Financial Anxiety* jangka panjang, generasi tersebut merasa santai dan damai terkait dengan situasi keuangannya karena belum terlibat dalam permasalahan keuangan yang buruk karena masih dalam proses untuk membangun masa depan, dimana mayoritas dari mereka masih berkuliah dan baru memulai usaha (Grable, J.E & Heo, W, 2014).

4.4.3 Pengaruh *Financial Capability* terhadap *Financial Satisfaction*

Berdasarkan hasil penelitian yang sudah dilakukan maka diketahui bahwa *Financial Capability* berpengaruh signifikan terhadap *Financial Satisfaction*. *Financial Capability* dipahami sebagai konsep yang memiliki tiga komponen yaitu pengetahuan dan pemahaman keuangan, keterampilan dan kompetensi keuangan dan tanggung jawab keuangan (Leskinen, J., & Raijas, A, 2005). Selain itu, *Financial Capability* berkaitan dengan kemampuan individu dalam mengelola uang untuk menabung, memenuhi kebutuhan jangka panjang dan memiliki keterampilan manajemen keuangan yang mengarah pada *Financial Satisfaction* (Arifin, A. Z, 2018).

Penelitian ini sesuai dengan penelitian terdahulu yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh signifikan antara *Financial Capability* dengan *Financial Satisfaction*, yang artinya semakin tinggi kemampuan individu dalam mengelola keuangan maka *Financial Satisfaction* akan semakin tinggi (Xiao, J.J., Chen, C & Chen, F, 2014). Selain itu, *Financial Capability* adalah kombinasi dari

kemampuan dan peluang seseorang untuk bertindak dalam mencapai *Financial Satisfaction*. Sehingga penelitian ini menunjukkan bahwa responden telah memiliki *Financial Capability* untuk mengelola keuangannya sehari-hari (Xiao, J.J., Sorhaindo, B. & Garman, E.T., 2006).

4.4.4 Peran *Electronic Payment System (EPS)* sebagai mediator pengaruh *Financial Advice* terhadap *Financial Satisfaction*

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan maka diketahui bahwa peran *Electronic Payment System* dalam memediasi pengaruh *Financial Advice* terhadap *Financial Satisfaction*, diperoleh hasil bahwa *Electronic Payment System* berperan signifikan sebagai mediator. Ledakan digital saat ini telah menyebabkan transaksi dan layanan online di berbagai saluran *e-commerce* (Hossain, Xi., Nurunnabi & Hussain, K, 2020). Perkembangan *e-commerce* saat ini sangat bergantung pada komponen *Electronic Payment System* (Kousaridas, A., Parissis, G & Apostolopoulos, T, 2008). *Electronic Payment System* digunakan sebagai sarana pembayaran *e-commerce* (Kim, C., Tao, W., Shin, N. & Kim, K.S., 2010). Hasil penelitian ini menggambarkan bahwa responden telah menggunakan layanan *Electronic Payment System* sebagai mediator *Financial Advice* dalam mencapai *Financial Satisfaction*. Individu yang memperoleh *Financial Advice* sebelum mengambil keputusan keuangan yang berkaitan dengan transaksi, investasi dan tabungan yang difasilitasi oleh pemakaian *Electronic Payment System* yang dapat memberikan keamanan dan kemudahan dalam penggunaan serta kecepatan dalam bertransaksi akan cenderung memiliki tabungan dalam jumlah memadai, memiliki utang dalam jumlah yang wajar, puas terhadap keadaan keuangan saat ini, memiliki kemampuan memenuhi kebutuhan jangka panjang, memiliki dana darurat dan terampil dalam mengelola keuangan.

Dengan adanya *Electronic Payment System* maka memungkinkan pembayaran yang lebih cepat, pelacakan yang lebih baik, transaksi yang transparan, efisiensi waktu, penghematan biaya dan peningkatan kepercayaan antara pihak yang bertransaksi (Wibowo, F.W., Yulandari, A., & Fatonah, S, 2018). *Financial Advice* dapat menggantikan literasi keuangan yang berguna bagi individu yang kurang berpengetahuan dalam bidang keuangan dalam pengambilan keputusan keuangan yang tepat (Stolper, O.A & Walter, A, 2017). Penelitian sebelumnya menjelaskan bahwa peningkatan penggunaan *digital platform* dalam bentuk *Electronic Payment System* dapat meningkatkan *Financial Advice* secara online karena *Electronic Payment System* menyediakan manfaat dan informasi terkait *Financial Advice* bagi para individu yang berhubungan dengan tips

terkait pengelolaan keuangan yang baik untuk meningkatkan *Financial Satisfaction* (Van Rooij, M., Lusardi, A., & Alessie, R., 2011).

4.4.5 Peran *Electronic Payment System (EPS)* sebagai mediator pengaruh *Financial Anxiety* terhadap *Financial Satisfaction*

Financial Anxiety ditandai dengan perasaan khawatir tentang situasi keuangan, kesulitan dalam berkonsentrasi pada pekerjaan karena situasi keuangan dan kesulitan dalam mengendalikan kekhawatiran mengenai masalah keuangan (Archuleta, K.L., Dale, A & Spann, S.M, 2013). *Financial Anxiety* menyebabkan individu merasa khawatir terhadap situasi keuangan sehingga tidak mampu untuk mengelola keuangan pribadi secara efektif yang mengakibatkan *Financial Satisfaction* menjadi rendah (Burchell, B. J, 2003). Ketika mengalami *Financial Anxiety* individu menjadi sangat khawatir dan tidak mampu menunjukkan perilaku keuangan yang diharapkan (Lusardi, A & Tufano, P, 2015). Penelitian sebelumnya menjelaskan bahwa pengaruh *Financial Anxiety* yang berakibat pada terganggunya pekerjaan dan aktifitas dapat diatasi dengan menggunakan *Electronic Payment System* karena terdapat fasilitas transaksi yang memberikan kemudahan dan manfaat seperti penjaminan privacy data pengguna, keamanan dan efisiensi dalam bertransaksi yang akan menghasilkan *Financial Satisfaction* berupa keterampilan dalam mengelola keuangan (Van Rooij, M., Lusardi, A., & Alessie, R., 2011).

Berdasarkan hasil penelitian yang sudah dilakukan menunjukkan bahwa peran *Electronic Payment System* dalam memediasi pengaruh *Financial Anxiety* dalam mencapai *Financial Satisfaction*, diperoleh hasil bahwa *Electronic Payment System* tidak berperan sebagai mediator. Hal ini sesuai dengan penelitian terdahulu yang menyatakan bahwa *Electronic Payment System* tidak berperan dalam menjadi mediator pengaruh *Financial Anxiety* terhadap *Financial Satisfaction*, karena individu yang memiliki *Financial Anxiety* yang tinggi umumnya memerlukan *Financial Advice* yang tepat untuk membantu dalam menyelesaikan masalah keuangannya (Lim, H. N., Heckman, S. J., Letkiewicz, J. C & Montalto, C. P, 2014).

Selain itu, pengetahuan keuangan yang rendah berkontribusi pada perilaku keuangan yang mengarah pada *Financial Anxiety* (Lusardi, A & Tufano, P, 2015). Oleh karena itu, diperlukan adanya *Financial Advice* untuk memperoleh pengetahuan keuangan dalam rangka pengambilan keputusan keuangan yang benar (Cwynar, A., Cwynar, W., Kowerski, M., Filipek, K., & Scuba, P, 2020). Karena

pemahaman yang baik terhadap keuangan merupakan faktor penting dalam pemilihan produk keuangan yang tepat untuk mencegah kerugian akibat keputusan keuangan yang salah (Braunstein, S. & Welch, C, 2002). Oleh berbagai alasan tersebut *Electronic Payment System* tidak dapat memediasi *Financial Anxiety* dalam mencapai *Financial Satisfaction* jika pengetahuan keuangan individu rendah.

4.4.6 Peran *Electronic Payment System (EPS)* sebagai mediator pengaruh *Financial Capability* terhadap *Financial Satisfaction*

Peran *Electronic Payment System* sebagai mediator pengaruh *Financial Capability* terhadap *Financial Satisfaction* pada penelitian sebelumnya menunjukkan hasil yang signifikan (Khan, K.A & Akhtar, M.A, 2020). Namun, berdasarkan penelitian yang sudah dilakukan menunjukkan bahwa peran *Electronic Payment System* dalam memediasi pengaruh *Financial Capability* terhadap *Financial Satisfaction*, diperoleh hasil *Electronic Payment System* tidak berperan sebagai mediator. Penelitian sebelumnya menemukan bahwa *Electronic Payment System* berperan sebagai mediasi pengaruh *Financial Capability* terhadap *Financial Satisfaction* (Königsheim, C., Lukas, M., & Nöth, M, 2017). Dengan memperhatikan hasil uji *t-statistic* sebelumnya yang menguji pengaruh langsung *Financial Capability* terhadap *Financial Satisfaction* diperoleh hasil bahwa *Financial Capability* berpengaruh signifikan terhadap *Financial Satisfaction*, hal ini berarti tanpa fasilitas *Electronic Payment System*, responden sudah memiliki *Financial Capability* yang mampu mempengaruhi *Financial Satisfaction*.

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis dan pembahasan maka peneliti mengambil kesimpulan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. *Financial Advice* tidak berpengaruh signifikan terhadap *Financial Satisfaction*
2. *Financial Anxiety* tidak berpengaruh signifikan terhadap *Financial Satisfaction*
3. *Financial Capability* berpengaruh signifikan terhadap *Financial Satisfaction*
4. *Electronic Payment System* berperan dalam memediasi pengaruh *Financial Advice* terhadap *Financial Satisfaction*.
5. *Electronic Payment System* tidak berperan dalam memediasi *Financial Anxiety* terhadap *Financial Satisfaction*.
6. *Electronic Payment System* tidak berperan dalam memediasi pengaruh *Financial Capability* terhadap *Financial Satisfaction*.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan maka saran yang dapat digunakan bagi penelitian selanjutnya adalah sebagai berikut :

1. Bagi penelitian selanjutnya, diharapkan untuk memasukan variabel penelitian lain yang belum pernah diteliti untuk dapat menjelaskan *Financial Advice* dengan lebih baik lagi, variabel yang disarankan adalah *Financial Education*.
2. Bagi penelitian selanjutnya, diharapkan untuk menambah jumlah sampel dari generasi Z di Surabaya agar lebih menggambarkan obyek penelitian yang dituju.

Electronic Payment System

ORIGINALITY REPORT

9%

SIMILARITY INDEX

9%

INTERNET SOURCES

7%

PUBLICATIONS

3%

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1

businessperspectives.org

Internet Source

4%

2

Submitted to Forum Komunikasi
Perpustakaan Perguruan Tinggi Kristen
Indonesia (FKPPTKI)

Student Paper

1%

3

Submitted to Universitas Negeri Surabaya The
State University of Surabaya

Student Paper

1%

4

mafiadoc.com

Internet Source

1%

5

repository.ub.ac.id

Internet Source

1%

6

dewey.petra.ac.id

Internet Source

1%

7

www.coursehero.com

Internet Source

1%

Exclude quotes On
Exclude bibliography On

Exclude matches < 1%