

**PENGARUH *FINANCIAL KNOWLEDGE* DAN *RISK TOLERANCE*
TERHADAP *FINANCIAL SATISFACTION* NASABAH KANTOR PUSAT PT
BANK PEMBANGUNAN DAERAH SUMATERA UTARA**

MUHAMMAD ARIF RAIHAN LUBIS, HERNAWATI LUBIS, SUWARNO

Universitas Pembangunan Panca Budi Medan
mhdarifraihanlubis@gmail.com

Abstract: *This study aims to determine the effect of financial knowledge and risk tolerance on financial satisfaction at the customers of the Head Office of PT. Bank Pembangunan Daerah Sumatera Utara. This study used a purposive random sampling technique using the Slovin formula which was conducted on 100 samples in 2020. The method used was a questionnaire. The results of this study partially financial knowledge had a positive and insignificant effect to and risk tolerance had a positive and significant influence to financial satisfaction. This study shows the implication that individuals must have a good financial knowledge and a good risk tolerance in order to have a high level of financial satisfaction and an established financial condition.*

Keywords: *Financial Knowledge, Risk Tolerance And Financial Satisfaction.*

Abstrak: Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh *financial knowledge* dan *risk tolerance* terhadap *financial satisfaction* pada Nasabah Kantor Pusat PT. Bank Pembangunan Daerah Sumatera Utara. Penelitian ini menggunakan teknik Purposive Random Sampling menggunakan Rumus Slovin yang dilakukan terhadap 100 orang sampel tahun 2020. Metode yang dilakukan adalah kuesioner. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif dan tidak signifikan pada *financial knowledge* terhadap *financial satisfaction* dan pengaruh positif dan signifikan pada *risk tolerance* terhadap *financial satisfaction* secara parsial. Hal tersebut menunjukkan implikasi bahwa individu harus memiliki *financial knowledge* yang baik dan *risk tolerance* yang baik agar memiliki tingkat kepuasan keuangan yang tinggi dan kondisi keuangan yang mapan.

Kata Kunci: *Financial knowledge, Risk tolerance dan Financial satisfaction.*

A. Pendahuluan

Sejarah dikenalkannya kegiatan perbankan adalah pada zaman kerajaan tempo dulu di daerah Eropa. Kemudian usaha perbankan ini dikembangkan oleh para pedagang di daerah Asia Barat. Di Asia, Afrika, dan juga Amerika perbankan di kembangkan oleh bangsa Eropa yang saat itu sedang melakukan penjajahan ke negara jajahannya baik di Asia, Afrika maupun benua Amerika. Sedangkan kegiatan perbankan di Indonesia sudah dimulai sejak zaman kolonialis Belanda. Sebelum Indonesia merdeka tepatnya tanggal 10 Oktober 1827 di wilayah Hindia Belanda (Nusantara) sudah didirikan bank oleh pemerintah Hindia Belanda. Bank tersebut diberi nama De Javasche Bank yang berada di Batavia atau kini disebut Jakarta. Tujuan didirikan bank tersebut adalah untuk meningkatkan perekonomian pemerintah Belanda. pada waktu itu operasional bank berdasarkan pada sistem bunga. Dalam hal bank memberikan jasa kepada nasabah, maka imbalan yang akan diterima bank berupa fee. Hal tersebut dilakukan oleh bank-bank milik Belanda. Pada tahun 1951 De Javasche Bank berganti nama menjadi Bank Indonesia dengan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 1951.

Objek dari penelitian ini sendiri adalah PT Bank Pembangunan Daerah Sumatera Utara yang merupakan Badan Usaha Milik Daerah yang bergerak di bidang jasa keuangan perbankan. Salah satu tujuan dibentuknya adalah untuk mengelola dana pemerintah dan masyarakat secara profesional dengan memberikan pelayanan terbaik. Masyarakat yang menginvestasikan dananya agar dikelola oleh PT Bank Pembangunan Daerah Sumatera Utara tentu memiliki harapan agar mendapatkan suatu kepuasan finansial yang lebih baik di masa yang akan datang. Dana yang dikelola diharapkan dapat menjadi solusi bagi kepuasan finansial di masa yang akan datang. Dalam survei yang dilakukan Otoritas Jasa Keuangan (OJK) pada tahun 2016 diketahui bahwa sebanyak 42,5% masyarakat pernah mengalami kondisi dimana penghasilan yang dimiliki tidak dapat memenuhi kebutuhan hidup sehari-hari dalam satu tahun terakhir. Dari kondisi tersebut, 26,5% masyarakat Indonesia melakukan berbagai sikap untuk menghadapi kondisi dimaksud, antara lain 33,6% menarik tabungan dan 20,9% meminjam dari keluarga atau teman. Sementara sikap yang dilakukan dan berhubungan dengan lembaga jasa keuangan masih terbilang rendah yaitu 5,5% pinjaman di lembaga jasa keuangan formal dan 3,8% pinjaman dengan gadai.

Otoritas Jasa keuangan (OJK) juga menyatakan masyarakat Indonesia semakin konsumtif dan mulai meninggalkan kebiasaan menabung. Masyarakat era modern dianggap sebagai generasi yang kreatif dan produktif. Namun disisi lain, mereka sangat konsumtif dipengaruhi oleh budaya digital dan internet. Karena melalui internet dapat dilakukan segala jenis transaksi mulai dari transportasi, membeli makanan, jalan-jalan hingga berbelanja pakaian dan kebutuhan sehari-hari. Salah satu indikator dalam kesejahteraan adalah kepuasan finansial, yaitu perasaan puas seseorang dengan status keuangannya. Saat ini konsep kesejahteraan keuangan telah berubah menjadi aspek material dan non material dari persepsi seseorang mengenai status keuangan mereka, meningkatkan standar hidup mereka, kemampuan untuk memenuhi kebutuhan, merasa aman, nyaman, dan puas dengan pendapatan dan sistem distribusi penghargaan (Taft, dkk 2013). Saat ini, tingkat harapan hidup dan kualitas hidup yang lebih tinggi membuat individu harus bertanggung jawab lebih untuk biaya kesehatannya baik untuk diri sendiri maupun keluarga. Selain itu, kenaikan biaya pendidikan membuat para orang tua harus merencanakan keuangan untuk pendidikan dan investasi anak-anak mereka. Dengan kata lain, masyarakat dituntut untuk lebih bertanggung jawab agar harapan dan kualitas hidup mereka meningkat, sehingga tercapainya kepuasan finansial di masa yang akan datang. Menurut Sahi (2013) kepuasan keuangan (*financial satisfaction*) merupakan ukuran subjektif kesejahteraan keuangan dan menunjukkan tingkat kepuasan yang dirasakan individu berkaitan berbagai aspek kondisi keuangan mereka. Semakin puas seseorang terhadap kondisi keuangan pribadi (*financial satisfaction*), maka orang tersebut akan semakin puas dan bahagia.

Financial satisfaction (kepuasan finansial) biasanya mengacu pada tingkat kepuasan dengan keadaan finansial saat ini yaitu keadaan yang bebas dari masalah keuangan. Kepuasan finansial ini sangat penting dikarenakan bila tidak tercapai akan berdampak kepada kesejahteraan kehidupan baik individu maupun keluarga. Kesejahteraan (*well-being*) merupakan tujuan dari segala aspek kehidupan. Kesejahteraan (*well-being*) dapat diartikan sebagai suatu keadaan dimana seseorang merasakan kenyamanan, kesehatan, dan kebahagiaan. Kepuasan finansial seseorang dipengaruhi oleh berbagai macam faktor. Beberapa faktor yang diteliti dalam penelitian ini adalah *Financial knowledge* dan *Risk tolerance*. Pemahaman tentang *financial knowledge* mendorong seseorang untuk berperilaku baik dalam pengelolaan

keuangannya untuk jangka panjang. *Financial knowledge* adalah kemampuan seseorang untuk mendapatkan, memahami dan mengevaluasi informasi yang relevan untuk mengambil keputusan dengan memahami konsekuensi yang di timbulkannya. Tingginya *financial knowledge* yang dimiliki seseorang akan cenderung memiliki *financial satisfaction* yang baik (Andrew & Linawati, 2014).

Menurut Durband, Dkk (2019) *financial knowledge* adalah pemahaman dasar tentang konsep dan prosedur keuangan serta penggunaannya untuk menyelesaikan masalah keuangan. Masalah keuangan bukan hanya pendapatan yang rendah saja, masalah keuangan juga dapat muncul jika terjadi kesalahan dalam pengelolaan keuangan. Hal tersebut menjadikan alasan *financial knowledge* sangat dibutuhkan agar dapat mengelola dan membuat keputusan keuangan yang lebih baik sehingga terhindar dari masalah keuangan. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Darmawan & Pamungkas (2019), Ali, Dkk (2015) memberikan hasil bahwa *financial knowledge* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan finansial. Sedangkan penelitian yang dilakukan oleh Pratiwi (2019) memberikan hasil bahwa *financial knowledge* berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kepuasan finansial. Ada kalanya kesulitan keuangan bukan hanya disebabkan oleh rendahnya tingkat pendapatan, tetapi bisa juga disebabkan kesalahan dalam mengelola keuangan. Untuk itu, dibutuhkan pengetahuan keuangan (*financial knowledge*) yang memadai agar terhindar dari masalah keuangan.

Menurut Halim dan Astuti (2015) *financial knowledge* adalah kemampuan untuk memahami, menganalisis, dan mengelola keuangan untuk membuat suatu keputusan keuangan yang tepat agar terhindar dari masalah keuangan. Pengetahuan keuangan telah terbukti memiliki dampak yang signifikan terhadap manajemen keuangan, dan lebih konsisten ketika berbagai macam kebijakan digunakan. Hal ini dapat dijelaskan melalui cara seseorang mengelola keuangan pribadinya dan manajemen keuangan itu menjadi faktor utama yang berkontribusi terhadap kepuasan keuangan atau ketidakpuasan keuangan seseorang. Menurut Robb dan Woodyard (2011) pengetahuan keuangan dapat menghasilkan individu yang mampu membuat keputusan keuangan lebih efektif. Menurut Halim dan Astuti (2015) menyatakan orang dengan *financial knowledge* tinggi cenderung puas dengan keadaan finansial dan terus meningkatkan kualitas hidup karena mengerti sepenuhnya atas keadaan finansialnya saat ini dan cara memperbaikinya.

Faktor lain yang dapat mempengaruhi kepuasan finansial (*financial satisfaction*) karyawan adalah *Risk tolerance*. *Risk tolerance* merupakan respon seorang individu terhadap risiko yang akan dihadapinya. Setiap investasi pasti memiliki risiko dan setiap individu memiliki respon yang berbeda dalam menghadapi risiko tersebut. Perbedaan tersebut dapat menyebabkan perubahan pada tingkat kepuasan finansial. Penelitian yang dilakukan oleh Pratiwi (2019), menunjukkan bahwa *risk tolerance* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan finansial. Fenomena yang sering terjadi mengenai variabel *risk tolerance* adalah masih banyaknya masyarakat yang enggan menabung dikarenakan adanya potongan biaya admin bank setiap bulan dan belum berani berinvestasi terutama ke pasar saham. Hal ini disebabkan akibat minimnya pengetahuan mereka mengenai pentingnya menabung dan investasi serta rasa takut akan risiko yang akan dihadapi.

B. Metodologi Penelitian

Pendekatan penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif yaitu penelitian yang menekankan analisisnya pada data – data numerical (angka) yang diolah dengan metode statistika. Tempat penelitian dilakukan di kantor pusat PT Bank Pembangunan Daerah Sumatera Utara yang berada di Jl. Imam Bonjol 18, 20152 Medan, Indonesia. Populasi pada penelitian ini adalah seluruh nasabah kantor pusat PT Bank Pembangunan Daerah Sumatera Utara 2020 yang berjumlah 164.078 unit rekening. Penelitian ini menggunakan salah satu jenis sampling dari teknik Purposive Random Sampling. Pengambilan sampel dilakukan secara acak, yaitu proportional random sampling, dengan mengambil sampel dari beberapa subpopulasi. Penentuan ukuran sampel dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan rumus Slovin dan didapat jumlah sampel sebesar 100 orang. Sumber data penelitian ini adalah data primer dan sekunder. Teknik pengumpulan data yang digunakan pada penelitian ini adalah kuesioner dan observasi.

C. Hasil dan Pembahasan

Uji asumsi dilakukan untuk mengetahui apakah uji hipotesis dapat dilakukan secara parametrik atau non-parametrik. Uji asumsi yang dilakukan dalam penelitian ini adalah uji normalitas dan uji linearitas. Tes normalitas data dalam penelitian ini ditentukan dengan melihat pada nilai signifikansi Kolmogorov-Smirnov.

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		103
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	2.67320467
	Most Extreme Differences	
	Absolute	.062
	Positive	.062
	Negative	-.051
Test Statistic		.062
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 ^{c,d}

Hasil menunjukkan bahwa nilai *Asymp.Sig (2-tailed)* adalah 0,200 atau lebih dari 5% (0,05), kesimpulannya model regresi dalam penelitian ini memiliki distribusi normal.

1. Analisis *Financial knowledge*

Berdasarkan hasil uji hipotesis pengaruh *financial knowledge* terhadap *financial satisfaction*, nilai koefisien beta untuk variabel *financial knowledge* adalah 0,223 yang berarti berpengaruh positif terhadap *financial satisfaction*. Nilai signifikansinya 0,069 lebih besar dari 0,05, maka variabel *financial knowledge* berpengaruh tidak signifikan terhadap *financial satisfaction*. Berdasarkan analisis dapat disimpulkan bahwa variabel *financial knowledge* berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap *financial satisfaction*. Hasil tersebut sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Pratiwi (2019), bahwa *financial knowledge* memiliki pengaruh positif tidak signifikan terhadap *Financial satisfaction*.

Menurut Durband, Law, dan Mazzolini (2019) *financial knowledge* adalah pemahaman dasar tentang konsep dan prosedur keuangan serta penggunaannya untuk menyelesaikan masalah keuangan. Namun, dalam penelitian ini tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara *financial knowledge* terhadap kepuasan finansial. Hal

ini bisa terjadi dikarenakan terdapat cognitive biases. Cognitive Biases adalah penyimpangan dalam proses pemahaman, pengolahan, dan pengambilan keputusan atas suatu informasi atau fakta (Pompian, 2006).

Cognitive Biases ini dipengaruhi oleh berbagai hal yang secara psikologis membuat pengetahuan menjadi tidak obyektif. Dengan adanya berbagai macam faktor psikologis yang mempengaruhi dan berbedanya masalah yang dimiliki setiap individu tentunya hal ini dapat mempengaruhi keputusan individu meskipun individu tersebut sudah dibekali dengan *financial knowledge* yang memadai. Orang dengan tingkat *financial knowledge* yang tinggi cenderung memiliki persepsi dan cara menilai yang berbeda dengan orang awam, dan lebih mengerti kondisi keuangannya dengan lebih akurat sehingga cenderung puas terhadap kondisi finansialnya.

2. Analisis *Risk tolerance*

Berdasarkan hasil uji hipotesis pengaruh *risk tolerance* terhadap *financial satisfaction*, nilai koefisien beta untuk variabel *risk tolerance* adalah 0,484 yang berarti berpengaruh positif terhadap *financial satisfaction*. Memiliki nilai signifikansi sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,05, maka variabel *risk tolerance* berpengaruh signifikan terhadap *financial satisfaction*. Maka dapat disimpulkan bahwa variabel *risk tolerance* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap variabel *financial satisfaction*. Menurut Halim & Astuti (2015) *risk tolerance* adalah ukuran kesediaan individu untuk menerima variasi hasil yang berpotensi mengalami keuntungan atau kerugian. Dalam penelitian ini *risk tolerance* berpengaruh positif terhadap kepuasan finansial. Hal ini dikarenakan individu cenderung lebih bersedia untuk mengambil risiko yang dapat diatasi dan memperoleh keuntungan yang pasti.

Temuan pada penelitian ini dikonfirmasi oleh Eckel & Grossman (2002) bahwa rendahnya risk taking behavior (mencerminkan sikap risk taker), bisa saja malah mendorong individu untuk membuat keputusan investasi atau strategi investasi yang terlampaui agresif sehingga berdampak negatif terhadap stabilitas finansial.

D. Penutup

Berdasarkan hasil pengolahan dan penjelasan di atas, maka berikut ini disampaikan kesimpulan secara parsial, *financial knowledge* (X_1) berpengaruh positif tidak signifikan dimana nilai koefisien beta adalah 0,223 dan nilai signifikansi $0,069 > 0,05$. *Risk tolerance* berpengaruh positif dan signifikan dengan nilai koefisien beta adalah 0,484 dan nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$,

Daftar Pustaka

- Ali, A., Rahman, M. S., & Bakar, A. (2015). Financial Satisfaction and the Influence of Financial Literacy in Malaysia. *Social Indicators Research*, 120, 137-156.
- Andrew, V. & Linawati, N. (2014), Hubungan Faktor Demografi dan Pengetahuan Keuangan dengan Perilaku Keuangan Karyawan Swasta di Surabaya, *FINESTA*. Vol. 02 (02), 35-39
- Coskuner, D. S. (2016). Understanding Factors Affecting Financial Satisfaction: The Influence of Financial Behavior, Financial Knowledge, and Demographics. *Imperial Journal of Interdisciplinary Research*, 377-385
- Darmawan, D., & Pamungkas, A. S. (2019). Pengaruh Financial Attitude, Financial Behavior, dan Financial Knowledge Terhadap Financial Satisfaction. *Jurnal Manajerial dan Kewirausahaan*, 1(2). 172-181

- Deaves. (2017). *Behavioral Finance: Psychology Decision-Making and Markets*. USA: SouthWestern Cengage Learning
- Dew, j., & Xiao, J. J. (2011). The Financial Management Behavior Scale: Development and Validation. *Journal of Financial Counselling and Planning*, 22, 43-59.
- Durband, D. B., Law, R. H., & Mazzolini, A. K. (2019). *Financial Counseling*. Springer. 195-205
- Sahi, S. K. (2013). Demographic and Socio-Economic Determinants of Financial Satisfaction. *International. Journal of Social Economics*, 40(2), 127-150.
- Falahati, L., Sabri, M. F., & Paim, L. H. (2012). Assessment a Model Financial Satisfaction Predictors: Examining the Mediate Effect of Financial Behaviour and Financial Strain. *World Applied Science Journal*, 20(2), 190- 197.
- Gerrans, P., Speelman, C., Campitelli, G., 2014. Relationship Between Health of Personal Finance and Financial Welfare: Structural Equation Modeling Approach. *Journal of Family and Economic Problems*. 35, 2, 145-160.
- Grable. (2016). *Handbook of Consumer Finance Research*. (J. J. Xiao, Ed.) Switzerland: Springer
- Halim, Y. E., & Astuti, D. (2015). Financial Stressors, Financial Behavior, Risk Tolerance, Financial Solvency, Financial Knowledge dan Kepuasan Finansial. *FINESTA*. 3(1), 19-23.
- Kholilah, N. A., & Iramani, R. (2013). Studi Financial Management Behavior pada Masyarakat Surabaya. *Journal of Business and Banking*, 69-80.
- Marsh, B. A. (2016). Examining the personal financial attitudes, behavior and knowledge levels of first-year and senior students at Baptist Universities in the State of Texas. Bowling Green State University
- Nababan, D., & Sadalia, I. (2013). Analisis Personal Financial Literacy dan Financial Behavior Mahasiswa Strata I Fakultas Ekonomi Universitas Sumatera Utara. *Jurnal USU*, 1, 1-14.
- Pratiwi, O. (2019). Pengaruh Financial Knowledge, Financial Behavior, Financial Efficacy, dan Risk Tolerance terhadap Financial Satisfaction pada Pegawai PT. Bank Mandiri (Persero) Kantor Pusat. *FINESTA*. 1-11
- Robb, C. A., & Woodyard, A. (2011). Financial Knowledge and Best Practice Behavior. *Journal of Financial Counseling and Planning*, 22(1), 60-70
- Sahi, S. K. (2013). Demographic and Socio-Economic Determinants of Financial Satisfaction. *International. Journal of Social Economics*, 40(2), 127-150.
- Taft, M. K., Hosein, Z. Z., Mehrizi, S. T., & Roshan, A. (2013). The Relation between Financial Literacy, Financial Wellbeing, and Financial Concerns. *International Journal of Business and Management*, 8(11), 63-75.
- Wicaksono, & Divarda, E. (2015). Pengaruh Financial Literacy Terhadap Perilaku Pembayaran Kartu Kredit Pada Karyawan di Surabaya. *FINESTA*, 85-90.