BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perkembangan teknologi digital di Indonesia mengalami pertumbuhan yang sangat pesat dan membawa perubahan dalam berbagai aspek kehidupan masyarakat. Bank Indonesia menjelaskan bahwa transformasi digital nasional berkembang semakin pesat akibat perubahan preferensi masyarakat dalam bertransaksi ke platform digital serta meningkatnya partisipasi generasi muda yang mengadopsi layanan digital secara masif (Bank Indonesia, 2025a). Kemajuan teknologi informasi dan komunikasi telah mendorong perubahan pola aktivitas masyarakat menjadi lebih praktis, cepat, dan berbasis digital. Perkembangan teknologi digital tidak hanya memengaruhi cara masyarakat berkomunikasi, tetapi juga mengubah pola aktivitas ekonomi, pendidikan, bisnis, hingga layanan publik. Teknologi digital menjadi bagian penting dalam kehidupan sehari-hari karena memberikan kemudahan dalam mengakses informasi dan melakukan berbagai aktivitas secara *online*. Transformasi teknologi juga membawa perubahan pada sistem pembayaran masyarakat dari metode tradisional menuju sistem pembayaran digital dan *real-time*. Perubahan tersebut menunjukkan bahwa inovasi teknologi menjadi faktor penting dalam menciptakan sistem pembayaran yang lebih cepat, efisien, dan aman dalam aktivitas ekonomi masyarakat (Maharani et al., 2025).

Transformasi digital sistem pembayaran di Indonesia juga didukung oleh berbagai kebijakan strategis Bank Indonesia dalam mendorong penggunaan sistem pembayaran non-tunai. Bank Indonesia telah mengumumkan Gerakan Nasional Non Tunai (GNNT) sejak 14 Agustus 2014 sebagai upaya menciptakan sistem pembayaran yang aman, efisien, dan lancar serta mendukung terbentuknya ekosistem *cashless society*. Program tersebut bertujuan mendorong masyarakat untuk beralih dari penggunaan uang tunai menuju transaksi non-tunai sehingga mampu meningkatkan efektivitas dan efisiensi transaksi keuangan (Bank Indonesia, 2014). Selain itu, Bank Indonesia juga mengembangkan *Blueprint* Sistem Pembayaran Indonesia (BSPI) sebagai upaya mendukung digitalisasi perbankan dan penguatan ekonomi keuangan digital melalui pemanfaatan teknologi digital dalam sistem pembayaran nasional (Nuraha & Diaulhaq, 2025).

Perkembangan *financial technology* menjadi bagian penting dalam transformasi layanan keuangan digital di Indonesia. *Financial technology* merupakan inovasi layanan keuangan yang dipadukan dengan pemanfaatan teknologi modern untuk mempermudah berbagai aktivitas transaksi keuangan masyarakat, seperti pembayaran digital, transfer dana, investasi, kredit *online*, dan perencanaan keuangan. Kehadiran *financial technology* membantu masyarakat memperoleh akses layanan keuangan yang lebih cepat, praktis, efisien, dan mudah diakses melalui perangkat digital (Hakim & Hapsari, 2022). Perkembangan layanan keuangan digital menjadikan masyarakat semakin

terbiasa melakukan transaksi secara non-tunai melalui perangkat digital dalam kehidupan sehari-hari. Selain itu, transformasi industri keuangan juga mendorong perusahaan dan lembaga keuangan untuk terus berinovasi dalam menyediakan layanan yang lebih praktis, aman, dan mudah dijangkau oleh masyarakat (Fitria et al., 2024). Asosiasi Fintech Pendanaan Bersama Indonesia (AFPI) juga menjelaskan bahwa perkembangan *financial technology* mendorong perubahan perilaku masyarakat dalam melakukan aktivitas transaksi dan pengelolaan keuangan secara lebih fleksibel melalui perangkat digital (AFPI, 2023). Transformasi digital sektor keuangan ditandai dengan meningkatnya penggunaan layanan keuangan berbasis teknologi, seperti *mobile banking, internet banking*, dompet digital (*e-wallet*), dan berbagai layanan *financial technology* lainnya. Hal tersebut juga mendorong penggunaan uang digital dalam aktivitas transaksi masyarakat karena dinilai lebih efektif, efisien, cepat, dan mudah diakses. Kehadiran berbagai platform pembayaran digital seperti GoPay, OVO, DANA, ShopeePay, LinkAja, serta berbagai layanan *mobile banking* menunjukkan tingginya adopsi layanan pembayaran digital dalam aktivitas sehari-hari (Mara et al., 2025).

Digitalisasi sistem pembayaran di Indonesia terus menunjukkan peningkatan yang signifikan. Sistem pembayaran telah mengalami perubahan dari transaksi tunai menuju transaksi berbasis elektronik melalui transfer bank, kartu pembayaran, *e-wallet, mobile banking*, dan QRIS. Selain itu, Bank Indonesia juga terus memperluas penggunaan QRIS sebagai bagian dari strategi

nasional dalam mendukung transformasi ekonomi digital (Maharani et al., 2025). Sejak pertama kali diluncurkan pada tahun 2019, penggunaan QRIS terus mengalami peningkatan dan semakin mudah ditemukan di berbagai sektor, mulai dari pusat perbelanjaan, transportasi, usaha mikro, hingga tempat ibadah. Bank Indonesia mencatat bahwa transaksi QRIS mengalami pertumbuhan sebesar 194,06% secara tahunan pada April 2024 dengan jumlah pengguna mencapai 48,90 juta dan jumlah *merchant* sebanyak 31,86 juta (Hidranto, 2024). Selain itu, transaksi *digital banking* dan uang elektronik juga terus mengalami peningkatan seiring dengan berkembangnya kebutuhan masyarakat terhadap sistem pembayaran yang cepat, mudah, murah, dan aman (Mara et al., 2025).



Gambar 1.1 Perkembangan Nilai Transaksi Uang Elektronik di Indonesia Tahun 2025

Sumber: Bank Indonesia (diolah oleh GoodStats, 2026)

Berdasarkan gambar 1.1, data Bank Indonesia menunjukkan bahwa nilai transaksi uang elektronik pada November 2025 mencapai Rp318,06 triliun, meningkat sebesar 5,41% dibandingkan bulan sebelumnya dan naik 49,07% dibandingkan periode yang sama tahun sebelumnya (Yonatan, 2026).

Peningkatan transaksi pembayaran digital menunjukkan bahwa digitalisasi sistem di Indonesia terus mengalami pertumbuhan yang pesat. Bank Indonesia menyatakan bahwa transformasi digital menjadi prioritas nasional dalam membangun sistem ekonomi yang lebih efisien dan inklusif menuju Indonesia Emas 2045. Selain itu, volume transaksi pembayaran digital pada triwulan III tahun 2025 mencapai 12,99 miliar transaksi atau tumbuh sebesar 38,08% secara tahunan, yang menunjukkan semakin kuatnya perkembangan digitalisasi sistem pembayaran di Indonesia (Bank Indonesia, 2025b).

Generasi Z merupakan kelompok generasi yang lahir pada tahun 1997-2012 dan tumbuh di tengah perkembangan teknologi digital yang pesat. Generasi ini dikenal sebagai generasi yang memiliki akses luas terhadap informasi dan terbiasa menggunakan teknologi dalam berbagai aspek kehidupan. Badan Pusat Statistik menjelaskan bahwa Generasi Z lahir pada era keterbukaan informasi yang masif, sehingga memiliki wawasan yang luas, namun juga menghadapi berbagai tantangan seperti tekanan ekonomi, ketidaksetaraan sosial, serta kesehatan mental (A'yun, 2025). Selain itu, kelompok usia ini menjadi salah satu demografi terbesar di Indonesia dengan jumlah mencapai 27,94% dari total populasi atau sekitar 74,93 juta jiwa,

sehingga generasi ini memiliki peran penting dalam perkembangan ekonomi di masa depan (A'yun, 2025). Generasi Z juga dikenal sebagai *digital native* karena tumbuh berdampingan dengan perkembangan internet, media sosial, dan perangkat digital sejak usia dini, sehingga generasi ini dinilai lebih adaptif dan terbiasa menggunakan teknologi dalam kehidupan sehari-hari dibandingkan generasi sebelumnya (Ramadhani & Khoirunisa, 2025; Rorlen et al., 2024). Bagi kelompok usia ini, dunia digital tidak hanya menjadi sarana komunikasi, tetapi juga telah menjadi bagian dari realitas sosial mereka (A'yun, 2025). IDN *Research Institute* menjelaskan bahwa generasi ini menggunakan internet hampir dalam seluruh aktivitas, mulai dari komunikasi, hiburan, pendidikan, hingga pekerjaan (IDN Reseacrh Institute, 2024). Tingginya akses internet pada Generasi Z menunjukkan bahwa generasi ini memiliki keterkaitan yang kuat dengan penggunaan teknologi digital dalam kehidupan sehari-hari. Berdasarkan hasil survei Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII), tingkat penetrasi internet pada Generasi Z mencapai 87,8%, yang menunjukkan bahwa sebagian besar Generasi Z telah terhubung dengan internet dan aktif memanfaatkan teknologi dalam berbagai aktivitas, seperti komunikasi, hiburan, pendidikan, hingga transaksi *online* (Wafa, 2026).

Tingginya akses internet pada Generasi Z turut memengaruhi pola aktivitas keuangan yang semakin berbasis digital. Generasi ini cenderung lebih terbiasa menggunakan layanan pembayaran non-tunai dan berbagai aplikasi *financial technology* dalam kehidupan sehari-hari. Kemajuan teknologi digital

juga memberikan kemudahan bagi Generasi Z dalam mengakses berbagai layanan keuangan digital, seperti *e-wallet, mobile banking*, dan platform investasi *online* yang digunakan dalam aktivitas transaksi sehari-hari (Rorlen et al., 2024). Survei Jakpat pada semester kedua tahun 2024 menunjukkan bahwa mayoritas Generasi Z menggunakan *e-wallet* sebagai metode pembayaran digital, baik untuk transaksi *online* maupun *offline*. Selain *e-wallet*, Generasi Z juga memanfaatkan layanan *mobile banking* dan *paylater* dalam berbagai aktivitas transaksi keuangan sehari-hari. Penggunaan *financial technology* pada Generasi Z tidak hanya terbatas sebagai alat pembayaran, tetapi juga dimanfaatkan untuk transfer uang, belanja *online*, hingga menyimpan uang melalui platform digital. Selain itu, penggunaan layanan *mobile banking* juga terus meningkat dan digunakan untuk berbagai kebutuhan sehari-hari, seperti pembayaran transportasi online, *top up e-money*, transfer, hingga pembayaran pendidikan (Jakpat, 2025).

Generasi muda saat ini telah memiliki berbagai sumber pendapatan, baik dari pekerjaan penuh waktu, usaha sampingan, maupun bisnis pribadi. Survei Populix tahun 2025 menunjukkan bahwa mayoritas generasi muda di Indonesia memperoleh pendapatan dari gaji pekerjaan penuh waktu, sementara sebagian lainnya mendapatkan penghasilan tambahan melalui usaha sampingan dan bisnis pribadi (Muhamad, 2025b). Namun, kepemilikan pendapatan belum tentu menunjukkan bahwa individu telah mencapai kondisi keuangan yang stabil dan merasa puas terhadap kondisi keuangannya. Survei Deloitte tahun

2026 menunjukkan bahwa hampir 30% Generasi Z memiliki pekerjaan sampingan sebagai upaya menghadapi tekanan ekonomi dan meningkatnya biaya hidup. Selain itu, sebanyak 47% Generasi Z dan milenial masih hidup dari gaji ke gaji (*paycheck to paycheck*), serta sebagian besar responden menunda keputusan penting dalam hidup akibat kondisi keuangan yang belum stabil (Setiawan, 2026).

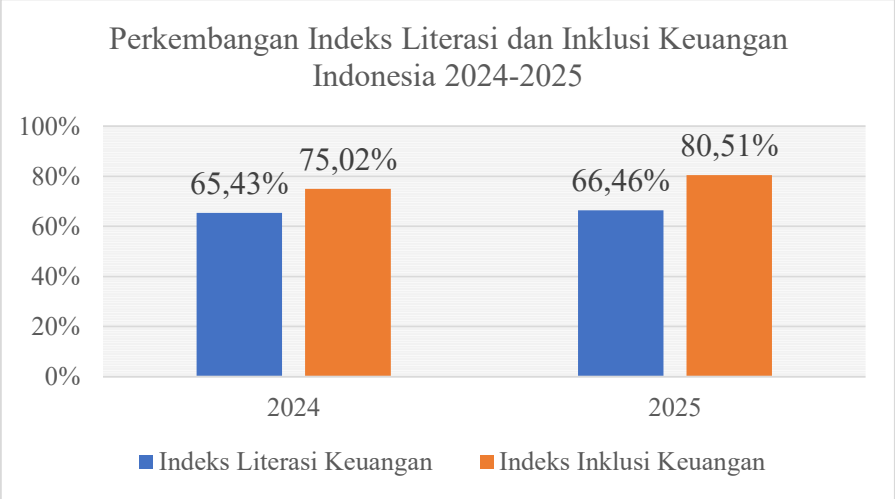
Permasalahan kepuasan keuangan menjadi tantangan bagi generasi muda, khususnya Generasi Z. Berdasarkan laporan dari OCBC *Financial Fitness Index* (FFI) 2025, kondisi kesehatan finansial generasi muda menunjukkan penurunan, di mana skor FFI tercatat sebesar 40,60, lebih rendah dibandingkan 41,25 pada tahun 2024. Selain itu, hanya sekitar 19% generasi muda yang memiliki dana darurat (OCBC, 2025). Hasil studi dari *Sun Life* Indonesia menunjukkan bahwa generasi Z menghadapi tekanan finansial yang cukup tinggi, terutama dalam ketahanan keuangan dan kemampuan menghadapi risiko ekonomi di masa depan (Sun Life, 2025). Menurut Otoritas Jasa Keuangan (OJK) dalam Statistik Lembaga Pembiayaan Berbasis Teknologi Informasi (LPBBTI) Februari 2025, penggunaan layanan pinjaman *online* (pinjol) di Indonesia didominasi oleh usia 19-34 tahun, yang sebagian besar merupakan Generasi Z dan milenial. Kemudahan layanan keuangan digital berpotensi mendorong perilaku konsumtif pada generasi muda. Kondisi ini menunjukkan bahwa sebagian besar generasi muda masih menghadapi ketidakstabilan finansial, di mana tingginya penggunaan layanan pinjaman

online mencerminkan adanya tekanan finansial serta keterbatasan dalam pengelolaan keuangan, yang dapat berdampak pada rendahnya tingkat kepuasan keuangan (CNN, 2025).

Karakteristik Generasi Z yang tumbuh di tengah perkembangan teknologi digital turut memengaruhi gaya hidup dan cara generasi ini dalam mengelola keuangan. Kemudahan akses teknologi dan layanan keuangan digital membuat Generasi Z lebih terbiasa melakukan aktivitas transaksi secara cepat dan praktis. Namun, penggunaan teknologi digital yang semakin intensif juga dapat meningkatkan risiko perilaku konsumtif apabila tidak disertai dengan pengelolaan keuangan yang baik (Elsalonika & Ida, 2025). Oleh karena itu, kepuasan keuangan menjadi salah satu indikator penting yang berkaitan dengan kondisi finansial dan kesejahteraan individu. Kepuasan keuangan didefinisikan sebagai tingkat kepuasan individu terhadap kondisi keuangan yang dimilikinya saat ini (Fachrudin, 2024). Kepuasan keuangan tidak hanya berkaitan dengan kemampuan individu dalam memenuhi kebutuhan hidup, tetapi juga mencerminkan rasa aman dan nyaman terhadap kondisi keuangan yang dimiliki (Nabila *et al.*, 2023). Pengelolaan keuangan yang baik serta kemampuan individu dalam mengambil keputusan keuangan secara tepat dapat membantu meningkatkan kepuasan keuangan dan kesejahteraan hidup individu (Fachrudin, 2024).

Salah satu faktor yang memengaruhi kepuasan keuangan adalah literasi keuangan. Literasi keuangan merupakan kemampuan individu dalam

memahami konsep keuangan, mengambil keputusan keuangan yang tepat, serta menghindari berbagai risiko keuangan dalam kehidupan sehari-hari (Mursita *et al.*, 2024). Otoritas Jasa Keuangan menyatakan bahwa literasi keuangan merupakan keterampilan dasar (*essential life skill*) yang harus dimiliki setiap individu agar mampu mengelola keuangan secara bijak, memahami risiko keuangan digital, serta mencapai kesejahteraan di masa depan (OJK, 2025a).



Gambar 1.2 Perkembangan Indeks Literasi dan Inklusi Keuangan Indonesia 2024-2025

Sumber: OJK dan BPS (2025)

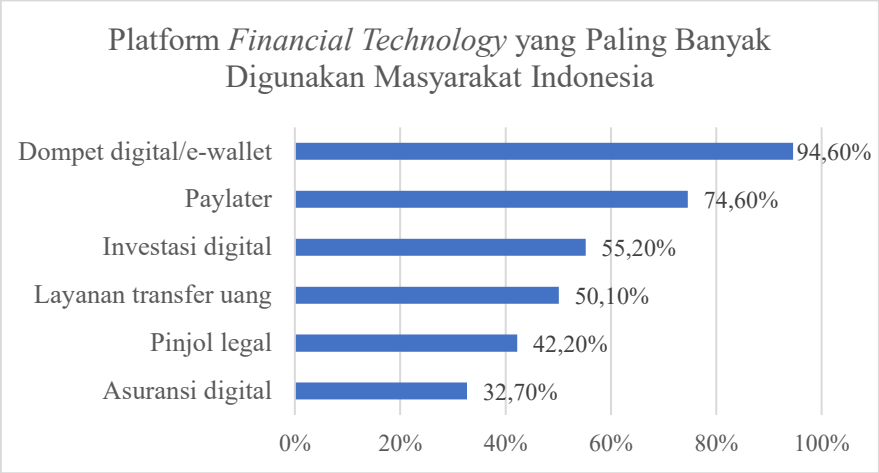
Berdasarkan gambar 1.2, perkembangan sektor keuangan di Indonesia menunjukkan kemajuan yang signifikan, khususnya dalam hal literasi keuangan dan inklusi keuangan. Survei Nasional Literasi dan Inklusi Keuangan (SNLIK) yang dilakukan oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK), tingkat literasi keuangan masyarakat Indonesia pada tahun 2024-2025 mencapai 66,46%,

meningkat dibandingkan tahun sebelumnya sebesar 65,43%. Sementara itu, tingkat inklusi keuangan telah mencapai 80,51%. Hal ini menunjukkan bahwa akses masyarakat terhadap layanan keuangan semakin luas, namun belum sepenuhnya diimbangi dengan pemahaman yang memadai dalam mengelola keuangan secara bijak (OJK, 2025b).

Menurut Elsalonika & Ida (2025), individu dengan tingkat literasi keuangan yang tinggi cenderung memiliki kemampuan yang lebih baik dalam mengelola keuangan dan membentuk perilaku keuangan yang bertanggung jawab. Sejalan dengan itu, Adelaide & Siahaan (2024) menyatakan bahwa literasi keuangan yang tinggi dapat membentuk perilaku keuangan yang lebih baik dalam pengelolaan keuangan dan pengambilan keputusan finansial. Perilaku pengelolaan keuangan yang baik dapat membantu individu mengontrol pengeluaran, memenuhi kebutuhan hidup, serta menciptakan kondisi keuangan yang lebih stabil sehingga dapat meningkatkan kepuasan keuangan individu (Adelaide & Siahaan, 2024).

Selain literasi keuangan, *financial technology* juga menjadi salah satu faktor yang dapat memengaruhi kepuasan keuangan individu. *Financial technology* merupakan hasil kombinasi antara layanan keuangan dan teknologi yang mengubah model bisnis dari sistem konvensional menjadi lebih modern. Jika sebelumnya transaksi keuangan dilakukan secara tatap muka, kini transaksi dapat dilakukan secara daring melalui perangkat digital dengan sistem pembayaran yang lebih cepat, mudah, dan praktis. (Damayanti & Amaniyah.,

2024). Otoritas Jasa Keuangan mendefinisikan Inovasi Teknologi Sektor Keuangan (ITSK) sebagai inovasi berbasis teknologi yang berdampak pada produk, aktivitas, layanan, dan model bisnis dalam ekosistem keuangan digital (OJK, 2024). Sejalan dengan hal tersebut, Nalurita et al. (2026) menjelaskan bahwa *financial technology* merupakan pendekatan inovatif yang memanfaatkan teknologi informasi, aplikasi perangkat lunak, dan sistem komunikasi digital untuk meningkatkan kemudahan akses layanan keuangan, termasuk transaksi, peminjaman, investasi, dan manajemen risiko. Penggunaan *financial technology* membantu masyarakat melakukan aktivitas transaksi keuangan secara lebih cepat, praktis, fleksibel, dan efisien sehingga dapat mempermudah pengelolaan transaksi keuangan sehari-hari. *Financial technology* juga muncul seiring dengan perubahan gaya hidup masyarakat yang didominasi oleh penggunaan teknologi informasi dan kebutuhan transaksi yang serba cepat. Kehadiran *financial technology* membantu aktivitas transaksi dan sistem pembayaran menjadi lebih efektif, serta mudah diakses dalam kehidupan sehari-hari (Bank Indonesia, 2018). Selain itu, f*inancial technology* membantu meningkatkan akses layanan keuangan dan efisiensi transaksi melalui layanan yang lebih mudah diakses dan biaya transaksi yang lebih rendah (Purwanto et al., 2022).



Gambar 1.3 Platform *Financial Technology* yang Paling Banyak Digunakan Masyarakat Indonesia

Sumber: Katadata *Insight Center* (diolah oleh databoks, 2025)

Berdasarkan gambar 1.3, hasil survei dari Katadata *Insight Center* (KIC), *e-wallet* menjadi metode pembayaran digital yang paling banyak digunakan oleh masyarakat. Selain *e-wallet*, layanan keuangan lain seperti *paylater*, investasi digital, layanan transfer uang, pinjaman *online*, dan asuransi digital juga menunjukkan tingkat penggunaan yang cukup tinggi di masyarakat. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa penggunaan *financial technology* di Indonesia semakin berkembang dan telah menjadi bagian dari aktivitas keuangan masyarakat sehari-hari (Muhamad, 2025a).

Namun, kemudahan yang ditawarkan oleh *financial technology* tidak selalu diikuti dengan perilaku pengelolaan keuangan yang baik. Penggunaan layanan *financial technology* yang tidak disertai dengan pengelolaan keuangan yang baik dapat meningkatkan perilaku konsumtif, penggunaan layanan

pinjaman *online* secara berlebihan, serta rendahnya kesadaran terhadap risiko keuangan digital (Zaputra, 2025). Selain itu, penggunaan layanan *paylater* yang tidak terkendali juga berpotensi meningkatkan risiko utang dan menurunkan kontrol individu dalam mengelola pengeluaran (Nurfitri et al., 2025). Gaya hidup konsumtif seperti *fear of missing out* (FOMO) dan *you only live once* (YOLO) juga mendorong generasi muda untuk memenuhi keinginan tanpa mempertimbangkan kondisi keuangan jangka panjang (FEB UGM, 2024). Kondisi tersebut menunjukkan bahwa penggunaan *financial technology* dapat memberikan dampak positif maupun negatif terhadap kondisi keuangan individu. Oleh karena itu, penggunaan layanan *financial technology* perlu diimbangi dengan perilaku pengelolaan keuangan yang baik agar dapat membantu individu mencapai kondisi keuangan yang lebih stabil dan meningkatkan kepuasan terhadap kondisi keuangan yang dimiliki (Adelaide & Siahaan, 2024).

Perilaku pengelolaan keuangan merupakan kemampuan individu dalam mengatur, merencanakan, mengendalikan, dan menggunakan keuangan secara bijak dalam kehidupan sehari-hari. Perilaku pengelolaan keuangan berkaitan dengan tanggung jawab individu dalam mengelola keuangan, seperti mengatur pengeluaran, menabung, melakukan perencanaan keuangan, serta mengambil keputusan keuangan secara tepat (Ameera & Yuniningsih, 2025). Menurut Azizeh et al. (2022), perilaku pengelolaan keuangan merupakan kemampuan individu dalam merencanakan, mengelola, dan mengontrol keuangan untuk

mencapai kondisi keuangan yang lebih baik di masa depan. Individu yang memiliki perilaku pengelolaan keuangan yang baik cenderung lebih mampu mengontrol perilaku konsumtif, melakukan perencanaan keuangan, serta mempersiapkan kebutuhan keuangan di masa depan (Azizeh et al., 2022).

Perilaku pengelolaan keuangan dapat dipengaruhi oleh tingkat literasi keuangan dan penggunaan *financial technology*. Individu yang memiliki literasi keuangan yang baik cenderung lebih memahami pengelolaan keuangan dan memiliki perilaku keuangan yang lebih baik dibandingkan individu dengan tingkat pengetahuan keuangan yang rendah (Nugroho & Panuntun, 2022). Azizeh et al. (2022) juga menyatakan bahwa *financial knowledge* berpengaruh signifikan terhadap perilaku pengelolaan keuangan karena individu yang memiliki pemahaman keuangan yang baik akan lebih mampu mengontrol pengeluaran, melakukan perencanaan keuangan, serta mengambil keputusan keuangan secara rasional. Selain itu, Adelaide & Siahaan (2024) menyatakan bahwa *digital financial literacy* yang tinggi dapat membentuk perilaku keuangan yang baik dalam pengelolaan keuangan dan pengambilan keputusan finansial. Di sisi lain, penggunaan *financial technology* juga dapat memengaruhi perilaku pengelolaan keuangan individu. Penelitian Laoli et al. (2025) menunjukkan bahwa *financial technology* berpengaruh terhadap perilaku keuangan karena membantu individu menjadi lebih teratur dan efisien dalam mengelola keuangan. Penelitian Ameera & Yuniningsih (2025) juga menyatakan bahwa perilaku pengelolaan keuangan mampu memediasi

pengaruh *financial technology* terhadap kepuasan keuangan, di mana penggunaan *financial technology* yang tepat dapat meningkatkan kepuasan keuangan melalui terbentuknya perilaku pengelolaan keuangan yang lebih baik.

Perilaku pengelolaan keuangan menjadi salah satu faktor penting yang menentukan bagaimana individu menerapkan pengetahuan keuangan dan memanfaatkan layanan *financial technology* dalam kehidupan sehari-hari. Pengetahuan keuangan dan kemudahan akses layanan keuangan digital tidak secara langsung menciptakan kepuasan keuangan, tetapi terlebih dahulu memengaruhi cara individu mengelola pendapatan, mengontrol pengeluaran, menyusun perencanaan keuangan, dan mengambil keputusan keuangan. Oleh karena itu, perilaku pengelolaan keuangan menjadi proses yang menjembatani pengaruh literasi keuangan dan *financial technology* terhadap kepuasan keuangan. Azizeh et al. (2022) menyatakan bahwa perilaku pengelolaan keuangan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan keuangan karena individu dengan perilaku pengelolaan keuangan yang baik cenderung memiliki kondisi keuangan yang lebih terkontrol dan mampu mencapai kepuasan keuangan yang lebih tinggi. Sejalan dengan itu, Fong & Tao (2025) menyatakan bahwa perilaku keuangan dapat menjadi variabel penghubung antara literasi keuangan dan kepuasan keuangan, karena individu dengan pengetahuan keuangan yang baik cenderung membantu perilaku keuangan yang lebih sehat sehingga mampu meningkatkan kepuasan keuangan. Penelitian Sajidah et al. (2024) juga menyatakan bahwa perilaku pengelolaan keuangan memiliki peran penting

dalam menjembatani pengaruh literasi keuangan terhadap kepuasan keuangan. Dengan demikian, perilaku pengelolaan keuangan berperan sebagai variabel mediasi antara literasi keuangan dan *financial technology* terhadap kepuasan keuangan.

Tabel 1.1 Jumlah Penduduk Usia Generasi Z Kota Madiun 2025

Kelompok Umur	Laki-Laki (dalam ribuan)	Perempuan (dalam ribuan)	Jumlah
15-19	7.742,0	7.644,0	15.386,0
20-24	8.058,0	7.417,0	15.475,0
25-29	7.827,0	7.480,0	15.307,0

Sumber: Badan Pusat Statistik (2026), data diolah peneliti

Berdasarkan data Badan Pusat Statistik (2026), jumlah penduduk Kota Madiun mencapai 200.653 jiwa. Dari jumlah tersebut, kelompok usia yang termasuk dalam kategori Generasi Z mendominasi sebagian besar penduduk usia muda dengan jumlah mencapai sekitar 46.168 jiwa atau sekitar 23% dari total penduduk Kota Madiun. Jumlah tersebut menunjukkan bahwa Generasi Z merupakan salah satu kelompok usia yang cukup dominan di Kota Madiun sehingga memiliki peran penting dalam pemanfaatan teknologi digital dan perkembangan transaksi keuangan berbasis digital di daerah tersebut.

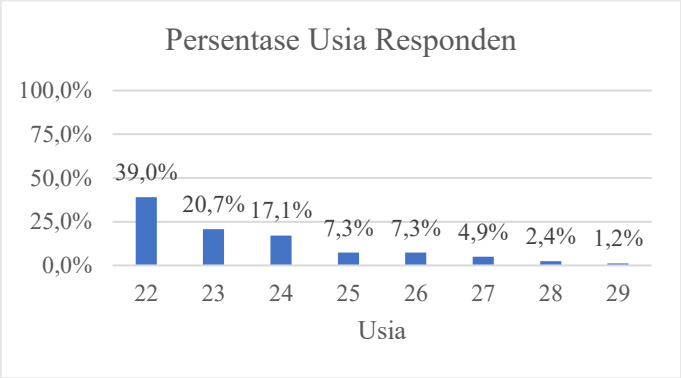
Besarnya populasi Generasi Z di Kota Madiun didukung oleh lingkungan yang semakin terdigitalisasi melalui berbagai program transformasi digital yang dijalankan pemerintah daerah. Pemerintah Kota Madiun secara konsisten mendorong transformasi digital melalui berbagai program pembangunan berbasis teknologi. Kota Madiun bahkan berhasil meraih

peringkat ketiga nasional dalam Evaluasi Implementasi Kota Cerdas (*Smart City*) Tahun 2024 dengan indeks sebesar 3,80, meningkat dibandingkan tahun-tahun sebelumnya. Capaian tersebut menunjukkan komitmen pemerintah daerah dalam mengintegrasikan teknologi digital ke berbagai sektor pelayanan publik dan pembangunan daerah (Hendra, 2025). Selain itu, Pemerintah Kota Madiun juga menargetkan sekitar 90% layanan pemerintahan berbasis digital dalam satu hingga dua tahun ke depan melalui penguatan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) sebagai langkah menuju pemerintah digital yang lebih terintegrasi dan efisien (Dinas Kominfo Kota Madiun, 2026).

Perkembangan digitalisasi di Kota Madiun juga terlihat dari semakin luasnya penggunaan transaksi non-tunai dalam aktivitas ekonomi masyarakat. Kota Madiun berhasil memperoleh penghargaan sebagai Tim Percepatan dan Perluasan Digitalisasi Daerah (TP2DD) dengan Indeks Elektronifikasi Transaksi Pemerintah Daerah (ETPD) Semester I Tahun 2025 tertinggi di Jawa Timur dengan nilai mencapai 99,75 (Nurmadi, 2025). Selain itu, Bank Indonesia Kediri mencatat bahwa sekitar 153 ribu warga Kota Madiun telah menggunakan layanan pembayaran non-tunai melalui mobile banking maupun QRIS, dengan jumlah transaksi QRIS mencapai sekitar 440 ribu transaksi sepanjang tahun 2025 dan menempatkan Kota Madiun sebagai salah satu daerah dengan tingkat transaksi non-tunai tertinggi di wilayah kerja Bank Indonesia Kediri (Kriswanto, 2025). Digitalisasi tersebut juga terlihat pada perubahan pola belanja masyarakat yang mulai beralih dari sistem konvensional

menuju sistem digital. Masyarakat tidak hanya memanfaatkan internet untuk mencari informasi produk, tetapi juga melakukan pembelian melalui berbagai platform *marketplace* karena dianggap lebih praktis dan ekonomis (Jawa Pos Radar Madiun, 2025). Hal tersebut menunjukkan bahwa teknologi digital telah semakin terintegrasi dalam berbagai aktivitas ekonomi masyarakat Kota Madiun.

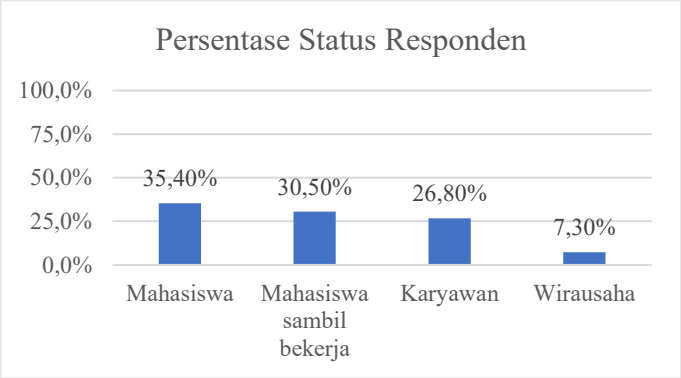
Meskipun perkembangan digitalisasi dan penggunaan layanan keuangan digital di Kota Madiun terus meningkat, kondisi tersebut belum tentu diikuti oleh perilaku pengelolaan keuangan dan tingkat kepuasan keuangan yang baik. Oleh karena itu, peneliti melakukan pra-survei untuk memperoleh gambaran awal mengenai kondisi Generasi Z di Kota Madiun. Berdasarkan hasil pra-survei yang dilakukan pada tanggal 4-7 Maret 2026 terhadap 82 responden, mayoritas responden berdomisili di Kota Madiun sebesar 93,9%, sedangkan 6,1% lainnya berdomisili di luar Kota Madiun. Responden terdiri atas laki-laki dan perempuan yang berada pada rentang usia Generasi Z, yaitu 22–29 tahun. Berdasarkan jenis kelamin, responden didominasi oleh perempuan sebesar 65,9%, sedangkan laki-laki sebesar 34,1%.



Gambar 1.4 Persentase Usia Responden

Sumber: Data diolah (2026)

Berdasarkan gambar 1.5, hasil pra-survei pada tanggal 4-7 Maret 2026 menunjukkan bahwa mayoritas responden berada pada rentang usia 22–24 tahun sebesar 76,8%, sedangkan 23,2% lainnya berada pada rentang usia 25–29 tahun. Hasil tersebut menunjukkan bahwa responden didominasi oleh kelompok usia awal Generasi Z yang berada pada masa produktif dan aktif memanfaatkan teknologi digital dalam berbagai aktivitas sehari-hari (A'yun, 2025; Ramadhani & Khoirunisa, 2025).



Gambar 1.5 Persentase Status Responden

Sumber: Data diolah (2026)

Berdasarkan Gambar 1.6, hasil pra-survei pada tanggal 4–7 Maret 2026 menunjukkan bahwa mayoritas responden berstatus mahasiswa sebanyak 29 orang (35,4%), diikuti mahasiswa sambil bekerja sebanyak 25 orang (30,5%), karyawan sebanyak 22 orang (26,8%), dan wirausaha sebanyak 6 orang (7,3%). Komposisi tersebut menunjukkan bahwa responden memiliki latar belakang aktivitas ekonomi yang beragam, mulai dari mahasiswa hingga individu yang telah bekerja atau menjalankan usaha. Kondisi ini relevan dengan karakteristik Generasi Z yang mulai memasuki tahap kehidupan dengan aktivitas ekonomi dan tanggung jawab keuangan yang semakin beragam (A'yun, 2025; Ramadhani & Khoirunisa, 2025).

Dari sisi pengalaman penggunaan *financial technology*, seluruh responden telah menggunakan layanan tersebut selama lebih dari tiga tahun, dengan 54,9% responden telah menggunakan financial technology selama lebih dari empat tahun. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa responden memiliki

pengalaman yang cukup dalam memanfaatkan layanan keuangan digital. Penggunaan *financial technology* yang semakin umum pada Generasi Z juga terlihat dari pemanfaatan *e-wallet, mobile banking*, dan layanan keuangan digital lainnya dalam aktivitas sehari-hari (Rorlen *et al.*, 2024; Jakpat, 2025).



.

Gambar 1.6 Tingkat Pemahaman Pengelolaan Keuangan

Sumber: Data diolah (2026)

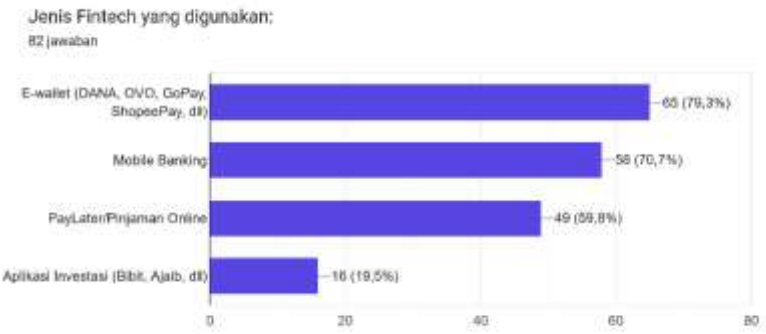
Berdasarkan Gambar 1.7, hasil pra-survei pada tanggal 4–7 Maret 2026 menunjukkan bahwa sebanyak 68,3% responden menyatakan telah memahami cara mengelola keuangan pribadi, sedangkan 31,7% responden menyatakan belum memahami pengelolaan keuangan secara memadai. Dalam penelitian ini, pemahaman pengelolaan keuangan mengacu pada kemampuan individu dalam mengatur pengeluaran, melakukan perencanaan keuangan, serta mengelola dana yang dimiliki untuk memenuhi kebutuhan saat ini maupun masa depan (Mursita *et al.*, 2024; Azizeh *et al.*, 2022). Temuan tersebut menunjukkan bahwa sebagian besar responden menilai dirinya telah memiliki pemahaman

mengenai pengelolaan keuangan pribadi. Namun, pemahaman tersebut belum tentu diikuti oleh kemampuan dalam menerapkan perilaku pengelolaan keuangan yang baik dalam kehidupan sehari-hari.



Gambar 1.7 Penggunaan *Financial Technology*

Sumber: Data diolah (2026)



Gambar 1.8 Jenis Layanan *Financial Technology* yang Digunakan

Sumber: Data diolah (2026)

Berdasarkan Gambar 1.8, hasil pra-survei pada tanggal 4–7 Maret 2026 menunjukkan bahwa sebanyak 95,1% responden menyatakan menggunakan layanan *financial technology* untuk mempermudah aktivitas keuangan sehari-

hari, sedangkan hanya 4,9% responden yang tidak menggunakannya. Selain itu, Gambar 1.9 menunjukkan bahwa layanan *financial technology* yang paling banyak digunakan adalah *e-wallet, mobile banking*, dan *paylater*. Penggunaan berbagai layanan keuangan digital tersebut sejalan dengan karakteristik Generasi Z yang semakin terbiasa memanfaatkan teknologi dalam aktivitas keuangan sehari-hari (Rorlen *et al.*, 2024; Laoli *et al.*, 2025).



Gambar 1.9 Keperluan Penggunaan *Financial Technology*

Sumber: Data diolah (2026)

Berdasarkan gambar 1.9, hasil pra-survei pada tanggal 4–7 Maret 2026 menunjukkan bahwa *financial technology* paling banyak digunakan responden untuk melakukan pembayaran, seperti makanan, transportasi, dan belanja, yaitu sebesar 81,7%. Selanjutnya, sebesar 73,2% responden menggunakan *financial technology* untuk melakukan transfer uang, 43,9% untuk menabung atau investasi, dan 40,2% untuk pinjaman. Hasil tersebut menunjukkan bahwa pemanfaatan *financial technology* pada Generasi Z Kota Madiun telah mencakup berbagai kebutuhan keuangan, baik untuk transaksi sehari-hari

maupun kegiatan keuangan lainnya seperti transfer, menabung, investasi, dan pinjaman.



Gambar 1.10 Perilaku Pengelolaan Keuangan

Sumber: Data diolah (2026)

Berdasarkan Gambar 1.10, hasil pra-survei pada tanggal 4–7 Maret 2026 menunjukkan bahwa meskipun sebagian besar responden telah memahami cara mengelola keuangan dan aktif menggunakan *financial technology*, sebanyak 75,6% responden mengaku belum mampu mengelola keuangan dengan baik, sedangkan hanya 24,4% responden yang mampu mengontrol pengeluaran, melunasi kewajiban tepat waktu, dan konsisten menabung. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa pemahaman keuangan dan kemudahan akses layanan keuangan digital belum sepenuhnya diikuti oleh perilaku pengelolaan keuangan yang baik dalam kehidupan sehari-hari. Temuan ini sejalan dengan penelitian Azizeh *et al.* (2022) yang menunjukkan pentingnya perilaku pengelolaan keuangan dalam kaitannya dengan kepuasan

keuangan pada Generasi Z, serta Khamro *et al.* (2023) yang menunjukkan adanya hubungan antara literasi keuangan dan teknologi keuangan dengan kepuasan keuangan melalui perilaku keuangan..



Gambar 1.11 Tingkat Kepuasan Keuangan

Sumber: Data diolah (2026)

Berdasarkan gambar 1.11, hasil pra-survei pada tanggal 4-7 Maret 2026 menunjukkan bahwa sebanyak 67 responden (81,7%) menyatakan belum puas terhadap kondisi keuangannya saat ini, sedangkan hanya 15 responden (18,3%) yang merasa puas dengan kondisi keuangan yang dimiliki. Tingginya tingkat ketidakpuasan ini diduga berkaitan dengan masih rendahnya perilaku pengelolaan keuangan responden, yang mencakup kemampuan dalam merencanakan, mengelola, dan mengontrol keuangan (Azizeh *et al.*, 2022). Hal ini terlihat dari hasil pra-survei sebelumnya yang menunjukkan bahwa sebagian besar responden belum mampu mengelola keuangan dengan baik meskipun telah memahami pengelolaan keuangan dan aktif menggunakan *financial*

technology. Kondisi tersebut mengindikasikan bahwa pemahaman keuangan dan penggunaan layanan keuangan digital belum sepenuhnya mampu membantu responden dalam mengendalikan pengeluaran, merencanakan keuangan, serta mencapai kondisi keuangan yang sesuai dengan harapan mereka (Adelaide & Siahaan, 2024).

Berdasarkan hasil pra-survei tersebut, dapat diketahui bahwa sebagian besar Generasi Z di Kota Madiun telah memahami pengelolaan keuangan dan aktif menggunakan *financial technology* dalam aktivitas sehari-hari. Namun, kondisi tersebut belum sepenuhnya diikuti oleh perilaku pengelolaan keuangan yang baik maupun tingkat kepuasan keuangan yang tinggi. Temuan tersebut menunjukkan bahwa hubungan antara literasi keuangan, *financial technology*, perilaku pengelolaan keuangan, dan kepuasan keuangan masih perlu dikaji lebih lanjut.

Selain itu, berdasarkan penelitian terdahulu masih terdapat perbedaan hasil penelitian terkait pengaruh literasi keuangan dan *financial technology* terhadap kepuasan keuangan. Beberapa penelitian menunjukkan bahwa literasi keuangan dan *financial technology* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan keuangan (Enjanita et al., 2024; Margiana & Lutfi, 2025; Ugi et al., 2024). Namun, penelitian lain menemukan bahwa literasi keuangan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan keuangan (Khamro et al., 2023; Sajidah et al., 2024).

Perbedaan hasil penelitian juga ditemukan pada peran perilaku pengelolaan keuangan sebagai variabel mediasi. Beberapa penelitian menunjukkan bahwa perilaku pengelolaan keuangan mampu memediasi pengaruh literasi keuangan dan *financial technology* terhadap kepuasan keuangan (Margiana & Lutfi, 2025; Ugi et al., 2024). Namun, penelitian lain menunjukkan bahwa pengaruh tersebut tidak selalu terjadi secara tidak langsung melalui perilaku pengelolaan keuangan (Sajidah *et al.*, 2024). Perbedaan temuan tersebut menunjukkan bahwa hubungan antarvariabel masih memerlukan pengujian lebih lanjut, khususnya pada Generasi Z di Kota Madiun yang hidup di tengah perkembangan *financial technology* yang semakin pesat.

Kebaruan dalam penelitian ini terletak pada pengujian pengaruh literasi keuangan dan *financial technology* terhadap kepuasan keuangan dengan perilaku pengelolaan keuangan sebagai variabel mediasi pada Generasi Z di Kota Madiun. Penelitian sebelumnya umumnya hanya menguji pengaruh langsung literasi keuangan atau *financial technology* terhadap kepuasan keuangan, sedangkan penelitian ini mengkaji mekanisme hubungan tersebut melalui perilaku pengelolaan keuangan sebagai variabel *intervening*. Selain itu, penelitian ini berfokus pada Generasi Z di Kota Madiun yang hidup di tengah perkembangan digitalisasi dan penggunaan *financial technology* yang semakin meningkat. Pemilihan objek penelitian tersebut didasarkan pada hasil pra-survei yang menunjukkan bahwa tingginya tingkat penggunaan *financial technology* dan pemahaman keuangan belum diikuti oleh perilaku pengelolaan

keuangan yang baik maupun tingkat kepuasan keuangan yang tinggi. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemahaman yang lebih komprehensif mengenai faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan keuangan Generasi Z di Kota Madiun. Oleh karena itu, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul ***"Pengaruh Literasi Keuangan dan Financial Technology terhadap Kepuasan Keuangan dengan Perilaku Pengelolaan Keuangan sebagai Variabel Mediasi pada Generasi Z di Kota Madiun"***.

B. Batasan Masalah

Penelitian yang dilakukan hanya membatasi pada beberapa hal dengan uraian sebagai berikut:

1. Variabel yang digunakan dalam penelitian ini meliputi literasi keuangan (X1), *financial technology* (X2), perilaku pengelolaan keuangan (Z) sebagai variabel mediasi, dan kepuasan keuangan (Y).
2. Penelitian ini difokuskan pada Generasi Z di Kota Madiun dengan rentang usia 22-29 tahun yang telah menggunakan *financial technology*, seperti *e-wallet, mobile banking, paylater,* atau pengguna layanan keuangan lainnya.

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan batasan masalah yang telah diuraikan, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah terdapat pengaruh positif signifikan literasi keuangan terhadap kepuasan keuangan pada Generasi Z di Kota Madiun?

2. Apakah terdapat pengaruh positif signifikan *financial technology* terhadap kepuasan keuangan pada Generasi Z di Kota Madiun?
3. Apakah terdapat pengaruh positif signifikan literasi keuangan terhadap perilaku pengelolaan keuangan pada Generasi Z di Kota Madiun?
4. Apakah terdapat pengaruh positif signifikan *financial technology* terhadap perilaku pengelolaan keuangan pada Generasi Z di Kota Madiun?
5. Apakah terdapat pengaruh positif signifikan perilaku pengelolaan keuangan terhadap kepuasan keuangan pada Generasi Z di Kota Madiun?
6. Apakah terdapat pengaruh positif signifikan literasi keuangan terhadap kepuasan keuangan melalui perilaku pengelolaan keuangan sebagai variabel mediasi pada Generasi Z di Kota Madiun?
7. Apakah terdapat pengaruh positif signifikan *financial technology* terhadap kepuasan keuangan melalui perilaku pengelolaan keuangan sebagai variabel mediasi pada Generasi Z di Kota Madiun?

D. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk memberikan bukti empiris pengaruh literasi keuangan terhadap kepuasan keuangan pada Generasi Z di Kota Madiun.
2. Untuk memberikan bukti empiris pengaruh *financial technology* terhadap kepuasan keuangan pada Generasi Z di Kota Madiun.

3. Untuk memberikan bukti empiris pengaruh literasi keuangan terhadap perilaku pengelolaan keuangan pada Generasi Z di Kota Madiun.
4. Untuk memberikan bukti empiris pengaruh *financial technology* terhadap perilaku pengelolaan keuangan pada Generasi Z di Kota Madiun.
5. Untuk memberikan bukti empiris pengaruh perilaku pengelolaan keuangan terhadap kepuasan keuangan pada Generasi Z di Kota Madiun.
6. Untuk memberikan bukti empiris pengaruh literasi keuangan terhadap kepuasan keuangan melalui perilaku pengelolaan keuangan sebagai variabel mediasi pada Generasi Z di Kota Madiun.
7. Untuk memberikan bukti empiris pengaruh *financial technology* terhadap kepuasan keuangan melalui perilaku pengelolaan keuangan sebagai variabel mediasi pada Generasi Z di Kota Madiun.

E. Manfaat Penelitian

Setiap penelitian yang dilakukan diharapkan dapat memberikan manfaat bagi berbagai pihak, baik bagi peneliti maupun pihak-pihak yang berkaitan dengan penelitian ini. Adapun manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Manfaat Akademis

   Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan ilmu manajemen keuangan, khususnya yang mengenai literasi keuangan, *financial technology*, perilaku pengelolaan keuangan, dan kepuasan keuangan pada Generasi Z. Selain itu, penelitian ini juga

diharapkan dapat menjadi referensi dan sumber informasi bagi penelitian selanjutnya yang berkaitan dengan variabel-variabel tersebut.

2. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap pengembangan ilmu manajemen keuangan, khususnya yang berkaitan dengan literasi keuangan, *financial technology*, perilaku pengelolaan keuangan, dan kepuasan keuangan. Selain itu, penelitian ini diharapkan dapat memperkaya kajian empiris mengenai faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan keuangan Generasi Z serta mendukung penerapan *Theory of Planned Behavior* (TPB) dalam menjelaskan hubungan antara literasi keuangan, *financial technology*, perilaku pengelolaan keuangan, dan kepuasan keuangan.

3. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan bagi Generasi Z dalam meningkatkan kemampuan pengelolaan keuangan, penggunaan *financial technology* secara bijak, serta meningkatkan kepuasan keuangan dalam kehidupan sehari-hari. Selain itu, penelitian ini juga diharapkan dapat menjadi masukan bagi pihak terkait, seperti lembaga keuangan dan pemerintah, dalam meningkatkan edukasi keuangan digital kepada masyarakat.