

# **BAB 1**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Penelitian**

Perkembangan teknologi digital yang semakin besar tentunya memberikan perubahan yang sangat besar bagi manusia, salah satunya yaitu berubahnya perilaku manusia dalam melakukan transaksi keuangan. Sebelumnya segala transaksi keuangan dilakukan secara tradisional dengan melakukan transaksi secara langsung, saat ini segala transaksi keuangan cenderung dilakukan dengan memanfaatkan penggunaan teknologi.

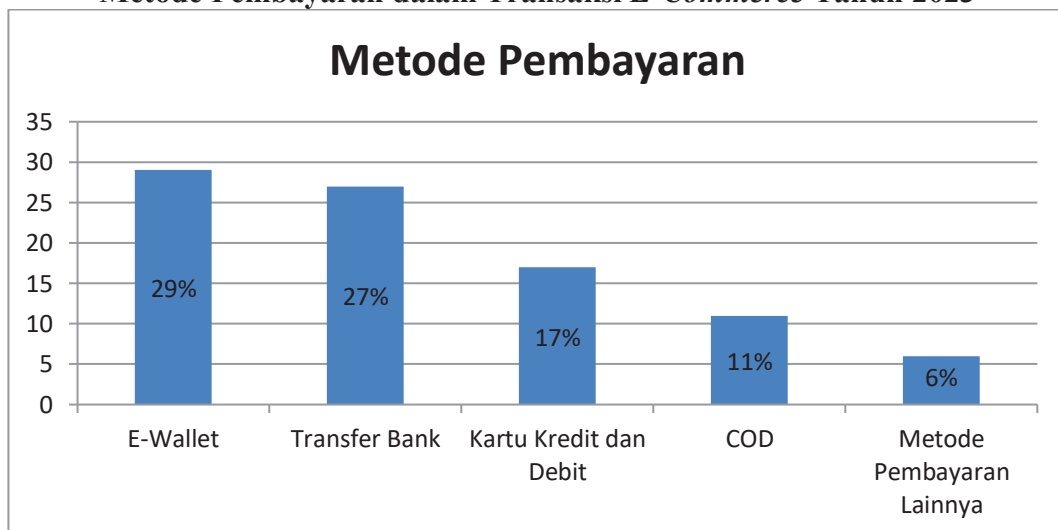
Pemanfaatan penggunaan teknologi ini dilakukan karena adanya kemudahan dalam transaksi keuangan, selain kecepatan dalam transaksi keuangan tentunya juga dapat menghemat biaya dan dapat dilakukan dimana saja serta kapan saja. Salah satu penggunaan teknologi yang dapat memberikan kemudahan dalam transaksi keuangan adalah *e-wallet*. *E-wallet* atau yang juga disebut sebagai dompet digital merupakan sebuah layanan berbasis aplikasi yang memudahkan penggunanya untuk menyimpan uang serta menggunakannya sebagai metode pembayaran (Asikin & Aditiarno, 2023).

Saat ini masyarakat Indonesia cenderung lebih menggunakan *e-wallet* dibandingkan dengan melakukan transaksi secara tunai, dengan menggunakan *e-wallet* dianggap lebih mudah dan cepat dalam melakukan transaksi. Masyarakat tidak perlu lagi membawa uang dalam bentuk fisik, karena dengan membawa uang tunai dianggap lebih berisiko karena bisa saja uang tersebut hilang atau jatuh dan bahkan dapat menimbulkan terjadinya kriminalitas.

Selain itu penggunaan *e-wallet* akan memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam melakukan bisnis terutama dalam melakukan transaksi di *e-commerce*, karena *e-wallet* dapat melakukan transaksi secara cepat dan aman sehingga membuat masyarakat Indonesia saat ini banyak yang lebih memilih menggunakan *e-wallet* dibandingkan dengan menggunakan transaksi secara tunai atau dibandingkan metode pembayaran lainnya. Berikut merupakan data metode pembayaran yang digunakan saat transaksi di *e-commerce* pada tahun 2023:

**Grafik 1.1**

**Metode Pembayaran dalam Transaksi *E-Commerce* Tahun 2023**



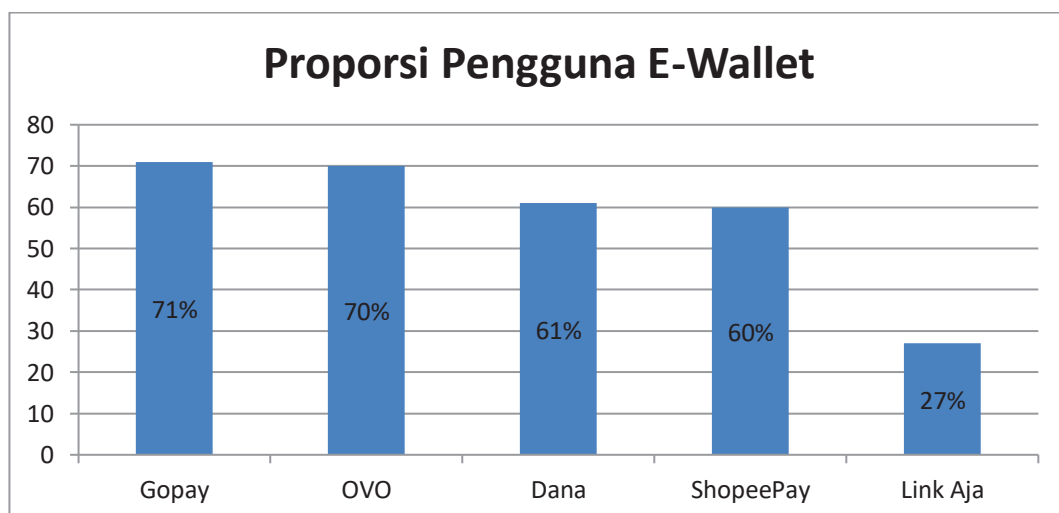
Sumber: website katadata.co.id (2023)

Berdasarkan grafik diatas menunjukkan bahwa saat ini masyarakat Indonesia lebih tertarik untuk melakukan transaksi di *e-commerce* melalui penggunaan *e-wallet* dibandingkan menggunakan jenis transaksi lainnya. Bahkan transaksi langsung secara tunai seperti COD tidak menjadi pilihan masyarakat Indonesia dalam melakukan transaksi di *e-commerce*. Sebagaimana diketahui transaksi atau pembelian pada *e-commerce* rentan terjadinya kecurangan atau kesalahan barang (tidak sesuai) akan lebih baik memilih COD atau transaksi

langsung dibandingkan dengan langsung melakukan pembayaran melalui *e-wallet*. Akan tetapi masyarakat tetap memilih *e-wallet* untuk melakukan pembayaran karena dianggap lebih mudah dan lebih praktis dalam melakukan transaksi.

Saat ini, terdapat beberapa *e-wallet* yang sering digunakan (populer) oleh masyarakat Indonesia, seperti Gopay, OVO, DANA, ShopeePay, LinkAja dan lain sebagainya. Berikut merupakan proporsi pengguna *e-wallet* di Indonesia pada tahun 2023:

**Grafik 1.2**  
**Proporsi Pengguna *E-wallet* di Indonesia Tahun 2023**



Sumber: website katadata.co.id (2024)

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan bahwa *e-wallet* yang paling banyak digunakan oleh masyarakat pada tahun 2023 adalah Gopay yaitu dengan proporsi pengguna hingga 71%, tentunya angka ini tidak jauh berbeda dengan beberapa *e-wallet* lainnya. Hal ini menunjukkan bahwa masyarakat Indonesia tentunya sangat tertarik pada *e-wallet*, karena dianggapnya dapat melakukan transaksi dengan mudah.

Penggunaan *e-wallet* tentunya tersebar di seluruh wilayah Indonesia, salah satunya adalah di Kabupaten Aceh Tamiang. Wilayah Kabupaten Aceh Tamiang merupakan sebuah Kabupaten yang berada di Provinsi Aceh, di wilayah ini terdapat banyak masyarakat yang bekerja dengan kategori berdagang, berbisnis, dan juga bekerja di pemerintahan atau swasta. Tentunya untuk mendukung hal tersebut pastinya membutuhkan penggunaan *e-wallet*, karena dapat memberikan kemudahan bagi masyarakat Aceh Tamiang untuk melakukan transaksi.

Berdasarkan survei awal peneliti mendapati bahwa dari 20 responden 18 diantaranya menggunakan *e-wallet* sedangkan 2 responden tidak menggunakan *e-wallet*. Hal ini menunjukkan bahwa banyak masyarakat Kabupaten Aceh Tamiang yang lebih memilih menggunakan *e-wallet* dibandingkan dengan yang tidak menggunakan *e-wallet*. Akan tetapi mereka tidak mempergunakan *e-wallet* untuk mendukung seluruh transaksi yang mereka lakukan, kebanyakan dari masyarakat Kabupaten Aceh Tamiang menggunakan *e-wallet* hanya untuk sesekali melakukan transaksi, tidak digunakan setiap hari, bahkan transaksi yang rutin seperti pembayaran tagihan listrik atau pembelian pulsa tidak selalu menggunakan *e-wallet*.

Tentunya berdasarkan hal tersebut, masyarakat Kabupaten Aceh Tamiang menggunakan *e-wallet* hanya untuk merasakan kepuasan dalam bermacam-macam transaksi terkait finansial. Mereka masih ragu untuk sepenuhnya melakukan transaksi finansial menggunakan *e-wallet*, hal ini berbanding terbalik dengan data yang ditunjukkan pada grafik 1.1 yang menunjukkan bahwa masyarakat lebih memilih menggunakan *e-wallet* dibandingkan dengan menggunakan transaksi

lainnya, akan tetapi masyarakat Kabupaten Aceh Tamiang cenderung masih ragu-ragu menggunakan *e-wallet* untuk mendukung transaksi finansial

Penggunaan *e-wallet* ini tentunya didasari dengan adanya rasa kepuasan yang diterima oleh penggunanya secara finansial. Kepuasan keuangan adalah ukuran subjektif dari kesejahteraan finansial dan itu menunjukkan tingkat kepuasan yang dirasakan oleh individu berkenaan dengan berbagai aspek situasi keuangan yang individu tersebut alami (Pramitha et al., 2023). Selain itu kepuasan keuangan akan membuat kepuasan seseorang menjadi tinggi pula maka dari itu kepuasan keuangan ini akan membuat seseorang merasa bahagia apabila terpenuhi kepuasan keuangan (Khamro et al., 2023).

Kepuasan keuangan adalah ukuran subjektif dari kesejahteraan finansial, yang menggambarkan tingkat kepuasan terhadap kondisi keuangan mereka serta seberapa puas mereka merasa dengan berbagai aspek keuangan usahanya. 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 (Damayanti & Amaniyah, 2024).

Kepuasan keuangan merupakan evaluasi kepuasan pribadi atas kondisi keuangannya, kepuasan keuangan memiliki hubungan yang erat antar keseluruhan kepuasan hidup yang dirasakan oleh setiap individu karena kepuasan keuangan memiliki pengaruh kepada psikologis atau perasaan individu. Kepuasan keuangan tidak akan tercapai jika seorang individu tidak memiliki pengetahuan tentang keuangan yang baik. Pengetahuan keuangan memiliki pengaruh pada

sikap keuangan karena tingkat pengetahuan keuangan mempengaruhi bagaimana sikap individu dalam menggunakan uangnya (Andre, et al., 2023).

Kepuasan keuangan seseorang dalam menggunakan *e-wallet* tentunya dipengaruhi oleh beberapa faktor. Sebagaimana penelitian yang dilakukan oleh (Agustina et al., 2022; Amalia et al., 2023; Andre, et al., 2023; Firli et al., 2021; Khamro et al., 2023; Wiwik et al., 2023; Putri & Neseri, 2024; Suardana & Mahyuni, 2024) faktor yang mempengaruhi kepuasan keuangan adalah stres keuangan, toleransi risiko, solvabilitas keuangan, dan literasi keuangan. Akan tetapi dalam penelitian ini, peneliti hanya membatasi penelitian pada faktor stres keuangan, toleransi risiko, dan literasi keuangan. Hal ini dikarenakan pengguna *e-wallet*, khususnya di Kabupaten Aceh Tamiang cenderung memanfaatkan *e-wallet* sebagai transaksi pembayaran dalam skala kecil, sehingga penelitian hanya terbatas pada ketiga faktor tersebut.

Faktor yang pertama adalah stres keuangan, stres keuangan adalah perasaan tidak membahagiakan yang tidak dapat dipenuhi seseorang dalam memenuhi tuntutan finansial, kebutuhan hidup, dan keuangan yang cukup untuk memenuhi kebutuhan mereka. Perasaan itu biasanya mencakup emosi ketakutan, dan kecemasan tetapi mungkin juga termasuk kemarahan dan kekhawatiran. (Amalia et al., 2023). Stres keuangan tentunya juga dihadapi oleh masyarakat Kabupaten Aceh Tamiang, dengan pekerjaan yang berat setiap hari dilakukan dan penghasilan yang dianggap tidak dapat mencakup pengeluaran tentunya akan menciptakan rasa stress bagi masyarakat Aceh Tamiang. Rasa stres ini tentunya akan membuat rasa tidak nyaman, karena sebagian dari masyarakat memiliki

tanggungan dan juga tagihan yang harus dibayarkan secara rutin, sehingga secara finansial, tentunya akan membuat masyarakat menjadi bingung dengan kondisi keuangan yang dihadapinya sehingga kondisi ini mengakibatkan stres keuangan. Stres keuangan yang dihadapi oleh masyarakat Kabupaten Aceh Tamiang tentunya akan mempengaruhi kepuasan keuangan mereka, karena keuangannya tidak mencukupi untuk menutupi tanggungan dan tagihan yang harus dibayarkan secara rutin.

Hal ini didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh (Agustina et al., 2022; Wirya & Andiani, 2020) yang menyatakan bahwa stres keuangan memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan keuangan. Semakin tinggi stress yang dihadapi oleh seseorang maka akan sangat mempengaruhi kepuasan keuangan seseorang sehingga stress dalam mengelola keuangan harus diperhatikan dengan lebih baik.

Faktor yang kedua adalah toleransi risiko, toleransi risiko merupakan sebagai jumlah maksimum ketidakpastian bahwa seseorang bersedia menerima ketika membuat keputusan keuangan, mencapai ke hampir setiap bagian dari kehidupan ekonomi dan sosial (Sianturi, 2021). Toleransi risiko tentunya juga dihadapi oleh masyarakat Kabupaten Aceh Tamiang, dalam melakukan pengambilan keputusan tentunya terkadang membuat masyarakat mengalami situasi yang sulit terutama dalam keputusan keuangan. Karena masyarakat takut bahwa uang yang akan digunakannya akan kurang dan tidak cukup untuk kehidupannya sehari-hari, mereka merasa dengan kondisi seperti ini akan membuat tidak nyaman dalam kondisi keuangannya, sehingga terkadang mereka

harus mengambil risiko dalam pengelolaan keuangan, dengan pengambilan risiko dalam pengelolaan keuangan diharapkan dapat membuat kondisi keuangan mereka lebih baik dan tentunya membuat kepuasan keuangan yang lebih baik.

Hal ini didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh (Andre, et al., 2023; Firli et al., 2021; Pratiwi, 2020) yang menyatakan bahwa toleransi risiko memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan keuangan. Orang dengan toleransi risiko tinggi cenderung puas dengan kondisi keuangannya. Hal ini menunjukkan bahwa dengan meningkat atau menurunnya tingkat toleransi risiko seseorang maka akan berpengaruh terhadap kepuasan keuangan yang didapatkan.

Faktor yang ketiga adalah literasi keuangan, literasi keuangan merupakan kemampuan seseorang untuk memahami dan menggunakan masalah keuangan. Literasi keuangan termasuk kesadaran dan pengetahuan dan instrument keuangan dan aplikasinya dalam bisnis dan kehidupan pribadi (Agustina et al., 2022). Literasi keuangan tentunya juga dimiliki oleh masyarakat Kabupaten Aceh Tamiang, masyarakat memiliki kemampuan yang cukup baik dalam keuangan hal ini dibuktikan banyaknya pengguna *e-wallet* dan penggunaan teknologi lainnya terkait keuangan. Literasi keuangan yang dimiliki ini tentunya akan membuat masyarakat lebih mengerti bagaimana mengatur kondisi keuangannya karena dapat memanfaatkan teknologi dengan baik sehingga literasi keuangan ini akan mempengaruhi kepuasan keuangan masyarakat, masyarakat dapat dengan mudah melakukan transaksi keuangan dengan pengetahuan yang baik sehingga membuat mereka merasa puas dalam mengelola keuangannya.



Hal ini didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh (Amalia et al., 2023; Monica & Siregar, 2024; Putri & Munandar, 2024) yang menyatakan bahwa literasi keuangan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan keuangan yang berarti jika terdapat peningkatan pada literasi keuangan dalam diri seseorang, maka akan diikuti oleh peningkatan pada kepuasan keuangan. Sehingga semakin tinggi literasi keuangannya semakin tinggi kepuasan keuangannya.

Berdasarkan permasalahan yang telah diuraikan diatas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian lebih mendalam terkait permasalahan ini yaitu dengan judul “Pengaruh Stres Keuangan, Toleransi Risiko, dan Literasi Keuangan Terhadap Kepuasan Keuangan Pada Pengguna *E-wallet* di Kabupaten Aceh Tamiang”.

## **1.2 Rumusan Masalah Penelitian**

Berdasarkan latar belakang diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Apakah stres keuangan berpengaruh terhadap kepuasan keuangan pada pengguna *e-wallet* di Kabupaten Aceh Tamiang?
2. Apakah toleransi risiko berpengaruh terhadap kepuasan keuangan pada pengguna *e-wallet* di Kabupaten Aceh Tamiang?
3. Apakah literasi keuangan berpengaruh terhadap kepuasan keuangan pada pengguna *e-wallet* di Kabupaten Aceh Tamiang?

### 1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penulisan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh stres keuangan terhadap kepuasan keuangan pada pengguna *e-wallet* di Kabupaten Aceh Tamiang.
2. Untuk mengetahui pengaruh toleransi risiko terhadap kepuasan keuangan pada pengguna *e-wallet* di Kabupaten Aceh Tamiang.
3. Untuk mengetahui pengaruh literasi keuangan terhadap kepuasan keuangan pada pengguna *e-wallet* di Kabupaten Aceh Tamiang.

### 1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian dalam penelitian ini terbagi atas manfaat teoritis dan praktis, yaitu sebagai berikut:

1. Manfaat teoritis
  - a. Penelitian ini diharapkan dapat menambah referensi dan kajian kepustakaan terkait Ilmu Manajemen khususnya di Perpustakaan Fakultas Ekonomi dan Bisnis.
  - b. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi acuan ataupun menjadi referensi bagi peneliti selanjutnya yang melakukan penelitian terkait kepuasan keuangan pada pengguna *e-wallet*.
2. Manfaat praktis
  - a. Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan pengetahuan bagi penulis terkait kepuasan keuangan pada pengguna *e-wallet*.

- b. Penelitian ini diharapkan dapat memenuhi salah satu syarat kelulusan bagi penulis dan berhak mendapatkan gelar Sarjana Manajemen dari Universitas Malikussaleh.