

# **TESIS**

## **ANALISIS PENGARUH PENDAPATAN, LITERASI KEUANGAN, KEPEMILIKAN HUTANG, PERILAKU KEUANGAN TERHADAP KEPUASAN KEUANGAN PADA NASABAH BANK WOORI SAUDARA DAN BANK MANDIRI (PERSERO)**

*(Analysis the Effect of Income, Financial Literacy, Debt Holding, Financial Behaviour on Financial Satisfaction at Bank Woori Saudara and Bank Mandiri (Persero) Customers*

**ANDI FHATIMASARI ANSAR**



**PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS HASANUDDIN  
MAKASSAR  
2022**

## LEMBAR PENGESAHAN TESIS

ANALISIS PENGARUH PENDAPATAN, LITERASI KEUANGAN, KEPEMILIKAN HUTANG, PERILAKU KEUANGAN TERHADAP KEPUASAN KEUANGAN PADA NASABAH BANK WOORI SAUDARA DAN BANK MANDIRI (PERSERO) DI MAKASSAR

disusun dan diajukan oleh :

**ANDI FHATIMASARI ANSAR**  
A012202011

Telah dipertahankan di hadapan Panitia Ujian yang dibentuk dalam rangka Penyelesaian Studi Program Magister Program Studi Magister Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Hasanuddin pada tanggal **02 DESEMBER 2022** dan dinyatakan telah memenuhi syarat kelulusan

Menyetujui,

Pembimbing Utama,



Prof. Dr. H. Abd. Rakhman Laba, S. E., M.B.A.  
Nip. 19630125 198910 1 001

Pembimbing Pendamping



Dr. Hj. Andi Ratna Sari Dewi, S. E., M. Si.  
Nip. 19720921 200604 2 001

Ketua Program Studi,



Dr. H. M. Soharwah, S. E., M. Si.  
Nip. 19680629 199403 2 001



Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis,

Prof. Dr. H. Abd. Rahman Kadir, S. E., M. Si., CIPM.  
Nip. 19640705 199810 1 001

## PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini

Nama	Andi Fhatimasari Ansar
Nim	A012202011
Program studi	Magister Manajemen
Jenjang	S2

Menyatakan dengan ini bahwa Tesis dengan **Analisis Pengaruh Pendapatan, Literasi Keuangan, Kepemilikan Hutang, Perilaku Keuangan terhadap Kepuasan Keuangan pada Nasabah Bank Woori Saudara dan Bank Mandiri (Persero)**

Adalah karya saya sendiri dan tidak melanggar hak cipta pihak lain. Apabila di kemudian hari Tesis karya saya ini terbukti bahwa sebagian atau keseluruhannya adalah hasil karya orang lain yang saya pergunakan dengan cara melanggar hak cipta pihak lain, maka saya bersedia menerima sanksi

Makassar, 3 Desember 2022

Yang Menyatakan,

  
0bD73AKX1466559A

## ABSTRAK

ANDI FHATIMASARI ANSAR. *Analisis Pengaruh Pendapatan, Literasi Keuangan, Kepemilikan Hutang, dan Keuangan terhadap Kepuasan Keuangan pada Nasabah Bank Woori Saudara dan Bank Mandiri (Penero)* (dibimbing oleh Rakhman Laba dan Andi Ratna Sari Dewi).

Penelitian ini bertujuan menganalisis pengaruh pendapatan, literasi keuangan, kepemilikan hutang, dan keuangan terhadap kepuasan keuangan, baik secara langsung maupun tidak langsung melalui perilaku keuangan. Teknik pengambilan sampel menggunakan penyampelan purposif. Penelitian ini menggunakan instrumen kuesioner untuk pengumpulan datanya yang diberikan kepada 190 responden. Hasil penelitian menunjukkan bahwa hipotesis yang diajukan diterima karena menunjukkan hasil yang positif dan signifikan. Ini berarti bahwa pendapatan, literasi keuangan, berpengaruh positif terhadap kepuasan keuangan nasabah Bank Woori Saudara dan Bank Mandiri di Makassar. Pendapatan dan literasi keuangan juga memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan keuangan melalui perilaku keuangan. Namun, hipotesis untuk kepemilikan hutang terhadap kepuasan keuangan ditolak. Ini dikarenakan hasil yang berbeda ditunjukkan dengan menggunakan sampel antara Bank Woori Saudara dan Bank Mandiri. Kepemilikan hutang tidak berpengaruh terhadap kepuasan keuangan dengan menggunakan sampel Bank Woori Saudara, sedangkan kepemilikan hutang terhadap kepuasan keuangan menggunakan sampel nasabah Bank Mandiri memiliki pengaruh yang positif dan signifikan.

Kata kunci: pendapatan, literasi keuangan, kepemilikan hutang, perilaku keuangan, kepuasan keuangan



## ABSTRACT

ANDI FHATIMASARI ANSAR. *An Analysis of the Effect of Income, Financial Literacy, Debt Holding, and Financial Behaviour on Financial Satisfaction of Customers at Woori Saudara Bank and Mandiri Bank (Persero)* (supervised by Rachman Laba and Andi Ratna Sari Dewi)

The aim of this study is to analyze the effect of income, financial literacy, and debt holding on financial satisfaction either directly or indirectly through financial behaviour. The sample was determined using purposive sampling method. This study used a questionnaire instrument distributed to 190 respondents. The results indicate that the proposed hypothesis is accepted because it shows positive and significant results. This means that income and financial literacy on the customer financial satisfaction of Bank Woori Saudara and Bank Mandiri of Makassar have a positive effect. Income and financial literacy on financial satisfaction through financial behaviour also have a positive and significant effect. However, the hypothesis for debt holding on financial satisfaction is rejected. This is because different results are shown by using a sample between Bank Woori Saudara and Bank Mandiri. Debt holding has no effect on financial satisfaction using the sample of Bank Woori Saudara, while debt holding on financial satisfaction using the customer sample of Bank Mandiri has a positive and significant effect.

Keywords: income, financial literacy, debt holding, financial behaviour, financial satisfaction



## DAFTAR ISI

HALAMAN SAMBUT.....	Error! Bookmark not defined.
HALAMAN PERSETUJUAN .....	Error! Bookmark not defined.
ABSTRAK.....	iii
ABSTRACT.....	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN .....	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	9
1.3 Tujuan Penelitian.....	10
1.4 Manfaat Penelitian .....	12
1.5 Ruang Lingkup Penelitian .....	13
1.6 Definisi dan Istilah .....	13
1.7 Sistematika Penulisan.....	14
BAB II TINJAUAN TEORI DAN KONSEP.....	17
2.1. Tinjauan Teori dan Konsep .....	17
2.1.1 Teori Kepuasan Keuangan .....	17
2.1.2 Teori <i>Behavioral Finance</i> .....	18
2.1.3 Teori <i>Rational Choice</i> .....	20
2.1.4 Pendapatan.....	21
2.1.5 Literasi Keuangan .....	22
2.1.6 Hutang .....	24
2.2. Tinjauan Empiris .....	25
2.2.1 Pengaruh Perilaku Keuangan dengan Kepuasan Keuangan .....	33
2.2.2 Pengaruh antara Pendapatan terhadap Perilaku Keuangan dan Kepuasan Keuangan .....	35

2.2.3 Pengaruh antara Literasi keuangan terhadap Perilaku Keuangan dan Kepuasan Keuangan .....	36
2.2.4 Pengaruh antara Kepemilikan Hutang dengan Kepuasan Keuangan ...	38
2.3 Kerangka Pemikiran .....	39
2.4 Hipotesis .....	40
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>42</b>
3.1 Pendekatan Penelitian.....	42
3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian .....	42
3.3 Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel .....	42
3.4 Jenis dan Sumber Data .....	44
3.5 Metode Pengumpulan Data .....	45
3.6 Instrumen Penelitian .....	46
3.7 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional .....	46
3.7 Teknik Analisis Data .....	49
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN.....</b>	<b>52</b>
4.1 Deskripsi Data .....	52
4.1.1 Deskripsi Objek Penelitian .....	52
4.1.2 Deskripsi Karakteristik Responden .....	60
4.2 Deskripsi Hasil Penelitian.....	66
4.3 Hasil Uji Model.....	67
4.3.1 Uji Normalitas .....	67
4.3.2 Uji Kesesuaian.....	68
4.3.2 Pengujian Hipotesis .....	69
<b>BAB V PEMBAHASAN.....</b>	<b>80</b>
5.1 Pengaruh Pendapatan terhadap Perilaku Keuangan .....	80
5.2 Pengaruh Literasi Keuangan terhadap Perilaku Keuangan .....	81
5.3 Pengaruh Pendapatan terhadap Kepuasan Keuangan .....	83
5.4 Pengaruh Literasi Keuangan terhadap Kepuasan Keuangan.....	85
5.5 Pengaruh Kepemilikan Hutang terhadap Kepuasan Keuangan.....	86
5.6 Pengaruh Perilaku Keuangan terhadap Kepuasan Keuangan .....	88

5.7	Pengaruh Pendapatan terhadap Kepuasan Keuangan melalui Perilaku Keuangan .....	90
5.8	Pengaruh Literasi Keuangan terhadap Kepuasan Keuangan melalui Perilaku Keuangan .....	91
BAB VI PENUTUP .....		94
6.1	Simpulan .....	94
6.2	Implikasi .....	98
6.2.1	Implikasi Teoritis .....	98
6.2.1	Implikasi Praktis .....	98
6.3	Keterbatasan .....	101
6.4	Saran .....	102
DAFTAR PUSTAKA .....		103
LAMPIRAN .....		107

## DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Jangka waktu ketahanan keuangan 2020.....	3
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu.....	25
Tabel 3. 1 Klasifikasi skor jawaban responden .....	47
Tabel 3. 2 Definisi operasional variabel.....	47
Tabel 4. 3 Assesment of Normality Bank Mandiri .....	68
Tabel 4. 4 Pengaruh Pendapatan, Literasi Keuangan, Kepemilikan Hutang terhadap Kepuasan Keuangan Nasabah Bank Woori Saudara di Makassar.....	70
Tabel 4. 5 Pengaruh Pendapatan, Literasi Keuangan, Kepemilikan Hutang terhadap Kepuasan Keuangan Nasabah Bank Mandiri di Makassar .....	72
Tabel 4. 6 Hasil Estimasi Pengaruh Langsung dan Tidak Langsung (Standardized Estimate) Bank Woori Saudara.....	74
Tabel 4. 7 Hasil Estimasi Pengaruh Langsung dan Tidak Langsung (Standardized Estimate) Bank Mandiri .....	76
Tabel 4. 8 Perbandingan Hasil Olah Data Nasabah Bank Woori Saudara dan Bank Mandiri di Makassar.....	79

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Pengetahuan masyarakat mengenai manfaat dan risiko produk dan layanan jasa keuangan (Otoritas Jasa Keuangan tahun 2017).....	4
Gambar 3. 1 Kerangka pemikiran.....	40
Gambar 4. 1 Jumlah Responden Berdasarkan Bank Asal.....	60
Gambar 4. 2 Jumlah Responden BWS Berdasarkan Jenis Kelamin.....	61
Gambar 4. 3 Jumlah Responden Bank Mandiri Berdasarkan Jenis Kelamin.....	62
Gambar 4. 4 Jumlah Responden BWS Berdasarkan Kelompok Usia.....	63
Gambar 4. 5 Jumlah Responden Bank Mandiri Berdasarkan Kelompok Usia....	64
Gambar 4. 6 Jumlah Responden BWS Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	65
Gambar 4. 7 Jumlah Responden Bank Mandiri Berdasarkan Pendidikan Terakhir .....	66
Gambar 4. 8 Path Diagram menggunakan sampel Bank Woori Saudara .....	76
Gambar 4. 9 Path Diagram menggunakan sampel Bank Mandiri .....	79

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	108
Lampiran 2 Rekap Hasil Data Responden .....	113
Lampiran 3 Output Analisis Amos Versi 28.....	126

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Konsep mengenai kepuasan keuangan (*financial satisfaction*) telah menerima banyak perhatian besar beberapa tahun terakhir oleh para peneliti, lembaga, dan yayasan swasta. Pentingnya mengenai kepuasan keuangan untuk membantu seseorang menavigasi setiap tantangan keuangan yang ada (Consumer Financial Protection Bureau, 2015). Sikap dan perilaku keuangan yang bijak dapat terlihat dari kemampuan seseorang menentukan tujuan keuangan, menyusun perencanaan keuangan, mengelola keuangan, dan dapat mengambil keputusan keuangan yang berkualitas dalam menggunakan produk dan layanan jasa keuangan. Tujuan keuangan menentukan bagaimana seseorang merencanakan dan mengelola keuangan untuk mencapai tujuan keuangan yang ingin dicapai, untuk itulah sangat penting bagi setiap orang memiliki tujuan keuangan. Hasil survei tahun 2016 menunjukkan bahwa dari setiap 100 penduduk di Indonesia, terdapat 97 orang yang memiliki tujuan keuangan dalam hidupnya (OJK, 2017).

Seseorang dikatakan mencapai tujuan keuangan jika telah mencapai kepuasan keuangan (*financial satisfaction*). Ada tiga (3) faktor yang paling berpengaruh terhadap kepuasan hidup seseorang yaitu kesehatan, kekayaan atau finansial, dan pendidikan (White, 2007). Kondisi dimana seseorang merasa bahagia dan bebas dari rasa khawatir terhadap kondisi keuangan pribadi

menunjukkan kepuasan keuangan (Joo, 2004). *Satisfaction* atau kepuasan dapat dikatakan sebagai perasaan yang dimiliki ketika apa yang dibutuhkan dan diinginkan terpenuhi.

Kepuasan keuangan merupakan ukuran subjektif kesejahteraan keuangan yang juga menunjukkan tingkat kepuasan yang dirasakan oleh seseorang sehubungan dengan berbagai aspek kondisi keuangan mereka (Sahi, 2013). Seseorang yang merasa semakin puas terhadap kondisi keuangannya, maka orang tersebut akan semakin puas dan bahagia. Kepuasan Keuangan telah menjadi model untuk mengukur kepuasan hidup (*life satisfaction*) dan ukuran lainnya atas kesejahteraan secara subjektif (George, 1992).

Gagalnya seseorang dalam mengelola keuangan dapat menimbulkan masalah sosial jangka panjang yang cukup serius dan dapat berdampak negatif (Perry & Morris, 2005). Banyak orang yang menganggap remeh dan mengabaikan keuangan pribadi akibat tidak adanya perencanaan keuangan yang matang untuk masa depan. Di dunia modern, selain kebutuhan yang harus dipenuhi juga ada keinginan yang semula tidak mengikat berubah menjadi kebutuhan yang harus dipenuhi. Kebutuhan dan keinginan memiliki makna yang berbeda, dimana kebutuhan merupakan dorongan yang mengikat sehingga harus dipenuhi sedangkan keinginan sebaliknya. Inilah yang menunjukkan seseorang lebih mementingkan faktor keinginan dibanding kebutuhan dan dikuasai oleh kesenangan material semata (Sumartono, 2002).

Kepuasan keuangan dapat diukur dengan melihat cara pandang seseorang terhadap kepuasan dari pendapatan yang diterima, kemampuan dalam memenuhi kebutuhan dasar, kemampuan penyelesaian masalah

keuangan, banyaknya tabungan, tersedianya uang dimasa akan datang, serta tujuan hidup.

Ada banyak orang di dunia ini yang tidak memiliki pengetahuan tentang keuangan di era modern ini (Robb & Woddyard, 2016). Penelitian sebelumnya yang dilakukan pada masyarakat Amerika juga menunjukkan bahwa masyarakat Amerika juga tidak memiliki cukup literasi keuangan (Lusardi & Mitchell, 2007). Isu-isu seperti ini yang berhubungan dengan keuangan pribadi merupakan hal yang penting bagi kesejahteraan finansial jangka panjang (Robb & Woddyard, 2016).

Survei Nasional Literasi dan Inklusi Keuangan (SNLIK) tahun 2019 menunjukkan bahwa indeks literasi keuangan sebesar 38,03% dan indeks inklusi keuangan sebesar 76.19%. Hal ini menunjukkan bahwa masyarakat di Indonesia secara umum belum memiliki pemahaman yang baik mengenai karakteristik berbagai produk dan layanan jasa keuangan, padahal literasi keuangan merupakan keterampilan yang penting dalam rangka pemberdayaan masyarakat, kesejahteraan individu (OJK, 2020).

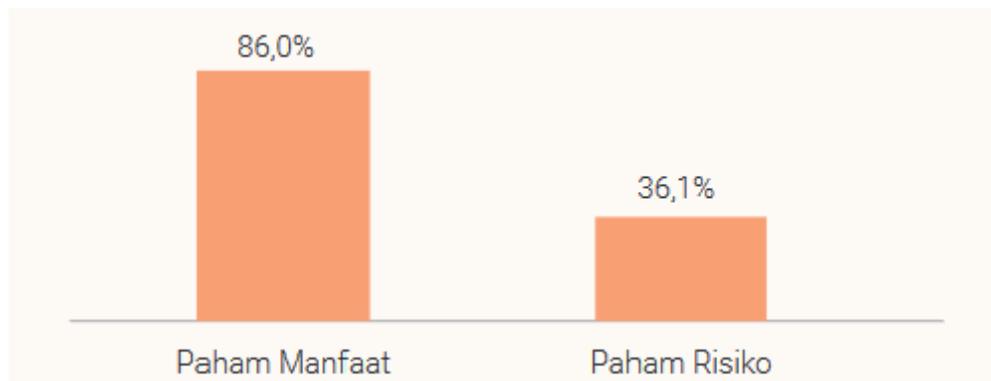
Tabel 1. 1 Jangka waktu ketahanan keuangan 2020

No	Jangka Waktu	Ketahanan Keuangan Apabila Kehilangan Sumber Pendapatan Utama (tanpa meminjam uang atau pindah rumah)
1	Kurang dari seminggu	19,20%
2	Antara 1 minggu – 1 bulan	26,80%
3	Antara 1 bulan sampai 3 bulan	18,00%
4	Antara 3 bulan – 6 bulan	5,80%
5	Lebih dari 6 bulan	8,60%
6	Tidak tahu	19,90%

Sumber: Otoritas Jasa Keuangan tahun 2021

Berdasarkan data tersebut, jika ditinjau dari segi jangka waktu ketahanan keuangan, kebanyakan responden menyatakan bahwa mereka hanya bertahan kurang dari 1 bulan apabila kehilangan sumber penghasilan utama tanpa meminjam dan tanpa berpindah rumah. Hanya sekitar 8,60% responden yang bertahan lebih dari 6 bulan apabila kehilangan sumber penghasilan utama. Ini berarti bahwa masih banyak penduduk Indonesia yang masih tidak memiliki kemampuan pengelolaan yang baik khususnya dalam manajemen dana darurat.

Ketersediaan produk dan layanan jasa keuangan yang dibutuhkan oleh seluruh golongan masyarakat agar setiap golongan mampu memanfaatkan produk dan layanan jasa keuangan yang sesuai dengan kebutuhan masing-masing. Penggunaan produk dan layanan jasa keuangan oleh masyarakat diharapkan tidak hanya untuk menikmati produk dan layanan jasa keuangannya, tetapi juga untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat (OJK,2017).



Gambar 1. 1 Pengetahuan masyarakat mengenai manfaat dan risiko produk dan layanan jasa keuangan (Otoritas Jasa Keuangan tahun 2017)

Hasil survei tahun 2016 juga menunjukkan bahwa pengetahuan masyarakat terhadap manfaat dan risiko dari suatu produk dan layanan jasa keuangan belum seimbang. Data dari survei tersebut menunjukkan setiap 100

penduduk, terdapat 86 orang yang memahami manfaat produk dan layanan jasa keuangan dan hanya 36 orang yang memahami risiko produk dan layanan jasa keuangan. Ini tentu saja berpotensi menimbulkan permasalahan pasca penggunaan suatu produk dan layanan jasa keuangan tersebut serta keberlanjutan pemanfaatannya. Masyarakat mendapatkan manfaat yang banyak dari literasi keuangan. Mereka dapat memilih dan memanfaatkan produk dan layanan jasa keuangan sesuai dengan kebutuhan, mampu melakukan merencanakan keuangan yang lebih baik serta terhindar dari aktivitas investasi pada instrumen yang tidak jelas (OJK,2017).

Sikap dan perilaku keuangan seseorang dipengaruhi oleh pengetahuan, keterampilan, dan keyakinan keuangan yang dimilikinya. Tingginya pengetahuan yang dimiliki seseorang memberikan dampak pada partisipasi aktif dalam kegiatan terkait keuangan, serta perilaku keuangan yang lebih positif pada seorang individu (Atkinson dan Messy, 2012).

*Financial behaviour* atau perilaku keuangan dapat meningkatkan manajemen tanggung jawab keuangan individu. Sehingga kesejahteraan untuk setiap individu dapat ditingkatkan dan dapat menghindari terjadinya krisis keuangan (Habshick, 2007). Seseorang yang mampu membuat keputusan dengan benar mengenai keuangan tentu tidak akan memiliki masalah keuangan di masa mendatang dan menunjukkan perilaku keuangan yang sehat dan dapat menentukan prioritas kebutuhan (Chinen dan Endo, 2012). Memiliki perilaku yang efektif seperti menyiapkan catatan keuangan, catatan arus kas, perencanaan biaya, mengatur penggunaan kartu kredit, serta merencanakan tabungan merupakan penggambaran perilaku keuangan yang baik (Zaimah, et al., 2010).

Studi terbaru mengenai kepuasan finansial menunjukkan hubungan yang signifikan dengan hutang (kepemilikan hutang), literasi keuangan dan perilaku keuangan (*financial behaviour*). Penjelasan mengenai model konseptual untuk menjelaskan hubungan antara hutang dan *subjective well-being* (SWB) menunjukkan efek negatif yang signifikan antara hutang dan *subjective well-being* (Tay et al., 2017).

Pendapatan (*income*) dapat dikatakan sebagai penentu pentingnya kepuasan keuangan. Pendapatan merupakan penghasilan bersih yang diterima dalam periode waktu tertentu. Untuk membeli barang-barang yang merupakan kebutuhan hidup dan barang-barang yang diinginkan menggunakan pendapatan yang diterima. (Toscano, et al., 2006). Terkadang, kesulitan keuangan tidak hanya datang dari pendapatan yang rendah, tetapi juga dikarenakan gagalnya dalam melakukan manajemen keuangan. Penelitian sebelumnya oleh Newman, et al., (2006) menunjukkan bahwa pendapatan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan keuangan seseorang. Ini menunjukkan bahwa semakin tinggi pendapatan yang dihasilkan maka semakin tinggi konsumsi yang dilakukan seseorang untuk memenuhi keinginan pribadi maka semakin tinggi pula kepuasan keuangan seseorang.

Faktor yang memiliki pengaruh terhadap kepuasan keuangan ialah diantaranya pengetahuan seseorang mengenai perilaku keuangan. Sesuai dengan hasil penelitian terdahulu menunjukkan adanya hubungan yang signifikan antara perilaku keuangan dan kepuasan keuangan oleh Falahati *et al.*(2012). Hasil penelitian tersebut juga didukung oleh peneliti sebelumnya yaitu Octaviani, 2019 yang menyatakan bahwa perilaku keuangan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan keuangan.

Ada banyak studi yang menunjukkan bahwa literasi keuangan memiliki peran penting yang strategis untuk meningkatkan kemampuan pengelolaan keuangan individu. Kesimpulan studi oleh Lusardi dan Mitchel (2017) mengindikasikan bahwa rumah tangga yang memiliki literasi keuangan yang rendah cenderung tidak merencanakan masa pensiunnya dan memiliki aset yang rendah. Pada penelitian lain, Carpena, *et al.* (2011) menemukan bahwa literasi keuangan memengaruhi kesadaran dan sikap seseorang terhadap produk keuangan dan penggunaan berbagai instrumen perencanaan keuangan yang tersedia. Tanpa memiliki literasi keuangan yang memadai, individu tidak dapat memilih produk tabungan maupun investasi yang sesuai untuk dirinya dan berpotensi terkena risiko *fraud* (OECD, 2006).

Selain perilaku keuangan yang memiliki pengaruh terhadap kepuasan keuangan juga terdapat variabel kepemilikan hutang yang dapat memengaruhi kepuasan keuangan seseorang. Hal ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Judith Aboagye dan Ji Young Jung, 2018 yang menyatakan bahwa rumah tangga yang memiliki pinjaman untuk sekolah dan pinjaman hipotek cenderung tidak puas dengan keuangan mereka. Beda halnya dengan penelitian yang dilakukan oleh Dinda, 2021 yang memiliki hasil pendapatan, hutang, dan *financial literacy* tidak menunjukkan adanya pengaruh terhadap kepuasan keuangan.

Faktor yang memengaruhi perilaku keuangan diantaranya adalah pendapatan dan pendidikan. Penelitian sebelumnya oleh Anastasia, dkk, (2018) menunjukkan hasil bahwa lulusan perguruan tinggi dengan *financial literacy* yang tinggi memiliki perilaku keuangan yang baik. Untuk variabel pendapatan, penelitian yang telah dilakukan oleh Aizcorbe *et al.* (2003) dalam

Herdjiono dan Damanik, (2016) menemukan pendapatan berpengaruh terhadap perilaku keuangan. Hasil ini berbeda dengan penelitian yang sebelumnya juga dilakukan oleh Agus (2017) yang menemukan bahwa pendapatan tidak memberikan pengaruh terhadap perilaku keuangan. Berbeda juga dengan penelitian yang dilakukan sebelumnya oleh Dinda Arfiana Rusdini (2021) yang menemukan bahwa pendapatan, hutang, dan literasi keuangan tidak memberikan pengaruh terhadap kepuasan keuangan. Terdapat *research gap* dalam penelitian pendapatan, hutang, dan literasi keuangan terhadap kepuasan keuangan.

Salah satu bank yang ada ada di Indonesia dan baru membuka cabang di Makassar tahun 2019 yaitu Bank Woori Saudara atau biasa dikenal dengan BWS mendapat penghargaan dari infobank pada acara Infobank Award 2020. BWS meraih *Crown Trophy* pada penghargaan Infobank Award atas kinerja keuangan Bank sebagai Bank dengan predikat “Sangat Bagus” 25th Infobank Award. Penghargaan tersebut merupakan penghargaan penilaian terhadap kinerja bank BWS dinilai sangat baik. Predikat ini merupakan rekor baru dengan konsisten BWS meraih predikat “Sangat Bagus” 25 tahun berturut-turut.

Bank mandiri sebagai salah satu bank BUMN yang pada ajang 25th Infobank Award menyabet 3 (tiga) penghargaan yakni “Platinum Trophy” atas kinerja “Sangat Bagus” 10 tahun berturut-turut, Infobank *Special Awards* 2020 untuk kategori “*The Best Performances Bank 2020*” dan kategori “*The Best Bank of GCG 2020*” .

Ini membuktikan bahwa bank dengan predikat sangat bagus sudah seharusnya menjadi salah satu industri jasa keuangan yang memungkinkan

memberikan produk dan layanan jasa keuangan serta memberikan literasi keuangan dalam upaya meningkatkan kesejahteraan. Masyarakat yang *well literate* cenderung memiliki kemampuan pengelolaan keuangan yang lebih baik dalam mendukung kesejahteraan keuangan mereka.

Dari latar belakang diatas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “ **Analisis Pengaruh Pendapatan, Literasi keuangan, Kepemilikan hutang, Perilaku Keuangan terhadap Kepuasan Keuangan Pada Nasabah Bank Woori Saudara dan Bank Mandiri (Persero)**”

## **1.2 Rumusan Masalah**

Adapun rumusan masalah penelitian yaitu sebagai berikut:

- 1) Apakah pendapatan berpengaruh positif terhadap perilaku keuangan nasabah Bank Woori Saudara?
- 2) Apakah literasi keuangan berpengaruh positif terhadap perilaku keuangan nasabah Bank Woori Saudara ?
- 3) Apakah pendapatan berpengaruh positif terhadap kepuasan keuangan nasabah Bank Woori Saudara?
- 4) Apakah literasi keuangan berpengaruh positif terhadap kepuasan keuangan nasabah Bank Woori Saudara?
- 5) Apakah kepemilikan hutang berpengaruh negatif terhadap kepuasan nasabah Bank Woori Saudara ?
- 6) Apakah perilaku keuangan berpengaruh positif terhadap kepuasan keuangan nasabah Bank Woori Saudara?
- 7) Apakah pendapatan berpengaruh positif terhadap kepuasan keuangan nasabah Bank Woori Saudara melalui perilaku keuangan ?

- 8) Apakah literasi keuangan berpengaruh positif terhadap kepuasan keuangan nasabah Bank Woori Saudara melalui perilaku keuangan ?
- 9) Apakah pendapatan berpengaruh positif terhadap perilaku keuangan nasabah Bank Mandiri?
- 10) Apakah literasi keuangan berpengaruh positif terhadap perilaku keuangan nasabah Bank Mandiri?
- 11) Apakah pendapatan berpengaruh positif terhadap kepuasan keuangan nasabah Bank Mandiri?
- 12) Apakah literasi keuangan berpengaruh positif terhadap kepuasan keuangan nasabah Bank Mandiri?
- 13) Apakah kepemilikan hutang berpengaruh negatif terhadap kepuasan keuangan nasabah Bank Mandiri?
- 14) Apakah perilaku keuangan berpengaruh positif terhadap kepuasan keuangan nasabah Bank Mandiri?
- 15) Apakah pendapatan berpengaruh positif terhadap kepuasan keuangan nasabah Bank Mandiri melalui perilaku keuangan ?
- 16) Apakah literasi keuangan berpengaruh positif terhadap kepuasan keuangan nasabah Bank Mandiri melalui perilaku keuangan ?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan penelitian yaitu sebagai berikut:

- 1) Untuk menganalisis pengaruh pendapatan terhadap perilaku keuangan nasabah Bank Woori Saudara

- 2) Untuk menganalisis pengaruh literasi keuangan terhadap perilaku keuangan nasabah Bank Woori Saudara
- 3) Untuk menganalisis pengaruh pendapatan terhadap kepuasan keuangan nasabah Bank Woori Saudara
- 4) Untuk menganalisis pengaruh literasi keuangan terhadap kepuasan keuangan nasabah Bank Woori Saudara
- 5) Untuk menganalisis pengaruh kepemilikan hutang terhadap kepuasan keuangan nasabah Bank Woori Saudara
- 6) Untuk menganalisis pengaruh perilaku keuangan terhadap kepuasan keuangan nasabah Bank Woori Saudara
- 7) Untuk menganalisis pengaruh pendapatan terhadap kepuasan keuangan nasabah Bank Woori Saudara melalui perilaku keuangan
- 8) Untuk menganalisis pengaruh literasi keuangan terhadap kepuasan keuangan nasabah Bank Woori Saudara melalui perilaku keuangan
- 9) Untuk menganalisis pengaruh pendapatan terhadap perilaku keuangan nasabah Bank Mandiri
- 10) Untuk menganalisis pengaruh literasi keuangan terhadap perilaku keuangan nasabah Bank Mandiri
- 11) Untuk menganalisis pengaruh pendapatan terhadap kepuasan keuangan nasabah Bank Mandiri
- 12) Untuk menganalisis pengaruh literasi keuangan terhadap kepuasan keuangan nasabah Bank Mandiri
- 13) Untuk menganalisis pengaruh kepemilikan hutang terhadap kepuasan keuangan nasabah Bank Mandiri

14) Untuk menganalisis pengaruh perilaku keuangan terhadap kepuasan keuangan nasabah Bank Mandiri

15) Untuk menganalisis pengaruh pendapatan terhadap kepuasan keuangan nasabah Bank Mandiri Saudara melalui perilaku keuangan

16) Untuk menganalisis pengaruh literasi keuangan terhadap kepuasan keuangan nasabah Bank Mandiri Saudara melalui perilaku keuangan

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

Manfaat dari penelitian ini terbagi atas dua, yakni manfaat teoritis dan manfaat praktis.

##### **1) Manfaat Teoritis**

Hasil penelitian ini secara teoritis menjelaskan tentang pengaruh dari pendapatan, literasi keuangan, kepemilikan hutang, perilaku keuangan, terhadap kepuasan keuangan.

##### **2) Manfaat Praktis**

Dengan dilakukannya penelitian ini diharapkan dapat memberi manfaat yaitu sebagai berikut:

1. Penelitian ini diharapkan menambah pengetahuan, wawasan, dan informasi kepada lembaga keuangan, masyarakat, dan instansi terkait mengenai pengaruh dari pendapatan, literasi keuangan, kepemilikan hutang, perilaku keuangan terhadap kepuasan keuangan.
2. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memperkuat dan mendukung penelitian-penelitian terdahulu yang berhubungan dengan pengaruh

pendapatan, literasi keuangan, kepemilikan hutang, perilaku keuangan terhadap kepuasan keuangan.

3. Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan informasi dan menambah literatur bagi pihak-pihak lain yang ingin mengadakan penelitian lebih lanjut dan mendalami pengaruh dari pendapatan, literasi keuangan, kepemilikan hutang, perilaku keuangan dan kepuasan keuangan.

## **1.5 Ruang Lingkup Penelitian**

Dalam penelitian ini penulis mengambil objek penelitian adalah nasabah pada Bank Woori Saudara dan Bank Mandiri di Makassar. Ruang lingkup penelitian ini hanya pada variabel-variabel yang berkaitan dengan pendapatan, literasi keuangan, kepemilikan hutang, perilaku keuangan yang memengaruhi kepuasan keuangan nasabah. Penelitian dilakukan di beberapa cabang Bank Woori Saudara dan Bank Mandiri yang ada di Kota Makassar. Penelitian ini dilakukan dengan membagikan kuesioner kepada nasabah-nasabah Bank Woori Saudara dan Bank Mandiri di Makassar.

Penelitian ini diperkirakan akan menghabiskan waktu selama 6 bulan dimulai persiapan proposal, pengumpulan data, melakukan studi kepustakaan, mendesain penelitian, mengumpulkan data dari kuesioner, setelah itu melakukan analisa data dan penulisan laporan.

## **1.6 Definisi dan Istilah**

Untuk membahas permasalahan dan menghindari adanya kesalahpahaman dalam penelitian ini, perlu penegasan beberapa kata kunci yang pengertian dan pembatasannya perlu dijelaskan. Batasan-batasan istilah tersebut sebagai berikut :

1. Kepuasan keuangan, adalah ukuran subjektif kesejahteraan keuangan dan menunjukkan tingkat kepuasan yang dirasakan individu berkait dengan berbagai aspek kondisi keuangan mereka
2. Perilaku keuangan, adalah kemampuan dalam mengatur perencanaan, penganggaran, pemeriksaan, pengelolaan, pengendalian, pencarian, dan penyimpangan dana keuangan sehari-hari
3. Nasabah, adalah perseorangan yang menggunakan atau menerima fasilitas bank secara aktif, baik dalam bentuk produk maupun jasa
4. Literasi keuangan, adalah pengetahuan dan keterampilan dalam membuat keputusan dan kebijakan yang efektif untuk memanfaatkan sumber daya keuangan yang dimiliki seseorang
5. Kepemilikan hutang, adalah fasilitas pinjaman berupa dana yang diterima oleh seseorang yang menjadi tanggungan wajib yang harus dibayar dalam jangka waktu tertentu
6. Pendapatan, adalah sejumlah uang yang diterima seseorang sebagai imbalan menyediakan barang, jasa, atau melalui modal investasi dan digunakan untuk mendanai pengeluaran sehari-hari

## **1.7 Sistematika Penulisan**

Dalam menyusun penelitian ini, agar dalam pembahasan terfokus pada pokok permasalahan dan tidak melebar ke masalah lain, maka penulis membuat sistematika penulisan penelitian ini sebagai berikut :

## **BAB I PENDAHULUAN**

Dalam bab ini penulis membahas latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan dan pentingnya penelitian, ruang lingkup, definisi atau glearium, dan diakhiri dengan sistematika penulisan penelitian

## **BAB II TINJAUAN TEORI DAN KONSEP**

Pada bab ini memuat uraian sistematis tentang teori, pemikiran, dan tinjauan empiris yang ada hubungannya dengan penelitian yang dilakukan oleh penulis. Dalam bab ini membahas tentang teori-teori dan hasil penelitian terdahulu dari pendapatan, literasi keuangan, kepemilikan hutang, perilaku keuangan, dan kepuasan keuangan

## **BAB III METODE PENELITIAN**

Dalam bab ini memuat waktu dan lokasi penelitian, bahan dan alat yang digunakan dalam penelitian serta metode analisisnya secara rinci.

## **BAB IV HASIL PENELITIAN**

Pada bab ini penulis membahas tentang hasil penelitian memuat deskripsi sistematis tentang data dan temuan yang diperoleh. Dalam bab hasil penelitian ini memuat gambaran umum objek penelitian, karakteristik responden, hasil analisis data penelitian, pengujian model penelitian

## **BAB V PEMBAHASAN**

Bab ini memuat jawaban atas pertanyaan-pertanyaan penelitian atau rumusan masalah, menafsirkan temuan-temuan, menintegrasikan hasil dan temuan pada ilmu atau teori yang telah ada

## **BAB VI PENUTUP**

Pada bab ini berisikan simpulan, implikasi, keterbatasan penelitian, dan saran yang dapat penulis berikan

## **BAB II**

### **TINJAUAN TEORI DAN KONSEP**

#### **2.1. Tinjauan Teori dan Konsep**

Adapun teori yang menjadi landasan dari adanya penelitian ini adalah sebagai berikut :

##### **2.1.1 Teori Kepuasan Keuangan**

*Subjective Well-being Theory* merupakan teori yang menggambarkan pandangan seseorang mengenai kondisinya saat itu (Diener et al, 1999). Teori ini menggambarkan pandangan melalui reaksi emosional yang dimiliki seseorang atas suatu hal atau penilaian terkait kepuasan hidup yang dirasakan saat itu. Teori ini relevan untuk penjelasan mengenai bagaimana seseorang memberikan penilaian pribadi atas suatu kondisi dihidupnya. Level *Subjective Well-being* yang dirasakan oleh individu dievaluasi melalui penilaian subjektif masing-masing individu (Falahati *et al.* 2012 dalam Jurnal Dinda Arfiana Rusdini). Penilaian tersebut meliputi perasaan mengenai kepuasan hidup, ketertarikan, minat, reaksi-reaksi afektif seperti gembira dan sedih atas peristiwa hidup, kepuasan dalam pekerjaan, keuangan, kesehatan, hubungan, hiburan, makna, tujuan, dan bidang-bidang penting lainnya (Pavot & Diener, 2008).

Kepuasan keuangan merupakan perspektif subjek individu terhadap kecukupan sumber daya keuangan yang dimiliki. Kepuasan keuangan merupakan salah satu komponen kehidupan yang dapat dilihat dari ketercukupan aset keuangan.

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 keuangan dimana kepuasan keuangan diperoleh ketika kebutuhan maupun keinginan telah terpenuhi.

### **2.1.2 Teori *Behavioral Finance***

Salah satu teori mengenai perilaku keuangan adalah *theory of planned behaviour*. *Theory of Planned Behavior* (TPB) pertama kali dipelopori oleh (Ajzen, 1985) dalam artikel dengan judul "*From intention to action: A theory of planned behaviour*". TPB merupakan hasil pengembangan dari "*Theory of Reasoned Action*" yang diperkenalkan oleh (Fishbein dan Ajzen, 1975). Teori TPB merupakan teori untuk menelaah suatu perilaku yang menghubungkan *beliefs* dan *attitudes*. Teori ini yang melatarbelakangi individu dalam mempertimbangkan suatu informasi untuk melakukan suatu tindakan terutama dalam hal keuangannya. Niat dari individu umumnya didasari oleh tiga hal yaitu persepsi, norma, dan sikap yang dimilikinya. Ini mencerminkan individu dengan penerapan apa yang ia tahu dan apa yang ia yakini. *Theory of Planned Behaviour* digunakan untuk mendasari terkait seberapa tinggi kepercayaan individu akan hasil yang bisa saja diraih dengan melakukan tindakan tertentu (Falahati et al, 2012).

Perilaku keuangan merupakan suatu ilmu yang mempelajari bagaimana manusia menyikapi dan bereaksi atas informasi yang ada dalam upaya untuk mengambil keputusan yang dapat mengoptimalkan tingkat pengembalian dengan memerhatikan risiko yang melekat didalamnya (unsur sikap dan tindakan manusia merupakan penentu dalam berinvestasi).

*Behavioral finance* merupakan ilmu yang mempelajari tentang bagaimana mengambil suatu tindakan pada proses pengambilan keputusan dalam berinvestasi sebagai respons dari informasi yang diperolehnya (Manurung, 2012).

*Behavioral finance theory* merupakan studi investigatif yang menerangkan inefisiensi pasar dengan menggunakan teori-teori psikologi. Teori ini mengamati bahwa seseorang melakukan kesalahan dan asumsi tak logis ketika berhubungan dengan masalah keuangan (Yuliani dan Isnurhadi, 2015)

Definisi lain dari Riccard (2000) yang menyatakan bahwa *behavioral finance* merupakan ilmu yang mempelajari tentang bagaimana manusia dalam mengambil suatu tindakan pada proses pengambilan keputusan dalam berinvestasi sebagai respon dari informasi yang telah diperolehnya.

Menurut Dew dan Xiao (2011), perilaku keuangan mencakup tiga dimensi keuangan, yaitu sebagai berikut :

1) *Consumption*

Konsumsi adalah pengeluaran atas barang dan jasa. Perilaku keuangan dapat terlihat dari bagaimana dia melakukan kegiatan konsumsinya misalnya apa yang dibeli seseorang dan sebab ia membelinya (Ida dan Dwinta, 2010)

2) *Cash Flow Management*

Arus kas merupakan indikator utama dari kesehatan keuangan yakni ukuran kemampuan seseorang untuk membayar segala biaya yang harus ia bayar, tindakan penyeimbangan adalah manajemen arus kas yang baik, masukan uang tunai dan pengeluaran. *Cash flow management* dapat diukur dari ketepatan waktu seseorang membayar tagihan, memerhatikan catatan atau

bukti, dan membuat anggaran keuangan dan perencanaan masa depan (Hilger dan Hogart, 2003)

### 3) *Saving and Investment*

Tabungan ialah bagian dari pendapatan yang tidak dikonsumsi dalam periode waktu tertentu. Untuk mengantisipasi kejadian yang tak terduga di masa mendatang, seseorang butuh menyimpan uangnya. Investasi merupakan kegiatan mengalokasikan atau menanamkan sumber daya yang ada saat ini dengan tujuan mendapatkan manfaat di masa yang akan datang (Herdjiono dan Damanik, 2013).

#### **2.1.3 Teori *Rational Choice***

*Rational Choice Theory* atau teori tindakan rasional adalah teori yang dapat menentukan proses pembuatan keputusan atau pilihan yang akan digunakan, baik pada level mikro hingga makro. Putri dan Widodo (2016) menyatakan bahwa pada level mikro pembuatan keputusan adalah masyarakat yang memiliki pertimbangan rasional guna mencapai tujuan yang dapat dipandang maksimal didasarkan berbagai pengetahuan, informasi, serta data yang memberikan sumbangan kognitif.

Teori tersebut dapat berkaitan dengan teori konsumsi dari Keynes. Pada teori Keynes ini menyakini bawah orang dengan pendapatan yang lebih tinggi akan memiliki proporsi tabungan yang lebih tinggi dibandingkan dengan orang yang memiliki pendapatan yang lebih rendah. *Rational choice theory* dan teori konsumsi Keynes ini dapat ditarik kesimpulan bahwa pilihan seseorang untuk menabung didasarkan pada pendapatan, literasi keuangan yang baik dan informasi-informasi yang didapat mengenai produk-produk tabungan.

#### 2.1.4 Pendapatan

Pendapatan menurut Schalembeir *et al*, (2018) menjelaskan bahwa pendapatan sebagai prediktor penting pada kepuasan hidup. Tidak hanya karena pendapatan memungkinkan orang untuk meningkatkan standar hidup, tetapi juga ditafsirkan sebagai indikasi seseorang pada masyarakat.

Pendapatan seseorang dapat didefinisikan sebagai banyaknya penerimaan yang dinilai dengan satuan mata uang yang dapat dihasilkan seseorang dalam periode tertentu. Pendapatan dapat diartikan sebagai total penerimaan yang diperoleh pada periode tertentu. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa pendapatan adalah jumlah penghasilan yang diterima oleh seseorang untuk jangka waktu tertentu sebagai balas jasa atau faktor-faktor produksi yang telah disumbangkan. Sedangkan pendapatan dari usaha sampingan adalah pendapatan tambahan yang merupakan penerimaan lain dari luar aktifitas pokok atau pekerjaan pokok. Pendapatan sampingan ini dapat diperoleh secara langsung dan dapat digunakan untuk menunjang atau menambah pendapatan pokok.

Soekartawi menjelaskan pendapatan akan memengaruhi banyaknya barang yang akan dikonsumsi. Sering ditemukan bahwa dengan bertambahnya pendapatan, maka barang yang dikonsumsi bukan saja bertambah tapi juga kualitas barang tersebut ikut menjadi perhatian. Misalnya sebelum adanya penambahan pendapatan, beras yang dikonsumsi adalah kualitas yang kurang baik, tetapi setelah adanya kenaikan pendapatan maka konsumsi beras menjadi kualitas yang lebih baik.

Pendapatan menjadi faktor paling utama yang dipertimbangkan seseorang dalam mengalokasikan pengeluarannya. Menurut Tsalitsa dan Yanuar bahwa semakin banyak uang yang dimiliki seseorang kecenderungan melakukan pengeluaran juga meningkat.

Menurut Basri (1995) sumber pendapatan dibagi menjadi empat kelompok yaitu sebagai berikut :

1. Pendapatan dari gaji dan upah, yaitu imbalan dari jabatannya sebagai buruh atau karyawan
2. Pendapatan dari usaha, yaitu imbalan dari jabatannya sebagai pemilik usaha
3. Pendapatan dari transfer rumah tangga lain yang terdiri dari uang kiriman, warisan sumbangan, hadiah, hibah, dan bantuan
4. Pendapatan dari lainnya meliputi pendapatan dari sewa, bunga deviden, pensiun, beasiswa, dan sebagainya.

### **2.1.5 Literasi Keuangan**

Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 76 Tahun 2016 mendefinisikan bahwa literasi keuangan ialah pengetahuan (*knowledge*), keterampilan (*skill*) dan keyakinan (*confidence*) yang memengaruhi sikap dan perilaku untuk meningkatkan kualitas pengambilan keputusan dan pengelolaan keuangan dalam rangka mencapai kesejahteraan.

Literasi keuangan merupakan sesuatu yang diperlukan oleh setiap orang agar mampu menerapkan skala prioritas dalam mengelola keuangannya dan bisa membedakan kebutuhan dan keinginan. Literasi keuangan juga menjadi hal sangat penting bagi pemahaman dan pengetahuan dalam mengelola

keuangannya dengan bijak. Pentingnya literasi keuangan menjadi tak terelakkan ketika situasi ekonomi dimasa pandemi covid-19 sedang dipertaruhkan.

Literasi keuangan merupakan suatu keharusan bagi tiap individu agar terhindar dari masalah keuangan karena individu seringkali dihadapkan pada *trade off* yaitu situasi dimana seseorang harus mengorbankan salah satu kepentingan demi kepentingan lainnya.

Literasi finansial terjadi ketika individu memiliki sekumpulan keahlian dan kemampuan yang membuat orang tersebut mampu memanfaatkan sumber daya yang ada untuk mencapai tujuan. Huston (2010) menyatakan bahwa pengetahuan finansial merupakan dimensi yang tidak terpisahkan dari literasi finansial. Menurut Sabri (2011) mendefinisikan melek finansial dengan tindakan mengetahui fakta-fakta dan pengertian yang diperlukan untuk mengelola keuangan pribadi sehingga berhasil mengelola keuangan dengan baik. Pengetahuan tentang keuangan yang kurang, mengakibatkan kerugian bagi individu, baik akibat dari inflasi, penurunan kondisi perekonomian baik dalam negeri maupun luar negeri, atau berkembangnya sistem perekonomian.

Keterbatasan finansial dapat menyebabkan stres dan rendahnya kepercayaan diri. Adanya pengetahuan keuangan dan literasi keuangan akan membantu individu dalam mengatur perencanaan keuangan pribadi, sehingga individu tersebut bisa memaksimalkan nilai, waktu, uang, dan keuntungan yang diperoleh oleh individu dan keuntungan yang diperoleh oleh individu akan semakin besar dan akan meningkatkan taraf kehidupannya (Bhushan & Medury, 2013).

### 2.1.6 Hutang

Hutang merupakan tanggungan kewajiban yang belum terselesaikan dan harus dibayarkan kepada pihak lain (Garret & James III, 2013). Cicilan dan kredit adalah bentuk contoh dari hutang. Hutang adalah bentuk dari *negative saving*, seorang individu dengan pendapatan yang rendah memiliki potensi lebih tinggi untuk berhutang. Indikator dari variabel hutang mengacu pada Plagnol (2011) yaitu penggunaan kartu kredit, hutang untuk pembelian rumah, pinjaman untuk pendidikan, pinjaman untuk pembelian barang, pinjaman untuk perbaikan tempat tinggal, pinjaman yang berasal dari bank dan teman, serta tagihan.

Hutang juga diartikan sebagai kewajiban baik dalam sistem perbankan maupun diluar sistem perbankan yang dimiliki oleh yang bersangkutan kepada pihak lain. Hutang yang direncanakan dan diatur dengan baik maka bisa membantu keuangan sekaligus mensejahterahkan hidup, tetapi jika tidak diperhitungkan dengan baik maka akan bisa membawa sengsara dalam kehidupan. Hutang ada yang bersifat produktif dan konsumtif. Hutang yang bersifat produktif merupakan pinjaman uang dengan tujuan agar uang tersebut dapat diputar untuk meningkatkan pendapatan. Misalnya pinjaman untuk modal usaha yang tujuannya agar memiliki pendapatan diluar penghasilan utama. Contohnya adalah hutang untuk pembelian gudang untuk menambah penempatan *stock* barang dagangan. Dalam kasus ini termasuk hutang produktif karena digunakan untuk membantu memperlancar usaha. Artinya hutang yang bersifat produktif memberikan keuntungan finansial yang didapat dari hutang tersebut. Berbeda halnya dengan hutang yang bersifat konsumtif. Hutang jenis ini hanya digunakan untuk membiayai kebutuhan berdasarkan keinginan semata. Misalnya mengajukan kredit untuk membeli *smartphone* model terbaru, *sneakers*

*branded*, tas atau baju *branded*. *Gadget* atau barang-barang tersebut akan terkenda depresiasi akibat penurunan nilai jual. Contoh lainnya adalah hutang kendaraan bermotor. Kendaraan bermotor yang dipakai untuk kepentingan pribadi akan mengalami depresiasi sehingga dinilai sebagai hutang konsumtif. Tetapi jika kredit kendaraan bermotor tersebut dipakai untuk bekerja maka akan menjadi mendapatkan tambahan penghasilan dari kegiatan tersebut sehingga hutang model ini dapat dikategorikan sebagai hutang produktif. Hutang konsumtif ini dinilai mengganggu *cash flow* karena ada tambahan tagihan yang harus dibayar setiap bulannya tanpa ada pemasukan tambahan.

## 2.2. Tinjauan Empiris

Dalam bagian ini memuat penelitian yang telah dilakukan peneliti lain. Ada beberapa penelitian yang serupa tetapi dari beberapa segi terdapat perbedaan yang mana mendasari pemikiran penulis dalam penyusunan tesis ini, seperti oleh beberapa penelitian terdahulu yang dijadikan kajian pustaka yaitu penelitian dari:

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu

No	Peneliti (Tahun)	Variabel	Hasil
1	Judith Aboagye and Ji Young Jung (2018)	<i>Age, gender, race, marital status, number of dependents, education, income, and financial satisfaction</i>	Responden cukup puas dengan <i>financial situation</i> mereka saat ini. <i>Financial behaviour/attitude</i> memberikan penjelasan paling kuat untuk varians

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu

No	Peneliti (Tahun)	Variabel	Hasil
			<p>dalam <i>Financial Satisfaction</i>. Sementara pengeluaran yang berlebih (<i>overspending</i>) memiliki hubungan negatif yang kuat dengan <i>financial satisfaction</i>. Responden yang memiliki toleransi risiko yang lebih tinggi, tidak ada kesulitan dengan pembayaran tagihan bulanan, dan tabungan dana darurat semuanya berhubungan positif terhadap <i>financial satisfaction</i>. Rumah tangga yang memiliki pinjaman mahasiswa dan pinjaman hipotek juga cenderung tidak puas dengan kepuasan keuangan mereka secara keseluruhan.</p>
2	Iskandy Wijaya (2020)	<i>Financial knowledge, financial satisfaction, financial confidence, financial behaviour</i>	Terdapat pengaruh signifikan <i>financial knowledge</i> terhadap <i>financial behaviour</i> . Tidak terdapat pengaruh signifikan <i>financial satisfaction</i> terhadap <i>financial behaviour</i> . Hasil

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu

No	Peneliti (Tahun)	Variabel	Hasil
			tersebut memiliki arti bahwa tingkat kepuasan individu terhadap kondisi keuangannya dalam mengelola aset, hutang, dan tabungan tidak berpengaruh terhadap perilaku keuangan individu. Terdapat pengaruh signifikan <i>financial confidence</i> terhadap <i>financial behaviour</i> . Hasil tersebut memiliki arti bahwa kepercayaan diri merupakan sesuatu hal yang mampu memengaruhi perilaku keuangan seseorang.
3	Anastasia Anggarkusuma Arofah, dkk (2018)	<i>Financial literacy</i> , <i>materialism attitudes</i> , <i>Financial behaviour</i>	<i>Financial literacy</i> memiliki kontribusi yang positif dan signifikan terhadap <i>financial behaviour</i> . Selain itu, <i>materialism</i> memiliki kontribusi positif dan signifikan terhadap <i>financial behaviour</i> . Lulusan perguruan tinggi dengan <i>financial literacy</i> yang tinggi memiliki perilaku keuangan yang

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu

No	Peneliti (Tahun)	Variabel	Hasil
			baik, dan lulusan perguruan tinggi yang materialismenya rendah cenderung memiliki kebiasaan yang berhubungan dengan konsumsi barang dan jasa. Selain itu, pentingnya <i>financial literacy</i> dan <i>self efficiency</i> memiliki implikasi penting bagi kebijakan pembangunan yang bertujuan untuk meningkatkan <i>financial behaviour</i> mahasiswa dalam program pendidikan finansial.
4	Leila Falahati, Mohmmad Fazli Sabri, dan Laily H.J. Paim (2012)	<i>Financial attitude secondary agents, financial literacy, primary agents, childhood consumer, financial behaviour, financial strain, financial satisfaction</i>	Hasil mengindikasikan bahwa <i>financial attitude, childhood consumer socialization, socialization agents, financial literacy, financial behaviour</i> dan <i>financial strain</i> berkontribusi dalam memprediksi <i>financial satisfaction</i> .
5	Agus Zainul Arifin (2017)	<i>Literasi keuangan, Financial Control, Income, Financial Behaviour</i>	<i>Financial knowledge</i> dan <i>locus of control</i> memiliki pengaruh terhadap <i>financial behaviour</i> ,

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu

No	Peneliti (Tahun)	Variabel	Hasil
			sedangkan <i>pendapatan</i> tidak memberikan pengaruh terhadap <i>financial behaviour</i> .
6	Dinda Arfiana Rusdini (2021)	Pendapatan, hutang, <i>financial literacy</i> , <i>financial management behaviour</i> , <i>financial satisfaction</i>	Pendapatan, hutang, dan <i>financial literacy</i> tidak menunjukkan adanya pengaruh terhadap <i>financial satisfaction</i> . <i>Financial literacy</i> memiliki pengaruh terhadap <i>financial management behaviour</i> . <i>Financial management behaviour</i> belum mampu memediasi <i>financial literacy</i> terhadap <i>financial satisfaction</i> .
7	Zauwiyah Ahmad, dkk (2014)	<i>Education</i> , <i>income</i> , <i>financial literacy</i> , <i>financial behaviour</i>	Hasil penelitian menunjukkan hubungan yang positif dan signifikan antara <i>financial literacy</i> dan <i>financial behaviour</i> . Selain itu, individu yang kurang berpendidikan dan berpenghasilan rendah ditemukan bahwa mereka memiliki <i>financial literacy</i> yang rendah.
8	Serly Novianti (2019)	<i>Locus of control</i> , <i>financial knowledge</i> ,	Variabel <i>locus of control</i> , <i>financial knowledge</i> ,

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu

No	Peneliti (Tahun)	Variabel	Hasil
		<i>income, Financial management behavior</i>	<i>income</i> , secara simultan berpengaruh signifikan terhadap <i>financial management behaviour</i> . Untuk hasil penelitian secara parsial menunjukkan variabel <i>locus of control</i> tidak berpengaruh terhadap <i>financial management behaviour</i> , sedangkan <i>financial knowledge dan income</i> berpengaruh signifikan terhadap <i>financial management behaviour</i>
9	Gita Selvia, Dewi Rahmayanti, Chairil Afandy, Intan Zoraya (2020)	Literasi keuangan, <i>financial behavior, financial inclusion, Financial well-being</i>	Variabel <i>financial knowledge, financial behaviour, financial inclusion</i> memiliki dampak positif terhadap <i>financial well being</i> . Untuk variabel <i>perilaku keuangan dan financial inclusion</i> memediasi pengaruh <i>financial knowledge</i> terhadap <i>financial well being</i> .
10	Herma Wiharno (2018)	Financial knowledge, <i>financial behaviour</i> , Sikap Keuangan,	<i>Financial Knowledge, financial behavior, financial attitude</i> secara bersama-

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu

No	Peneliti (Tahun)	Variabel	Hasil
		manajemen Keuangan personal	sama berpengaruh signifikan terhadap manajemen keuangan personal. Variabel <i>financial knowledge, financial behavior, and financial attitude</i> secara parsial berpengaruh positif signifikan terhadap manajemen keuangan personal.
11	Meta Brown, John Girgsby, Wilbert van der Klaauw, Jaya Wen, Basit Zafar (2015)	<i>Educational reform in economics, financial literacy, and mathematics, consumer credit behaviour,</i>	Pendidikan matematika dan <i>Financial literacy</i> secara sederhana mengurangi kejadian hasil yang merugikan seperti tindak kejahatan dan masalah penagihan yang keduanya mengurangi kemungkinan peningkatan ketergantungan hutang untuk sekolah. Seluruh hutang kecuali hutang untuk sekolah cenderung berkurang seiring bertambahnya usia. Disisi lain, pendidikan ekonomi mengarah pada peningkatan kemungkinan hasil hutang yang merugikan. Hasil

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu

No	Peneliti (Tahun)	Variabel	Hasil
			menunjukkan bahwa program literasi keuangan yang semakin dipromosikan oleh pembuat kebijakan memiliki dampak signifikan pada pengambilan keputusan mengenai keuangan bagi kaum muda, tetapi dampaknya mungkin bergantung pada isi program tersebut
12	Kok Fei Chong, Mohammd Fazli Sabri, Amirah Shazana Magli, Husniyah Abd Rahim (2020)	Perilaku keuangan, <i>financial literacy</i> , <i>self efficacy</i> , dan <i>self coping</i>	<i>Self efficacy</i> adalah determinan terkuat dibandingkan dengan literasi keuangan dan pengendalian diri dalam model perilaku keuangan. Studi menunjukkan bahwa kurangnya literasi keuangan dan kurangnya praktek manajemen mempengaruhi banyak orang dewasa di Malaysia, serta literasi keuangan sangat penting untuk memandu perilaku keuangan orang dewasa di Malaysia
13	Dr.V.Ramanujam, K. Arun Vidya (2017)	Karakteristik demografi, <i>credit repayment</i>	Tidak ada hubungan antara karakteristik

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu

No	Peneliti (Tahun)	Variabel	Hasil
			demografi debitur dan kinerja pengembalian kredit UMKM. Karakteristik demografi diantaranya <i>gender</i> , usia, tingkat pendidikan, latar belakang pekerjaan, pengalaman, lama bekerja, lokasi unit, jenis unit.
14	Dyah Rini Prihastuty dan Sri Rahayuningsih (2018)	<i>Financial literacy, financial behaviour, financial attitude, demography, consumptive behaviour</i>	<i>Financial Literacy</i> berpengaruh terhadap perilaku konsumtif. <i>Financial behaviour</i> berpengaruh terhadap perilaku konsumtif. <i>Financial attitude</i> berpengaruh terhadap perilaku konsumtif. Demografi berpengaruh terhadap perilaku konsumtif. <i>Financial literacy, financial, financial attitude</i> , dan demografi secara simultan berpengaruh terhadap perilaku konsumtif.

### 2.2.1 Pengaruh Perilaku Keuangan dengan Kepuasan Keuangan

Berikut merupakan hubungan antara variabel dependen dan variabel independen, dimana variabel dependen dalam penelitian ini adalah kepuasan

keuangan, variabel independen adalah pendapatan, literasi keuangan, kepemilikan hutang, dan untuk variabel intervening adalah perilaku keuangan.

Kepuasan Keuangan atau kepuasan finansial merupakan rasa kepuasan mengenai keuangan individu, dimana individu ini memiliki kepuasan finansial jika mereka puas dengan kondisi keuangannya (Hasibuan, Lubis, & HR, 2018). Kepuasan dapat menggambarkan level kesejahteraan yang dimiliki oleh individu. Semakin puas seseorang terhadap kondisi keuangannya maka semakin dapat sejahtera hidupnya (Ali, Rahman, & Bakar, 2015). Kepuasan Keuangan dapat diukur dengan menggunakan indikator dari Falahati et al., (2012) dan Hasibuan et al., (2018) yaitu : *financial management skills, current financial situation, saving for emergency needs, affordable to spend, managing his problems, dan ensuring the availability of money for his future.*

Perilaku keuangan merupakan kemampuan seseorang dalam mengatur (penganggaran, perencanaan, pemeriksaan, pengelolaan, pengendalian, pencarian, dan penyimpanan) mengenai keuangan atau dana dalam kehidupan sehari-hari (Kholilah dan Iramani, 2013). Pengukuran perilaku keuangan dilakukan dengan menggunakan indikator dari Falahati et al., (2012) dan Hasibuan et al., 2018 yaitu pembayaran tagihan tepat waktu, penyesihan uang untuk tabungan, pengeluaran tidak terduga, monitoring pengelolaan keuangan, dan evaluasi pengelolaan keuangan.

Terdapat pengaruh yang signifikan perilaku keuangan terhadap kepuasan keuangan yang berarti bahwa semakin baik perilaku keuangan maka kepuasan seseorang mengenai kondisi finansialnya akan semakin baik juga. Perilaku keuangan yang baik akan memiliki kepuasan keuangan yang tinggi. Ini berarti

bahwa seseorang akan memperoleh kepuasan dari hasil mengelola keuangan, ia mampu membeli barang/jasa sesuai kehendak, dan mampu menyisihkan sebagian penghasilan untuk kebutuhan jangka panjang (Arifin, 2018). Kepuasan keuangan yang dirasakan individu cenderung meningkat sedikit demi sedikit pada saat individu tersebut menerapkan perilaku keuangan positif (Coskuner, 2016). Perilaku keuangan yang baik mengarah pada pemenuhan keinginan dan tujuan dengan terpenuhi satu per satu tujuan keuangan yang telah ditetapkan sebelumnya sehingga akan menyebabkan timbulnya suatu kepuasan finansial (Yap, Komalasari, & Hadiansah, 2016). Penelitian yang dilakukan sebelumnya oleh Woodyard & Rob, (2016) menunjukkan adanya pengaruh antara perilaku keuangan dan kepuasan keuangan karena perilaku keuangan dapat dievaluasi berdasarkan perilaku keuangan yang berfungsi sebagai komponen penting dari kepuasan finansial.

### **2.2.2 Pengaruh antara Pendapatan terhadap Perilaku Keuangan dan Kepuasan Keuangan**

Pendapatan atau *income* adalah tambahan nilai yang didapat oleh seseorang. Pendapatan dijelaskan melalui *subjective well-being theory* yang mendasari bahwa seseorang memiliki nilai subjektif atas kondisi kehidupannya. Selain itu, seseorang yang memiliki pendapatan yang tinggi berada dalam keamanan finansial yang baik sehingga terhindar dari kekhawatiran keuangan (Aboagye & Jung, 2018). Menurut Aboagye dan Jung (2018), pendapatan memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan keuangan, yang artinya individu yang memiliki pendapatan yang tinggi lebih condong memiliki kepuasan tinggi.

Aizcorbe *et al*, 2003, dalam Herdjiono dan Damanik, 2016, menemukan bahwa keluarga yang memiliki pendapatan yang rendah memiliki kemampuan

yang lebih kecil untuk menabung. Hilgert et al. 2003 dalam jurnal Rizky Lianto Analisis Pengaruh Financial Attitude dalam penelitiannya menyatakan responden dengan pendapatan yang lebih rendah kurang mungkin membayar tagihan dengan tepat waktu dibandingkan dengan yang memiliki pendapatan yang lebih tinggi. Seseorang yang memiliki *financial management behaviour* cenderung membuat anggaran, menghemat uang dan mengontrol belanja. Pendapatan akan menunjukkan perilaku manajemen keuangan yang bertanggung jawab.

Penelitian Coskuner dalam jurnal Meitasari Sherlyani Pengaruh Perilaku Keuangan, Risk tolerance (2016) menunjukkan hasil adanya pengaruh yang signifikan antara perilaku keuangan dan kepuasan keuangan meskipun perilaku keuangan merupakan variabel yang paling sedikit menunjukkan pengaruh yang signifikan dengan kepuasan keuangan diantara variabel yang diteliti lainnya. Menurut penelitian, kepuasan keuangan individu akan menunjukkan adanya sedikit peningkatan saat individu mengadopsi perilaku keuangan yang positif.

### **2.2.3 Pengaruh antara Literasi keuangan terhadap Perilaku Keuangan dan Kepuasan Keuangan**

Tingkat pendidikan memiliki pengaruh dalam pengambilan keputusan seseorang dalam kehidupan sehari-hari, karena melalui pendidikan seseorang dapat memperoleh pengetahuan dan pemahaman dalam bentuk sikap dan keterampilan. Konsep dan instrumen keuangan untuk membuat keputusan keuangan yang tepat bergantung pada tingkat pendidikan seseorang. Hal ini terkait dengan kebijakan pembuatan keputusan yang tepat. Hasil penelitian dari Lusardi, 2004 telah mengevaluasi kondisi literasi keuangan dan efektivitas literasi

keuangan dan efektivitas literasi keuangan dan program yang ditujukan untuk memperbaiki pengambilan keputusan. Hasil penelitian Jhonson, 2007 sebelumnya juga menyatakan tingkat pendidikan memiliki peran yang sangat penting untuk memiliki kemampuan memahami, menilai, dan bertindak dalam kepentingan keuangan pelaku usaha terutama pada literasi keuangan. Selain itu dalam penelitian yang dilakukan Gutter, 2008 menyatakan bahwa literasi keuangan berpengaruh positif signifikan terhadap perilaku keuangan.

Herdjiono et al., (2016) menyatakan bahwa literasi keuangan ialah penguasaan mengenai berbagai hal mengenai keuangan, alat keuangan, dan keterampilan keuangan. Masyarakat sangat menginginkan bagaimana membuat keputusan keuangan yang cerdas dan bagaimana cara mengatur pengeluaran, sehingga masyarakat membutuhkan literasi keuangan yang cukup, dimana individu yang memiliki literasi keuangan memadai dinilai dapat memiliki perilaku manajemen keuangan yang lebih baik (Candra & Memarista, 2015). Pengetahuan mengenai keuangan yang dimiliki seseorang akan menjadi dasar dalam pengambilan keputusan keuangan. Penting untuk diketahui bahwa memiliki literasi keuangan adalah agar memperoleh kesejahteraan hidup di masa mendatang dengan menerapkan perilaku sesuai dengan pengetahuan mengenai keuangan. Literasi keuangan dapat diukur dengan menggunakan indikator dari Herdjiono et al., (2016); Ida & Dwinta, (2010) yaitu : literasi keuangan pribadi, pengetahuan tentang tabungan, pengetahuan tentang pinjaman, pengetahuan asuransi, dan pengetahuan menginvestasikan uang.

Literasi keuangan menurut Amanah et al., (2016) memiliki pengaruh terhadap perilaku keuangan. Individu dengan tingkat pendidikan yang lebih tinggi juga lebih tinggi pengetahuan yang dimilikinya, sehingga ini akan memengaruhi

perilaku yang dimiliki individu tersebut. Sikap waspada akan muncul dalam melakukan pengelolaan keuangan di masa depan jika seseorang tersebut memiliki pengetahuan mengenai keuangan. Literasi keuangan memiliki pengaruh pada perilaku keuangan seseorang (Wagner, 2014). Hal tersebut diasumsikan dengan semakin tingginya pengetahuan seseorang maka semakin baik perilaku keuangan yang dilakukan. Woodyard & Rob (2016), mengatakan bahwa peningkatan pengetahuan menghasilkan peningkatan perilaku keuangan. Humaira & Sagoro (2018), juga mengemukakan bahwa semakin baik literasi keuangan yang dimiliki, perilaku keuangan juga semakin baik.

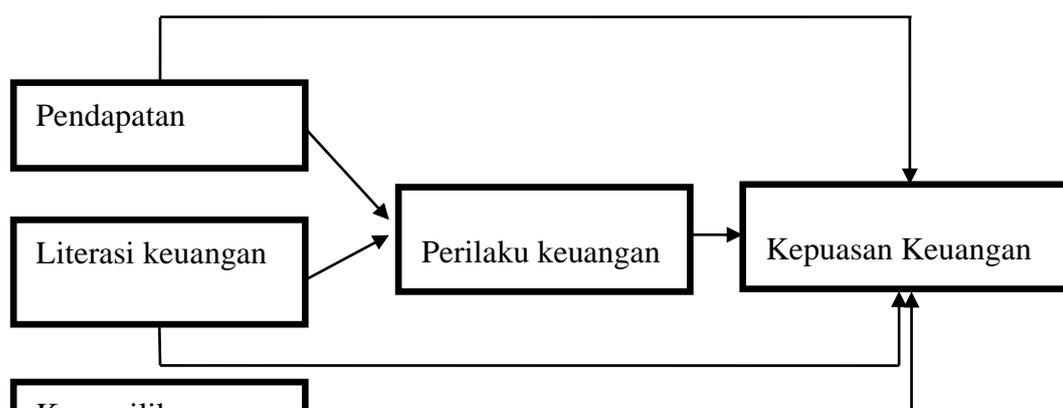
Arifin (2018) mengungkapkan bahwa perilaku keuangan dapat memediasi antara literasi keuangan dengan kepuasan keuangan. Jika seseorang memiliki literasi keuangan akan menghasilkan perilaku yang baik dalam melakukan kontrol terhadap keuangan yang dimilikinya. Kemudian semakin baik perilaku keuangannya maka kepuasan mengenai kondisi keuangannya juga semakin baik. Peningkatan kepuasan keuangan disebabkan oleh literasi keuangan yang didukung oleh perilaku keuangan yang sehat. Ini disebabkan oleh luasnya literasi keuangan, juga kesadaran yang tinggi akan pentingnya membuat rencana keuangan dan lebih baik mengatur penggunaannya dalam jangka panjang agar kebutuhan kehidupan masa depan dapat terpenuhi dengan menggunakan dana secara efektif, sehingga individu merasa puas dengan kondisi keuangannya (Yap et al, 2016).

#### **2.2.4 Pengaruh antara Kepemilikan Hutang dengan Kepuasan Keuangan**

Hutang merupakan kewajiban yang belum terselesaikan kepada pihak lain. Sebelum berhutang, biasanya seseorang sudah memiliki informasi seperti risiko yang harus ditanggung ketika berhutang. Individu yang memiliki hutang cenderung mempunyai rasa khawatir mengenai keuangannya sehingga menurunkan kepuasan keuangan yang dimilikinya (Garret & James, 2013). Menurut Garret dan James (2013), Robb et al (2019) dan Plagnol (2011), hutang memiliki pengaruh negatif terhadap kepuasan keuangan seseorang. Seseorang yang memiliki hutang menggambarkan bahwa individu tersebut memiliki masalah keuangan sehingga memiliki kepuasan keuangan yang rendah.

### 2.3 Kerangka Pemikiran

Kepuasan keuangan adalah ukuran subjektif dari *financial well-being* dan menunjukkan tingkat kepuasan yang dirasakan oleh seseorang berkaitan dengan berbagai aspek situasi keuangan (Sahi,2013). Tingkat kepuasan seseorang dapat dipengaruhi oleh sikap dan keyakinan dari tiap-tiap individu. Kepuasan tersebut dilihat dari sejauh mana seseorang merasa puas dengan kondisi keuangannya yang didasarkan pada interpretasi yang unik terkait dengan kebutuhan dan kondisi keuangan pribadi. Seseorang dapat dikatakan puas dalam bidang finansial apabila standar subjektif seseorang tersebut dalam hal finansial terpenuhi. Oleh karena itu, setiap orang memiliki standar kepuasan finansial yang berbeda-beda tergantung pada tujuan hidup yang diinginkan. Faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan keuangan seseorang adalah pendapatan, pendidikan melalui perilaku keuangan, dan kepemilikan hutang.



Gambar 3. 1 Kerangka pemikiran

## 2.4 Hipotesis

Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap permasalahan yang menjadi objek penelitian, dimana tingkat kebenarannya masih perlu diuji atau dibuktikan secara empiris. Berdasarkan rumusan masalah yang dikemukakan di atas, maka peneliti membuat hipotesis sebagai berikut:

- H1 : Diduga bahwa pendapatan berpengaruh positif signifikan terhadap perilaku keuangan nasabah Bank Woori Saudara.
- H2 : Diduga bahwa literasi keuangan berpengaruh terhadap positif signifikan perilaku keuangan nasabah Bank Woori Saudara.
- H3 : Diduga bahwa pendapatan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan keuangan nasabah Bank Woori Saudara.
- H4 : Diduga bahwa literasi keuangan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan keuangan nasabah Bank Woori Saudara.
- H5 : Diduga bahwa kepemilikan hutang berpengaruh negatif signifikan terhadap kepuasan keuangan nasabah Bank Woori Saudara.
- H6 : Diduga bahwa perilaku keuangan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan keuangan nasabah Bank Woori Saudara
- H7 : Diduga bahwa pendapatan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan keuangan melalui perilaku keuangan nasabah Bank Woori Saudara.
- H8 : Diduga bahwa literasi keuangan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan keuangan melalui perilaku keuangan nasabah Bank Woori Saudara.

- H9 : Diduga bahwa pendapatan berpengaruh positif signifikan terhadap perilaku keuangan nasabah Bank Mandiri.
- H10 : Diduga bahwa literasi keuangan berpengaruh terhadap positif signifikan perilaku keuangan nasabah Bank Mandiri
- H11 : Diduga bahwa pendapatan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan keuangan nasabah Bank Mandiri.
- H12 : Diduga bahwa literasi keuangan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan keuangan nasabah Bank Mandiri.
- H13 : Diduga bahwa kepemilikan hutang berpengaruh negatif signifikan terhadap kepuasan keuangan nasabah Bank Mandiri
- H14 : Diduga bahwa perilaku keuangan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan keuangan nasabah Bank Mandiri
- H15 : Diduga bahwa pendapatan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan keuangan melalui perilaku keuangan nasabah Bank Mandiri
- H16 : Diduga bahwa literasi keuangan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan keuangan melalui perilaku keuangan nasabah Bank Woori Mandiri