

DETERMINAN KEPUASAN KEUANGAN (*FINANCIAL SATISFACTION*) BERBASIS LITERASI KEUANGAN PADA PENGGUNA *FINTECH SHOPEEPAY*

Besse Wediawati¹, Roviatul Maqiyah², Rike Setiawati³

¹Bisnis Digital, Fakultas Ekonomi, Universitas Jambi, Kota Jambi

^{2,3}Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Jambi, Kota Jambi

e-mail: widya_anwary@yahoo.com

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk memperoleh kajian empiris mengenai faktor-faktor yang berpengaruh terhadap kepuasan keuangan pengguna fintech shopeepay. Yaitu faktor perilaku keuangan, pengetahuan keuangan, sikap keuangan dan perilaku keuangan. Penelitian ini merupakan penelitian survey. Pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh mahasiswa Universitas Jambi yang menggunakan fasilitas fintech ShopeePay dengan sampel penelitian sebanyak 99 responden. Analisis data menggunakan Partial Least Square dengan software SmartPLS 3. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Pengetahuan keuangan dan sikap keuangan mempengaruhi perilaku keuangan, demikian pula perilaku keuangan mempengaruhi kepuasan keuangan pengguna fintech shopee pay. Hasil riset ini juga menunjukkan bahwa perilaku keuangan dapat memediasi pengaruh pengetahuan dan sikap keuangan terhadap kepuasan keuangan pengguna fintech shopee pay.

Kata Kunci : *Kepuasan Keuangan, Perilaku Keuangan, Pengetahuan Keuangan, Sikap Keuangan*

Abstract

This study aims to obtain an empirical study of the factors that influence the financial satisfaction of ShopeePay fintech users based on financial literacy, namely financial knowledge, financial attitudes, and financial behavior. This research has used survey method. Data was collected through a questionnaire. The population in this study were all Jambi University students who used ShopeePay fintech facilities, with a research sample of 99 respondents. Data analysis was carried out using Partial Least Square with SmartPLS 3 software. The results showed that financial knowledge and financial attitudes affect financial behavior and financial behavior affects financial satisfaction of ShopeePay fintech users. The results of this study also showed that financial behavior can mediate the influence of financial knowledge and attitudes on the financial satisfaction of ShopeePay fintech users.

Keywords : *Financial satisfaction, Financial behaviour, Financial Knowledge, Financial*

1. PENDAHULUAN

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

Konsep mengenai kepuasan keuangan yang diperkenalkan pada tahun 1970an menjadi bagian dari konstruk kebahagiaan dalam teori kesejahteraan subyektif (*Subjective Well Being Theory*) yang kemudian diasumsikan bahwa kepuasan dalam keuangan yang disimbolkan sebagai pendapatan diartikan sama dengan kebahagiaan atau kesejahteraan (Vaan Praag, 1968, 1971 dalam Toscano et al., 2004). Riset tentang kepuasan keuangan belum begitu populer dibandingkan dengan kepuasan-kepuasan yang sering diteliti di bidang lain selain keuangan. Namun demikian, riset yang ditemukan tentang kepuasan keuangan biasanya dihubungkan dengan literasi keuangan seperti riset Armilia & Isbanah, (2020) yang mengungkap bahwa perilaku keuangan & pengetahuan keuangan mempengaruhi kepuasan keuangan, sedangkan sikap keuangan tidak mempengaruhi kepuasan keuangan. Penelitian Darmawan & Pamungkas, (2019) juga mengungkap bahwa ketiga indikator literasi keuangan yaitu pengetahuan keuangan, sikap keuangan dan perilaku keuangan mempengaruhi kepuasan keuangan. Sementara penelitian Mukhafi, (2020) menunjukkan bahwa hanya perilaku pengelolaan keuangan yang mempengaruhi kepuasan keuangan, sedangkan sikap keuangan tidak berpengaruh terhadap kepuasan keuangan. Hasil-hasil riset ini menunjukkan bahwa indikator literasi keuangan memberikan pengaruh yang tidak konsisten. Adapun riset tentang kepuasan keuangan yang dihubungkan dengan financial technology (*fintech*) masih jarang dilakukan. Sedikit riset yang berhasil ditemukan yaitu riset Rinofah dan Sari (2019) menunjukkan bahwa *fintech* dapat meningkatkan capaian finansial usaha kecil, dan lebih lanjut dapat meningkatkan kepuasan finansial para pengusaha kecil di pasar beringharjo. Riset ini menguatkan peran capaian (kinerja keuangan) dapat memediasi peran *fintech terhadap* kepuasan keuangan.

Fintech merupakan inovasi finansial dengan sentuhan teknologi modern di bidang jasa yang memberikan potensi yang sangat menguntungkan berbagai pihak dalam industri keuangan. Dengan adanya *fintech*, proses transaksi keuangan menjadi lebih praktis dan aman. Fintech meliputi aktivitas seperti transfer uang, proses pembayaran, penjualan dan pembelian saham, proses peminjaman uang secara P2P, dan layanan bisnis lainnya, antara lain pelayanan transportasi seperti gopay, grab, gojek, pelayanan keuangan seperti gopay, T-cash, dan modalku. (Rahmatillah, 2019).

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

Menurut Data OJK persentase terbesar pada fitur *fintech* di Indonesia adalah pembayaran (42,22%), pinjaman (17,78%), aggregator (12,59%), sedangkan sisanya ialah fitur lain. Hal ini mengindikasikan bahwa aplikasi pembayaran *fintech* merupakan fitur yang paling banyak digunakan dan digemari oleh Masyarakat.

Pengguna *fintech* diprediksi sebanyak 17 juta jiwa dari 130 juta jumlah masyarakat pemakai internet dan 15% di antaranya adalah pengguna *fintech* (Abdurrahman, 2017). Dan komposisi pengguna internet di Indonesia di dominasi oleh masyarakat usia 18-34 tahun dengan jumlah pengguna sebanyak 49,52% (Kurniawan (2017). Hal ini menunjukkan bahwa kalangan milenial yang sudah terbiasa dengan teknologi mendominasi sebagai pengguna *fintech*, sehingga lebih mudah untuk mengadopsi inovasi baru berbasis teknologi di bidang keuangan. Lebih lanjut, lebih dari 50% masyarakat Indonesia menggunakan sistem pembayaran berupa dompet digital pada transaksi keuangan seperti Dana, Mandiri e-money, Ovo, LinkAja!, dan Gopay serta ShopeePay (Adriani, 2018).

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

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

Tabel 1 Fintech Bidang Fitur Pembayaran Elektronik Terpopuler di Indonesia

No	Nama Aplikasi	Jumlah Transaksi	Rekomendasi
1	ShopeePay	32%	33%
2	OVO	25%	26%
3	GoPay	20%	20%
4	DANA	15%	16%
5	LinkAja	8%	5%

Sumber : Liputan6.com

Transaksi-transaksi yang dapat dibayar menggunakan shopeepay antara lain membayar belanja dengan cepat dan mudah di shopee, melakukan pembayaran *offline merchants*, membeli pulsa, token, voucher game dan layanan lainnya yang terdapat dalam aplikasi. Shopee pay juga memberikan banyak keuntungan berupa promosi, voucher diskon dan cashback, gratis ongkir yang tentunya akan menjadi respon positif oleh para penggemar belanja *online*. Dengan banyaknya keuntungan tersebut otomatis hal ini menjadi potensi untuk menimbulkan kepuasan terhadap penggunaan keuangan. Namun demikian, terkait dengan *fintech* ini beberapa potensi masalah yang kemungkinan muncul yang pertama adalah adanya resiko dari penggunaan *fintech* seperti potensi kehilangan dana maupun penurunan kemampuan finansial, baik yang diakibatkan oleh penyalahgunaan maupun penipuan. kedua, privasi penggunaan *fintech* yang rawan terhadap penyalahgunaan data baik yang disengaja maupun tidak sengaja. Disamping itu, kekurangan dari penggunaan fintech yang pertama adalah tidak memiliki lisensi untuk memindahkan dana dan kurang mapan dalam menjalankan usahanya dengan modal yang besar jika dibandingkan dengan bank. Kedua, ada sebagian perusahaan *fintech* yang belum memiliki kantor fisik, dan kurangnya pengalaman dalam menjalankan prosedur terkait sistem keamanan dan integritas produknya (OJK, 2019).

Berdasarkan survey literatur yang telah dilakukan, dimana penelitian-penelitian keuangan terkait dengan *fintech* shopeepay ini masih sangat sedikit, ditambah dengan segala keunggulan penggunaan *fintech* shopeepay dan juga adanya potensi masalah yang akan timbul sehubungan penggunaan *fintech* shopeepay, maka riset ini menggagas model penelitian tentang Determinan Kepuasan Keuangan (*Financial Satisfaction*) berbasis literasi keuangan pada pengguna *Fintech* ShopeePay. Adapun riset ini bertujuan menguji secara empiris pengaruh Pengetahuan keuangan, Sikap keuangan terhadap Perilaku keuangan dan kepuasan keuangan serta menguji secara empiris peran mediasi perilaku keuangan terhadap kepuasan keuangan pengguna *fintech* shopeepay.

2. KAJIAN PUSTAKA

Kepuasan keuangan menunjukkan tingkat kepuasan yang dirasakan oleh individu sehubungan dengan berbagai aspek situasi keuangan mereka (Candra & Memarista, 2015). Kemampuan mengelola keuangan secara efektif merupakan komponen penting dari kepuasan finansial dimana kepuasan diperoleh ketika kebutuhan maupun keinginan telah terpenuhi (Falahati et al., 2012). Kepuasan dapat menggambarkan level kesejahteraan yang dimiliki seseorang. Semakin puas seseorang terhadap kondisi keuangannya maka semakin dapat dikatakan seseorang tersebut telah memiliki kesejahteraan dalam hidupnya (Ali, Rahman, & Bakar, 2015). Financial satisfaction dapat diukur menggunakan indikator dari Falahati et al., (2012) dan Hasibuan et al., (2018) yaitu: keterampilan mengelola keuangan, keadaan keuangan saat ini, menabung untuk keperluan darurat, terjangkau untuk dibelanjakan, mengelola masalah keuangannya, dan memastikan ketersediaan uang untuk masa depannya. Dalam penelitian ini indikator yang digunakan adalah kemudahan transaksi, Kecepatan transaksi, banyaknya promo dan diskon, dan tingkat resiko.

Perilaku keuangan merupakan perilaku yang dimiliki seseorang ketika mengatur keuangan pribadi yang dilihat dari sudut pandang psikologi dan kebiasaan yang dilakukan individu tersebut dalam melakukan pengambilan keputusan terhadap keuangan mereka (Humaira & Sagoro, 2018). Sedangkan menurut (Kholilah & Iramani, 2013), perilaku keuangan merupakan kemampuan yang dimiliki seseorang dalam mengatur (penganggaran, perencanaan, pemeriksaan, pengelolaan, pengendalian, pencarian dan penyimpanan) dana atau keuangan dalam kehidupan sehari-hari. Perilaku seseorang dapat mencerminkan diri seseorang tersebut dilihat dari sisi psikologis. Pengukuran perilaku keuangan dilakukan dengan menggunakan indikator dari Falahati et al., (2012) dan Hasibuan et al., (2018) yaitu pembayaran tagihan tepat waktu, penyisihan uang untuk tabungan, pengeluaran tidak terduga, monitoring pengelolaan keuangan, dan evaluasi pengelolaan keuangan.

Perilaku keuangan berhubungan dengan tanggung jawab keuangan individu terhadap cara dalam pengelolaan keuangan. Pengelolaan uang adalah proses menguasai dan menggunakan aset keuangan, sedangkan tanggung jawab keuangan ialah proses pengelolaan uang dan aset yang dilakukan secara produktif. Ada dua elemen pengelolaan uang yang efektif, diantaranya seperti pengaturan anggaran dan menilai pembelian berdasarkan kebutuhan. Aktivitas utama dalam pengelolaan uang adalah proses penganggaran. Anggaran bertujuan untuk memastikan bahwa seseorang dapat mengelola kewajiban keuangan secara efektif dan efisien dengan menggunakan penghasilan yang diterima dalam periode yang sama (Ida dan Dwinta, 2010). Dalam penelitian ini indikator yang digunakan adalah membuat perencanaan belanja, perilaku menghemat dalam belanja, dan mengalokasikan dana cadangan untuk keperluan mendesak.

Herdjiono et al. (2016) mengatakan bahwa pengetahuan keuangan merupakan penguasaan tentang berbagai hal mengenai keuangan, alat keuangan dan keterampilan keuangan. Menurut Ida & Dwinta (2010) pengetahuan keuangan yang dimiliki akan menjadi dasar dalam pengambilan keputusan keuangan. Pengetahuan keuangan penting untuk membangun pemahaman tentang keuangan sehingga berperilaku keuangan yang efektif. Pengetahuan keuangan dapat diukur dengan indikator dari Herdjiono et al., (2016); Ida & Dwinta, (2010) yaitu: Pengetahuan keuangan pribadi, Pengetahuan tentang tabungan, Pengetahuan tentang pinjaman, Pengetahuan asuransi, dan Pengetahuan menginvestasikan uang. Dalam penelitian ini, indikator yang digunakan adalah pengetahuan menggunakan *fintech* shopeepay, pengetahuan tentang manfaat tabungan, dan pengetahuan tentang pengeluaran konsumsi.

Sikap keuangan dapat didefinisikan sebagai penerapan prinsip-prinsip keuangan yang dimiliki sehingga dapat digunakan untuk menciptakan dan mempertahankan nilai tersebut melalui pengambilan keputusan dan pengelolaan sumber daya yang tepat (Humaira & Sagoro, 2018). Permasalahan keuangan individu dapat mengacu pada sikap yang dilakukan seseorang karena sikap keuangan juga berpengaruh terhadap cara seseorang mengatur keuangannya (Herdjiono et al., 2016). Menurut Herdjiono et al., (2016) dan Humaira & Sagoro, (2018), sikap keuangan diukur menggunakan indikator yaitu orientasi terhadap pasar, kekuatan, usaha, ketidakcukupan, keamanan keuangan, dan menilai keuangan pribadi. Dalam penelitian ini, indikator yang digunakan adalah sikap terhadap penggunaan *fintech* shopeepay, sikap terhadap adanya promo shopeepay, dan sikap terhadap adanya tabungan/dana cadangan.

Fintech (Financial Technology)

Financial Technology (Fintech) merupakan perpaduan antara teknologi dan fitur keuangan atau dapat juga diartikan inovasi pada sektor finansial dengan sentuhan teknologi modern. Dalam pengertian yang lebih luas, *Fintech* didefinisikan sebagai industri yang terdiri dari perusahaan-perusahaan yang menggunakan teknologi agar sistem keuangan dan penyampaian layanan keuangan lebih efisien (World Bank, 2016).

Fintech menurut peraturan Bank Indonesia Nomor 19/12/PBI/2017 adalah penggunaan teknologi sistem keuangan yang menghasilkan produk, layanan, teknologi, atau model bisnis baru serta dapat berdampak pada stabilitas moneter, stabilitas sistem keuangan, efisiensi, kelancaran, kemananan dan keandalan sistem pembayaran. Penyelenggara teknologi finansial yakni meliputi sistem pembayaran, pendukung pasar, manajemen investasi dan manajemen resiko, pinjaman, pembiayaan dan penyedia modal, dan jasa finansial lainnya.

Jenis-jenis layanan financial technology menurut Bank Indonesia (BI) Fintech dibagi ke dalam empat kategori transaksi berdasarkan jenis inovasinya, yaitu: 1) Payment, Clearing & Settlement, 2. Deposit, Lending & Capital Rising, 3. Market Provisioning, 4). Investment & Risk Management

Shopee Pay

Shopeepay merupakan fitur layanan dompet dan uang elektronik yang dapat digunakan sebagai alternatif metode pembayaran di marketplace shopee dan untuk menampung pengembalian dana cashback. Dengan shopeepay dapat menemukan metode pembayaran yang praktis, aman dan terpercaya. (Vandra, (2019). Kelebihan shopeepay bisa digunakan untuk membayar pesanan dengan cepat, karena hanya membutuhkan waktu satu dua menit saja, belanjaan sudah selesai terbayar, dan tinggal menunggu barang dikemas dan kemudian dikirim oleh seller. Selain itu banyak promo menarik hanya bisa didapatkan dengan bayar pakai shopeepay, ada promo-promo tertentu yang hanya berlaku untuk pembayaran menggunakan shopeepay, seperti voucher dan cashback serta kuota gratis ongkir tanpa syarat yang biasanya hanya didapatkan jika membayar pakai shopeepay. (Jumanto, 2019). Shopee pay layanan uang elektronik dari Shopee, kini bisa digunakan sebagai alternatif metode pembayaran di merchant *offline*. (Marsya Nabila, 2019). Hal ini menandakan dimulainya debut Shopee bersaing dengan pemain sejenis lainnya yang sudah kuat di ranah offline, seperti GoPay, Ovo, Dana, dan LinkAja. Radityo (2019) juga mengatakan bahwa shopee pay hadir sebagai metode pembayaran yang aman dan terpercaya, dan diharapkan dapat mendorong inklusi keuangan ke seluruh Indonesia dan mendorong pertumbuhan e-commerce secara umum. Shopee mengantongi lisensi uang elektronik dari Bank Indonesia sejak akhir 2018. Di dalam aplikasi, shopeepay bisa

digunakan untuk hampir semua jenis transaksi. Menariknya, di merchant *offline*, kode QR yang dipakai ShopeePay sudah terhubung dengan QRIS, artinya dapat menerima alternatif metode pembayaran non Shopee.

3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survey. Pengumpulan data menggunakan kuisisioner yang menggunakan skala likert dengan rentang 1 (sangat tidak setuju) -5 (sangat setuju). Populasi penelitian ini adalah Mahasiswa Universitas Jambi yang menggunakan fasilitas fintech ShopeePay (n). Untuk data penelitian ini diambil dari PDDikti yaitu sebanyak 35.294 jiwa (2019-2020). Sampel penelitian ditetapkan berdasarkan rumus Slovin :

$$n = \frac{N}{1+Ne^2} \dots \dots \dots (1)$$

Dimana

- n = ukuran sampel
- N = ukuran populasi
- E = persen ketidakteelitian, ditoleransi sebanyak 10%
- $N = N / (1 + Ne^2)$
- Jumlah mahasiswa universitas jambi tahun 2019-2020 = 35.294 jiwa
- $n = 35.294 / (1 + 35.294 \times 0,1^2)$
- $n = 35.294 / 353,94$
- $n = 99$

Berdasarkan perhitungan, maka diperoleh sampel sebanyak 99 responden. Penentuan sampel menggunakan kriteria purposive sampling yaitu mahasiswa Universitas Jambi yang pernah menggunakan fintech ShopeePay.

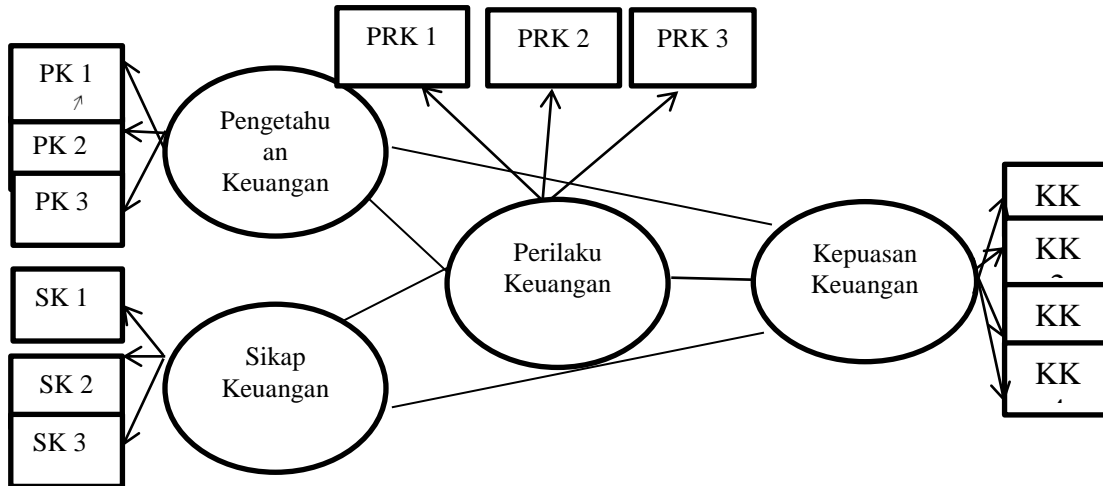
Jenis data penelitian ini adalah data kuantitatif, yaitu data yang diperoleh dari penyebaran kuesioner secara online kepada mahasiswa yang menggunakan fasilitas *fintech* ShopeePay. Adapun alat analisis yang digunakan adalah Partial Least Square dengan pertimbangan bahwa skala pengukuran data ordinal, variabel laten dan jumlah data lebih kecil dari 100.

Tabel 2 Definisi Operasional

Variabel	Definisi Operasional	Indikator	Skala
Kepuasan Keuangan	Kepuasan keuangan merupakan kepuasan seseorang terhadap keuangan individu, di mana setiap individu memiliki kepuasan finansial jika mereka puas dengan kondisi keuangan mereka (Hasibuan, Lubis, & HR, 2018).	<ul style="list-style-type: none"> • Kemudahan transaksi • Kecepatan transaksi • Banyaknya promo dan diskon • Tingkat resiko 	Ordinal
Pengetahuan Keuangan	pengetahuan keuangan merupakan penguasaan tentang berbagai hal mengenai keuangan, alat keuangan dan keterampilan keuangan. (Herdjiono et al, 2016)	<ul style="list-style-type: none"> • Pengetahuan menggunakan fintech ShopeePay • Pengetahuan tentang manfaat tabungan • Pengetahuan tentang pengeluaran konsumsi 	Ordinal
Perilaku Keuangan	Perilaku manajemen keuangan diartikan sebagai perilaku individu dalam memajemen keuangannya untuk diterapkan dalam kehidupan sehari-hari (Kholilah & Iramani, 2013).	<ul style="list-style-type: none"> • Membuat perencanaan keuangan untuk belanja • Perilaku menghemat dalam belanja • Mengalokasikan dana cadangan untuk keperluan mendesak 	Ordinal

Sikap Keuangan	Sikap keuangan dapat didefinisikan sebagai penerapan prinsip-prinsip keuangan yang dimiliki sehingga dapat digunakan untuk menciptakan dan mempertahankan nilai tersebut melalui pengambilan keputusan dan pengelolaan sumber daya yang tepat (Humaira & Sagoro, 2018).	<ul style="list-style-type: none"> • Sikap terhadap penggunaan fintech shopeepay. • Sikap terhadap adanya promo shopeepay. • Sikap terhadap adanya tabungan/dana cadangan. 	Ordinal
----------------	---	---	---------

Berikut model struktural PLS yang didasarkan paradigma penelitian ini:



Gambar 1 Hubungan Antar Variabel Laten

Pengujian Hipotesis dilakukan dengan menggunakan uji-t (*partial*) dengan formula sebagai berikut :

$$t = \frac{Y_{it}}{SE(Y_{it})} \dots\dots\dots(2)$$

Dengan kriteria uji, tolak Ho jika t hitung > t tabel pada taraf signifikansi α 5% (1,96). Berikut hipotesis yang diuji berdasarkan rumusan dan tujuan penelitian.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

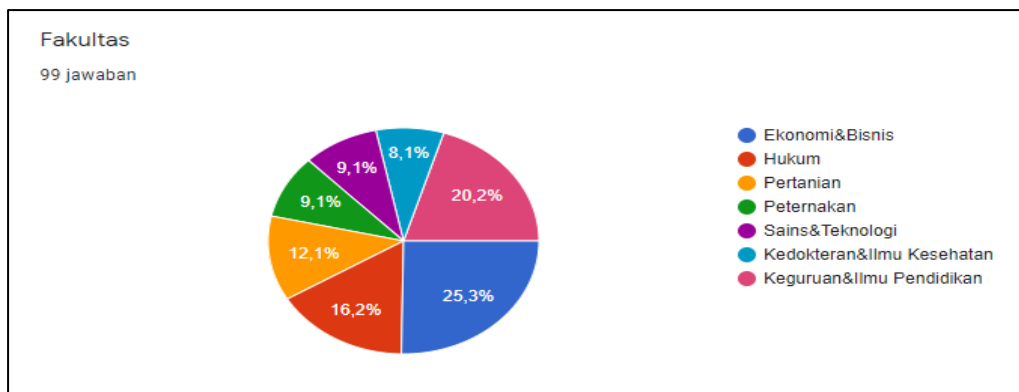
Berdasarkan hasil dari penyebaran kuisioner diperoleh Karakteristik Responden sebagai berikut :

Tabel 3 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
1	Laki-laki	35	34,65%
2	Perempuan	64	63,36%

Sumber : Data Primer, 2021 (data diolah)

Mayoritas jenis kelamin responden adalah perempuan dengan persentase sebesar 63,36% dan laki-laki dengan persentase sebesar 34,65%. Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas pengguna shopeepay pada lingkungan di Universitas Jambi adalah berjenis kelamin perempuan



Sumber : Hasil Penelitian, 2021 (data diolah)

Gambar 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Fakultas

Responden terbanyak pengguna shopeepay pada mahasiswa Universitas Jambi berasal dari Fakultas Ekonomi & Bisnis dengan persentase sebanyak 25,3%, dan yang terendah adalah Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan 8,1%.

Pengujian Model Pengukuran (Outer model)

Model ini menspesifikasi hubungan antara variabel laten dengan indikator-indikatornya. Dapat dikatakan bahwa outer model mendefinisikan bagaimana setiap variabel berhubungan dengan variabel latennya. Terdapat tiga kriteria di dalam penggunaan teknik analisa data dengan SmartPLS 3 untuk menilai outer model yaitu uji validitas menggunakan *Convergent Validity* dan *Discriminant Validity*, serta uji reliabilitas menggunakan *Cronbach alpha* dan *Composite Reliability*.

Validitas konvergen (convergent validity) dari model pengukuran dengan reflektif indikator dinilai berdasarkan korelasi antara *item score/component score* yang diestimasi dengan Software SmartPLS 3. Dalam penelitian ini untuk menguji convergent validity digunakan nilai outer loading (*loading factor*) dan *Average Variance Extracted (AVE)*. Suatu indikator dinyatakan memenuhi *convergent validity* dalam kategori baik apabila nilai outer loading $> 0,70$, dan *Average Variance Extracted (AVE)* $> 0,50$. Berikut ini adalah hasil pengujian outer model.

Tabel 4. Validitas Konvergen (Outer Loading)

Indikator	Nilai Outer Loading	Keterangan
Kepuasan Keuangan		
KK1	0,856	Valid
KK2	0,834	Valid
KK3	0,810	Valid
KK4	0,778	Valid
Pengetahuan Keuangan		
PK1	0,802	Valid
PK2	0,840	Valid
PK3	0,773	Valid
Perilaku Keuangan		
PRK1	0,793	Valid
PRK2	0,843	Valid
PRK3	0,829	Valid
Sikap Keuangan		
SK1	0,884	Valid
SK2	0,853	Valid
SK3	0,883	Valid

Sumber : Pengolahan data dengan PLS, 2021

Berdasarkan data pada tabel 12 diketahui bahwa masing-masing indikator variabel penelitian semuanya memiliki outer loading $< 0,7$ sehingga dapat dinyatakan memenuhi convergent validity dalam kategori baik. Selanjutnya validitas konstruk juga dinilai menggunakan *Average Variance Extracted (AVE)*. Konstruk dikatakan memiliki reliabilitas yang tinggi jika AVE berada diatas 0,50.

Tabel 5 Average Variance Extracted (AVE)

Variabel	(AVE)
Kepuasan Keuangan	0.672
Pengetahuan Keuangan	0.628
Perilaku Keuangan	0.675
Sikap Keuangan	0.763

Sumber : Pengolahan data dengan PLS, 2021'

Nilai AVE dari hasil pengujian menunjukkan semua variabel $> 0,50$ sehingga semua variabel dinyatakan valid.

Selanjutnya *Uji discriminant validity* menggunakan nilai *cross loading* untuk memastikan bahwa setiap konsep dari masing variabel laten berbeda dengan variabel lainnya. Suatu indikator dinyatakan memenuhi *discriminant validity* apabila nilai cross loading indikator pada variabelnya adalah yang terbesar dibandingkan pada variabel lainnya.

Tabel 6 Nilai Discriminant Validity (Cross Loading)

Indikator	Variabel			
	Kepuasan Keuangan	Pengetahuan Keuangan	Perilaku Keuangan	Sikap Keuangan
KK1	0.856	0.629	0.711	0.676
KK2	0.834	0.594	0.785	0.725
KK3	0.810	0.597	0.773	0.710
KK4	0.778	0.519	0.485	0.510
PK1	0.596	0.802	0.529	0.510
PK2	0.638	0.840	0.676	0.649
PK3	0.447	0.733	0.459	0.435
PRK1	0.716	0.591	0.793	0.620
PRK2	0.729	0.606	0.843	0.714
PRK3	0.671	0.557	0.829	0.717
SK1	0.750	0.643	0.751	0.884
SK2	0.647	0.539	0.652	0.853
SK3	0.724	0.598	0.772	0.883

Sumber : Pengolahan data dengan PLS, 2021

Semua indikator-indikator yang digunakan dalam penelitian ini , sesuai dengan hasil pada Tabel 6 memiliki *discriminant validity* yang baik dalam menyusun variabelnya masing-masing.

Tabel 7 Cronbach's Alpha

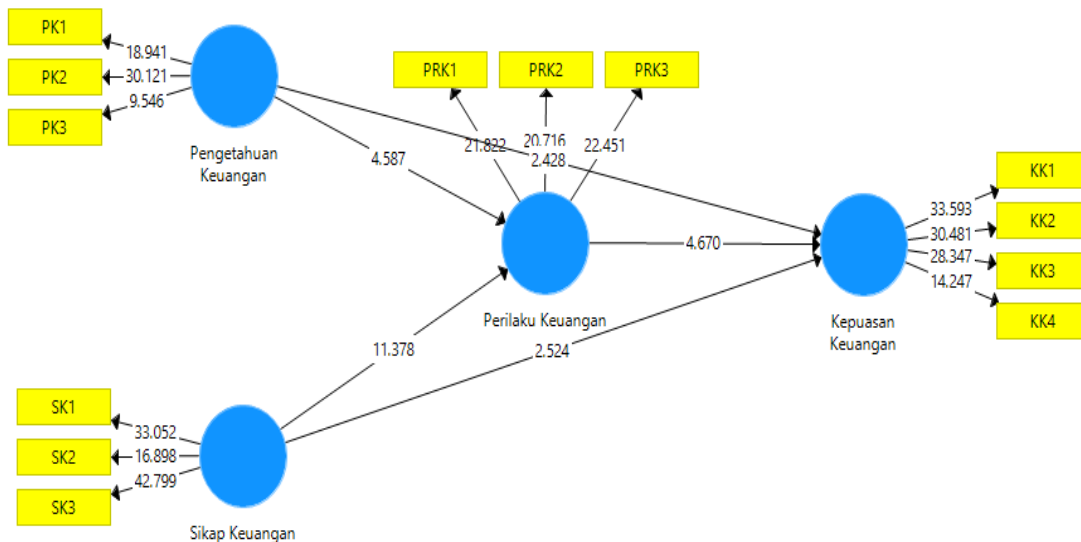
Variabel	Cronbach's Alpha	Composite Reliability
Kepuasan Keuangan	0.850	0.891
Pengetahuan Keuangan	0.728	0.835
Perilaku Keuangan	0.761	0.862
Sikap Keuangan	0.850	0.906

Sumber : Pengolahan data dengan PLS, 2021

Semua konstruk sesuai Tabel 7 memenuhi kriteria reliabilitas yang tinggi. Hal ini ditunjukkan dengan nilai *cronbach's alpha* dan *composite reliability* diatas 0,70.

Pengujian Model Struktural (Inner Model)

Pengujian model struktural dilakukan untuk melihat hubungan antara konstruk, nilai signifikansi, dan *R-Square* dari model penelitian. Model struktural dievaluasi dengan menggunakan *R-Square* untuk konstruk dependen uji t serta signifikansi dari koefisiensi parameter jalur struktural..



Gambar 3. Inner Modal

Evaluasi *path coefficient* digunakan untuk menunjukkan seberapa kuat efek atau pengaruh variabel independen kepada variabel dependen.

Tabel 8 Nilai R-Square

Variabel	R Square
Kepuasan Keuangan	0.781
Perilaku Keuangan	0.732

R-Square (Coefficient determination) digunakan untuk mengukur seberapa banyak variabel endogen dipengaruhi oleh variabel lainnya. Berdasarkan tabel 8 diperoleh nilai R-Square variabel kepuasan keuangan sebesar 0,781 dan perilaku keuangan diperoleh nilai R-Square sebesar 0,732 dinyatakan kategori baik sesuai dengan kriteria Chin.

Pengujian Hipotesis

Hasil pengujian hipotesis disajikan pada Tabel 9.

Tabel 9 Result for inner weight

Pengaruh Langsung					
Variabel	Original Sampel (O)	Rata-rata Sampel (M)	Standar Deviasi (STDEV)	T Statistik (O/STDEV)	P Values
Pengetahuan Keuangan -> Kepuasan Keuangan	0.167	0.169	0.070	2.397	0.017
Pengetahuan Keuangan -> Perilaku Keuangan	0.268	0.271	0.056	4.742	0.000
Perilaku Keuangan -> Kepuasan Keuangan	0.517	0.515	0.113	4.575	0.000
Sikap Keuangan -> Kepuasan Keuangan	0.268	0.266	0.106	2.520	0.012
Sikap Keuangan -> Perilaku Keuangan	0.651	0.651	0.056	11.557	0.000

Uji Hipotesis 1. Pengaruh Pengetahuan Keuangan terhadap Perilaku Keuangan

Koefisien jalur sebesar 0,268 dan nilai *P-Values* sebesar $0.000 < 0,05$ atau nilai *T-Statistic* positif 4,742 > 1,96, maka dapat dinyatakan bahwa pengetahuan keuangan berpengaruh positif signifikan terhadap perilaku keuangan pengguna *fintech* shopeepay. Dengan demikian hipotesis 1 yang berbunyi pengetahuan keuangan berpengaruh positif signifikan terhadap perilaku keuangan pengguna *fintech* shopeepay dapat diterima. Hal ini sejalan dengan hasil penelitian Ida & Dwinta (2010), bahwa pengetahuan keuangan yang dimiliki akan menjadi dasar dalam pengambilan keputusan keuangan yang membentuk perilaku keuangan. Seperti yang diketahui bahwa pengetahuan keuangan penting untuk memperoleh kesejahteraan hidup di masa depan melalui perilaku keuangan yang baik dan tepat yang dihasilkan dari pengetahuan atau pemahaman tentang keuangan.

Uji Hipotesis 2. Pengaruh Sikap Keuangan terhadap Perilaku Keuangan

Koefisien jalur sebesar 0,651 dan nilai *P-Values* sebesar $0.000 < 0,05$ atau nilai *T-Statistic* positif 11,557 > 1,96 Maka dapat dinyatakan bahwa sikap keuangan berpengaruh positif signifikan terhadap perilaku keuangan pengguna *fintech* shopeepay. Sehingga hipotesis 2 yang berbunyi sikap keuangan berpengaruh positif signifikan terhadap perilaku keuangan pengguna *fintech* shopeepay dapat diterima. Artinya, terdapat pengaruh antara sikap keuangan dengan perilaku keuangan di mana apabila sikap keuangan baik, maka perilaku keuangan yang dimiliki akan semakin baik pula. Hal ini sejalan dengan penelitian Armilia & Isbanah, (2020) Sikap keuangan berhubungan dengan permasalahan keuangan yang dimiliki sehingga dibutuhkan perilaku keuangan yang baik untuk mengelolanya (Herdjiono et al. (2016). Selain itu Amanah et al. (2016) yang menyatakan bahwa sikap yang merupakan pikiran, pendapat dan penilaian individu dalam menghadapi kondisi keuangannya akan memengaruhi perilaku dalam mengelola keuangan individu tersebut. Sehingga terdapat alasan yang kuat mengapa seseorang yang memiliki sikap keuangan yang baik dalam menggunakan *fintech* akan memiliki perilaku yang baik pula ketika menggunakannya.

Uji Hipotesis 3. Pengaruh Perilaku Keuangan terhadap Kepuasan Keuangan

Koefisien jalur sebesar 0,517 dan nilai *P-Values* sebesar $0.000 < 0,05$ atau nilai *T-Statistic* positif 4,575 > 1,96, Maka dapat dinyatakan bahwa perilaku keuangan

berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan keuangan pengguna *fintech* shopeepay. Hal ini berarti hipotesis 3 yang berbunyi perilaku keuangan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan keuangan pengguna *fintech* shopeepay dapat diterima. Hasil Penelitian ini mendukung penelitian Darmawan & Pamungkas, (2019) serta Armilia & Isbanah, (2020) yang menemukan bahwa adanya pengaruh antara perilaku keuangan dan kepuasan keuangan. Perilaku keuangan dapat dievaluasi sebagai komponen penting yang menunjang timbulnya suatu kepuasan finansial. Sehingga kepuasan keuangan pengguna *fintech* akan bertambah baik apabila masyarakat pengguna *fintech* memiliki perilaku keuangan yang baik pula.

Uji Hipotesis 4. Pengaruh Pengetahuan Keuangan terhadap Kepuasan Keuangan

Koefisien jalur sebesar 0,167 dan nilai *P-Values* yang sebesar 0.017 atau nilai *T-Statistic* positif 2,397, dengan demikian hasil ini sesuai dengan rule of thumb yang mana *P-value* < 0,05 dan *T-Statistic* > 1,96. Maka dapat dinyatakan bahwa pengetahuan keuangan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan keuangan pengguna *fintech* shopeepay. Hal ini berarti hipotesis 4 yang berbunyi pengetahuan keuangan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan keuangan pengguna *fintech* shopeepay dapat diterima. Hasil penelitian ini mendukung penelitian Darmawan & Pamungkas, (2019) dan Armilia&Isbanah, (2020) serta Coşkuner (2016) yang mengungkapkan bahwa pengetahuan keuangan secara positif berpengaruh terhadap kepuasan keuangan. Individu yang telah memiliki pengetahuan keuangan yang cukup baik akan menggunakannya untuk mengambil keputusan keuangan yang lebih baik, sehingga akan berdampak bagi kondisi keuangan individu yang pada akhirnya akan meningkatkan tingkat kepuasan finansial individu tersebut.

Uji Hipotesis 5. Pengaruh Sikap Keuangan terhadap Kepuasan Keuangan

Koefisien jalur sebesar 0,268 dan nilai *P-Values* sebesar 0.012 atau *T-Statistic* positif 2,520, dengan demikian hasil ini sesuai dengan rule of thumb yang mana *P-value* < 0,05 dan *T-Statistic* > 1,96. Maka dapat dinyatakan bahwa sikap keuangan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan keuangan pengguna *fintech* shopeepay. Hal ini berarti hipotesis 5 yang berbunyi sikap keuangan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan keuangan pengguna *fintech* shopeepay dapat diterima. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Darmawan & Pamungkas, (2019) bahwa semakin baik sikap keuangan seseorang maka semakin baik kualitas keuangan yang dimiliki sehingga menimbulkan kepuasan keuangan.

Selanjutnya untuk mengetahui peran mediasi dari variabel perilaku keuangan terhadap kepuasan keuangan dilakukan uji bootstrapping PLS :

Tabel 10 Efek Tidak Langsung Spesifik (Spesific Indirect Effects)

VSariabel	Pengaruh Tidak Langsung			T Statistik (O/STDEV)	P Values
	Sampel Asli (O)	Rata-rata Sampel (M)	Standar Deviasi (STDEV)		
Pengetahuan Keuangan -> Perilaku Keuangan -> Kepuasan Keuangan	0.138	0.138	0.038	3.643	0.000
Sikap Keuangan -> Perilaku Keuangan -> Kepuasan Keuangan	0.336	0.336	0.083	4.060	0.000

Uji Hipotesis 6. Pengaruh Pengetahuan Keuangan terhadap Kepuasan Keuangan melalui Perilaku Keuangan

Hasil uji hipotesis diketahui koefisien jalur sebesar 0,138 dan nilai *P-Values* sebesar $0,000 < 0,05$ atau nilai *T-Statistic* positif $3,643 > 1,96$, Maka dapat dinyatakan bahwa perilaku keuangan pengguna *fintech* shopeepay memediasi pengetahuan keuangan dengan kepuasan keuangan. Hal ini berarti hipotesis 6 yang berbunyi pengetahuan keuangan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan keuangan melalui perilaku pengguna *fintech* shopeepay dapat diterima. Sikap yang dimiliki oleh seseorang terhadap pengelolaan keuangannya dapat memengaruhi perilaku yang dimiliki oleh individu tersebut. Perilaku yang dimiliki seseorang dalam mengelola keuangannya akan memberikan kepuasan keuangan. Hasil ini mendukung penelitian Armilia & Isbanah, (2020) yang menyatakan bahwa sikap keuangan mempengaruhi kepuasan keuangan melalui pembentukan perilaku keuangan yang baik.

Uji Hipotesis 7. Pengaruh Sikap Keuangan terhadap Kepuasan Keuangan melalui Perilaku Keuangan

Hasil uji hipotesis diketahui koefisien jalur sebesar 0,336 dan nilai *P-Values* sebesar $0,000 < 0,05$ nilai *T-Statistic* positif $4,060 > 1,96$ Maka dapat dinyatakan bahwa sikap keuangan secara tidak langsung berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan keuangan melalui perilaku keuangan pengguna *fintech* shopeepay. Hal ini berarti hipotesis 7 yang berbunyi sikap keuangan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan keuangan melalui perilaku pengguna *fintech* shopeepay dapat diterima. Hasil ini mendukung penelitian Armilia & Isbanah, (2020) yang menyatakan bahwa terdapat hubungan antara sikap keuangan terhadap kepuasan keuangan melalui perilaku keuangan. Bahwa semakin baik sikap yang dimiliki oleh seseorang terhadap pengelolaan keuangannya membentuk perilaku keuangan yang baik dan lebih lanjut akan memberikan kepuasan keuangan terhadap diri seseorang tersebut.

5. SIMPULAN DAN SARAN

Hasil penelitian ini mengungkap bahwa pengetahuan keuangan dan sikap keuangan serta perilaku keuangan berpengaruh langsung terhadap kepuasan keuangan para pengguna *fintech* shopee pay. Lebih lanjut hasil penelitian ini mengungkap bahwa perilaku keuangan memediasi pengetahuan keuangan dan Sikap keuangan terhadap kepuasan keuangan pengguna *fintech* shopee pay. Hasil riset ini menunjukkan bahwa untuk mencapai kepuasan keuangan, maka seseorang mesti memperbaiki perilaku keuangannya yang dapat dilakukan melalui peningkatan pengetahuan keuangan dan memiliki sikap keuangan yang baik.

Berdasarkan hasil penelitian maka disarankan **bagi** para pengguna *fintech* shopeepay agar dapat meningkatkan pengetahuan *Fintech* ShopeePay karena terbukti dapat memunculkan perilaku keuangan yang baik dalam penggunaan shopeepay dan juga dapat meningkatkan kepuasan keuangan mereka. Untuk peneliti selanjutnya dapat menambah jumlah responden agar hasil penelitian yang diperoleh dapat lebih luas generalisasinya, dan untuk perusahaan *fintech*, dapat mendesain layanan *fintech* yang memuaskan dan aman, sehingga para pengguna pun dapat lebih ditingkatkan keuangannya.

DAFTAR PUSTAKA

Abdurrahman, M. S. (2017). *Nilai Bisnis Fintech Indonesia Diestimasi Capai Rp 1 Kuadriliun – Tekno Liputan6.com*. diakses pada tanggal 28 Februari 2020, dari

- <https://www.liputan6.com/tekno/read/2917273/nilai-bisnis-fintech-indonesia-diestimasi-capai-rp-1-kuadriliun>
- Kholilah&Iramani. "Studi Financial Management Behavior Pada Masyarakat Surabaya." *Journal of Business and Banking* 3.1 (2013): 69-80.
- Amanah, E., Rahadian, D. D., & Iradianty, A. (2016). Pengaruh Financial Knowledge, Financial Attitude Dan External Locus Of Control Terhadap Personal Financial Management Behavior Pada Mahasiswa S1 Universitas n Telkom. *E-Proceeding of Management*, 3(2), 1228–1235.
- Andriani, Dewi. (2018) Cellum Potensi Bisnis Mobile Wallet di Indonesia. <https://ekonomi.bisnis.com/read/20181204/105/866035/cellum-bidik-potensibisnis-mobile-wallet-di-indonesia>. Diakses pada tanggal 20 Maret 2020.
- Armilia, N., & Isbanah, Y. (2020). Faktor yang memengaruhi kepuasan keuangan pengguna financial technology di surabaya. *Jurnal Ilmu Manajemen (JIM)*, 8(1).
- Bank Indonesia (2020) Teknologi Finansial (Fintech). Diakses pada tanggal 15 Februari. <https://www.bi.go.id/id/fungsi-utama/sistem-pembayaran/ritel/financial-technology>. Diakses pada tanggal 10 Februari 2021.
- Candra, J. W., & Memarista, G. (2015). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Financial Satisfaction pada Mahasiswa Universitas Kristen Petra. *Finesta*, 3(2), 1–6.
- Coşkuner, S. (2016). Understanding Factors Affecting Financial Satisfaction: The Influence of Financial Behavior, Financial Knowledge and Demographics. *Imperial Journal of Interdisciplinary Research*, 2(5), 2454–1362. Retrieved from <http://www.onlinejournal.in>
- DailySocial. (2018). Fintech Report 2018. Jakarta. Retrieved from <https://dailysocial.id>
- Darmawan, Deddy, and Ary Satria Pamungkas. "Pengaruh Financial Attitude, Financial Behavior, Dan Financial Knowledge Terhadap Financial Satisfaction." *Jurnal Manajerial Dan Kewirausahaan* 1.2 (2019): 172-181.
- Falahati, L., Sabri, M. F., & Paim, L. H. J. (2012). Assessment a model of financial satisfaction predictors: Examining the mediate effect of financial behaviour and financial strain. *World Applied Sciences Journal*, 20(2), 190–197. <https://doi.org/10.5829/idosi.wasj.2012.20.02.1832>
- Hasibuan, B. K., Lubis, Y. M., & HR, W. A. (2018). *Financial Literacy and Financial Behavior as a Measure of Financial Satisfaction*. 46(Ebic 2017), 503–507. <https://doi.org/10.2991/ebic-17.2018.79>
- Herdjiono, I., Damanik, L. A., & Musamus, U. (2016). Pengaruh Financial Attitude, Financial Knowledge, Parental Income Terhadap Financial Management Behavior. *Manajemen Teori Dan Terapan*, 1(3), 226–241.
- Humaira I dan Sagoro. EM "Pengaruh pengetahuan keuangan, sikap keuangan, dan kepribadian terhadap perilaku manajemen keuangan pada pelaku UMKM sentra kerajinan batik KABUPATEN BANTUL." *Nominal: Barometer Riset Akuntansi dan Manajemen* 7.1 (2018): 96-110.
- Ida&Dwinta. (2010). Pengaruh Locus Of Control, Financial Knowledge, Income Terhadap Financial Management Behavior. *Jurnal Bisnis Dan Akuntansi*, 12(3), 131–144.
- Jatmiko, B.P. (2018). Fintech Sumbang Rp. 25,97 Triliun ke Perekonomian Nasional-Kompas.com. Diakses pada tanggal 15 September 2020, dari : <https://ekonomi.kompas.com/read/2018/08/28/150923726/fintech-sumbang-rp-2597-triliun-keperekonomian-nasional>

- Jumanto. (2019). Enaknya Bayar Shopee Pakai Shopeepay, Ini Keuntungannya. Diakses pada tanggal 15 September 2020, dari Jumanto, 2019 <https://www.jumanto.com/enaknya-bayar-shopee-pakai-shopeepay/>
- Mukhafi, Cicik Mahmudah. "Faktor-faktor yang Memengaruhi Financial Satisfaction Buruh di Kota Surabaya." *Jurnal Ilmu Manajemen* 8.4 (2020).
- Otoritas Jasa Keuangan. *Perkembangan Fintech di Indonesia 2017*, <https://sikapiuangmu.ojk.go.id/FrontEnd/CMS/Download/46>. Diakses pada tanggal 5 Februari 2021.
- Pristin Prima Sari, R. R. (2019). Pengaruh Financial Technology Terhadap Kepuasan Keuangan Dengan Capaian Keuangan Sebagai Variabel Mediasi (Studi Kasus Pada Pedagang Di Pasar Beringharjo Yogyakarta). *Jurnal Kajian Bisnis*, 27(2), 134–146.
- Radityo. (2019). ShopeePay Mulai Debut Sebagai Alternatif Pembayaran di Pedagang Offline. Retrieved 15 Maret 2020, from Marsya Nabila, 2019. <https://dailysocial.id/post/shopeepay-mulai-debut-sebagai-alternatif-pembayaran-di-pedagang-offline>
- Rahmatillah, I. (2019). Analisis Pengaruh Perilaku Penggunaan Teknologi Fintech Pada Generasi Millennial Di Kota Bandung. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9), 1689–1699. <https://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004>
- Rinofah, R., & Sari, P. P. (2019). Peran Mediasi Capaian Finansial: Praktek Manajemen Keuangan Dan Kepuasan Finansial Pedagang Batik Dan Souvenir Di Pasar Beringharjo Yogyakarta. *Jurnal Kewirausahaan Dan Bisnis*, 24(13), 48. <https://doi.org/10.20961/jkb.v24i13.29084>
- Shopee. (2021). *Shopee*. <https://shopee.co.id/m/shopeepay>. Diakses pada tanggal 3 April 2021.
- Vandra. (2019). Cara Mengaktifkan Shopee pay Terbaru. Diakses pada tanggal 16 Juli 2020, dari Vandrask, 2019. <https://nekopencil.com/e-commerce/aktivasi-shopeepay>
- Xiao, Jing Jian, Chuanyi Tang, and Soyeon Shim. "Acting for happiness: Financial behavior and life satisfaction of college students." *Social indicators research* 92.1 (2009): 53-68.