

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Pengetahuan Keuangan

2.1.1 Konsep Pengetahuan

Pengetahuan berasal dari kata “tahu” yang menurut KBBI berarti mengerti setelah melihat atau mengalami sesuatu. Dengan kata lain, tahu adalah telah menyaksikan atau mengalami sesuatu dan mengerti tentang hal tersebut. Sehingga pengetahuan dapat didefinisikan sebagai suatu hal yang telah dimengerti dan mampu dikenali oleh seseorang. Menurut Setiawan (dalam Saraswati, 2021) pengetahuan merupakan hasil pemahaman mengenai objek yang ada pada alam nyata menurut pikiran seseorang yang manasejalan dengan pengamatan.

Adapun beberapa faktor yang memengaruhi pengetahuan menurut Setiawan, yaitu:

1. *Intelegens*
Intelegensi adalah kemampuan dalam berpikir dan bertindak dengan memperhatikan unsur pengetahuan.
2. *Emosi*
Emosi adalah perasaan seseorang yang dibantu dengan adanya intelektual mampu memberi dorongan terhadap pengetahuan individu.
3. *Kepercayaan*
Kepercayaan adalah sesuatu yang telah diketahui dan merupakan sebuah hal pokok dari individu mengenai harapan dari sebuah objek.
4. *Pengalaman Pribadi*
Pengalaman pribadi adalah suatu proses atau kejadian yang dijalani, dirasakan, dan ditanggung.
5. *Belajar*
Belajar adalah proses seseorang dalam menambah pengetahuan.

Menurut Notoatmodjo (dalam Uswatun dan Galuh, 2015) pengetahuan atau kognitif adalah domain yang sangat penting dalam proses terbentuknya tindakan seseorang, karena sikap dan perilaku yang didasari pengetahuan akan lebih konsisten dibandingkan dengan sikap dan perilaku yang tidak didasari oleh pengetahuan apapun. Selain itu, Notoatmodjo (dalam Yudha & Pradana, 2022) juga menyebutkan bahwa terdapat 6 tingkatan pengetahuan, yaitu:

1. Tahu
Tahu merupakan tingkatan terendah dalam tingkat pengetahuan. Cara untuk mengukur bahwa seseorang tahu adalah mampu menyebutkan, menguraikan, juga mendefinisikan sesuatu dengan benar.
2. Memahami
Memahami adalah kemampuan seseorang dalam menjelaskan kembali juga mampu menginterpretasikan materi yang diketahui secara benar.
3. Aplikasi
Aplikasi adalah kemampuan seseorang ketika telah mampu memahami kemudian mampu juga mengaplikasikannya dalam suatu kondisi yang tepat.
4. Analisis
Analisis merupakan kemampuan seseorang dalam menguraikan sebuah materi tertentu ke dalam komponen tertentu yang saling berkaitan.
5. Sintesis
Merupakan sebuah kemampuan seseorang untuk menghubungkan beberapa bagian objek menjadi suatu bagian yang baru.
6. Evaluasi
Evaluasi merupakan kemampuan seseorang dalam menilai suatu objek tertentu.

2.1.2 Pengertian Pengetahuan Keuangan

Memiliki pengetahuan keuangan merupakan hal terpenting bagi masyarakat untuk mengelola uangnya dengan baik. Pengetahuan finansial berarti seseorang dapat memahami, mempelajari, dan mengelola uang untuk membuat pilihan yang baik tentang keuangan dan menghindari masalah uang (Halim dan Astuti, 2019).

Pengetahuan Keuangan menurut Marsh (dalam Pradiningtyas dan Lukiasuti, 2019) mengacu kepada pemahaman atau sesuatu yang diketahui oleh seseorang mengenai masalah keuangan pribadi yang diukur dengan tingkat pengetahuan mereka mengenai konsep keuangan pribadi. Pengetahuan dapat diperoleh dari banyak sumber. Pengetahuan keuangan dapat diperoleh dari pendidikan formal, pendidikan informal, media cetak, media sosial, ataupun dari pengalaman pribadi. Pengetahuan keuangan merupakan hal yang penting untuk diketahui dan dipahami oleh setiap individu, sebab segala pengambilan keputusan keuangan didasari oleh pengetahuan yang dimiliki oleh tiap individu.

Pengetahuan finansial dapat dilihat sebagai kemampuan seseorang untuk menangani berbagai topik keuangan, seperti alat keuangan. Seberapa baik seseorang memahami keuangan mempengaruhi kemampuannya dalam memahami dan menggunakan alat keuangan. Jika seseorang memiliki keterampilan keuangan yang kuat karena mereka tahu banyak tentang keuangan, hal ini akan membantu mereka mengelola uang dengan lebih baik. Literasi keuangan yang baik akan membuat masyarakat aman dari berbagai jenis kejahatan keuangan. Literasi keuangan yang rendah membuat masyarakat lebih mudah tertipu oleh penipuan keuangan (Thaha, 2021).

Untuk mengelola uang dengan baik, Anda perlu memiliki pengetahuan, sikap, dan karakter yang benar. Ini akan membantu Anda menangani keuangan Anda sebaik mungkin. Di sisi lain, sebagian orang masih kesulitan mengelola uangnya dengan baik. Jika seseorang tidak memahami pentingnya pengelolaan keuangan yang baik, mereka mungkin mengeluarkan uang terlalu banyak atau menjadi korban penipuan keuangan. Namun jika seseorang bisa mengendalikan sikapnya dan memiliki pengetahuan yang cukup, kemungkinan besar ia akan lebih mudah dalam mengatur keuangannya dan terhindar dari masalah-masalah tersebut.

Al Kholilah dan Rr Iramami (2023) mendefinisikan pengetahuan keuangan sebagai pengukuran pemahaman, kemampuan, dan keyakinan seseorang terhadap konsep keuangan, termasuk kapasitas seseorang dalam mengelola keuangan pribadi yang diukur dengan ketepatan keputusan jangka pendek ataupun perencanaan keuangan masa depan sesuai dengan kondisi ekonomi.

Menurut Kholilah dan Iramani (dalam Humaira dan Sagoro, 2018), pengetahuan keuangan digambarkan sebagai penguasaan berbagai hal tentang dunia keuangan, instrument keuangan, dan keterampilan keuangan seseorang. Kemudian, menurut Chen dan Volpe (dalam Muhidia, 2019) pengetahuan keuangan yaitu pemahaman mengenai pengetahuan umum keuangan, tabungan, pinjaman, asuransi, dan

investasi. Dengan kata lain, pengetahuan keuangan juga mencakup pengetahuan mengenai instrumen keuangan.

Humaira dan Sagoro (2018) mengatakan bahwa pengetahuan keuangan adalah segala sesuatu tentang keuangan yang terjadi dalam kehidupan sehari-hari. Menurut Hilgert dan Hogarth (dalam Herdjiono dan Damanik, 2019), Pengetahuan keuangan merupakan sebuah definisi konseptual dari literasi keuangan. Dengan kata lain, pengetahuan keuangan memiliki hubungan yang erat dengan literasi keuangan.

2.1.3 Sikap Keuangan

Menurut Marsh (dalam Herdjiono dan Damanik, 2019), Sikap Keuangan merujuk kepada perasaan seseorang terhadap masalah keuangan pribadi yang dapat diukur dengan melihat tanggapan atas sebuah pernyataan ataupun opini. Sikap Keuangan menurut Pankow (dalam Humaira dan Sagoro, 2018) merupakan keadaan pikiran, pendapat, serta penilaian tentang keuangan.

Menurut Muhammad dan Nadia (dalam Triani dan Wahdiniwati, 2019) Sikap Keuangan adalah pandangan tentang uang dilihat dari aspek psikologis yang ditunjukkan dengan kemampuan pengendalian diri atas keuangan, membuat rencana keuangan, membuat anggaran, juga pengambil tindakan untuk membuat keputusan keuangan yang tepat.

Muhidia (2018) mengutarakan bahwa sikap keuangan yang dimiliki oleh setiap orang hadir berperan dalam membantu seseorang dalam mengerti bagaimana sikap dan perilaku dalam keputusan keuangannya. Menurut Humaira dan Sagoro (2018), sikap keuangan dapat diartikan sebagai kondisi pikiran, pendapat, serta penilaian tentang keuangan pribadinya yang diimplementasikan ke dalam sikap. Selain itu, Humaira dan Sagoro (2018) juga mengutarakan bahwa sikap keuangan hadir sebagai penerapan prinsip keuangan dalam menciptakan dan mempertahankan nilai dengan melakukan

pengambilan keputusan dan upaya pengelolaan sumber daya secara tepat.

Menurut Furnham (dalam Herdjiono dan Damanik, 2019) mengemukakan bahwa ada 6 konsep yang mampu mencerminkan sikap

keuangan itu sendiri, yaitu:

1. *Obsession*, merupakan bagaimana pola pikir suatu individu terhadap keuangan dan bagaimana pemikirannya mengenai cara mengelola uang dengan baik dan bijak di masa yang akan datang.
2. *Power*, merujuk kepada bagaimana suatu individu menggunakan uang untuk mengendalikan individu lainnya, dan memiliki persepsi terhadap uang bahwa uang dapat mengatasi masalah.
3. *Effort*, merupakan bagaimana individu merasa pantas mendapatkan uang dari sesuatu yang mereka kerjakan.
4. *Inadequacy*, merujuk kepada individu yang memiliki persepsi bahwa ia selalu merasa tidak cukup memiliki uang.
5. *Retention*, merujuk kepada seseorang yang memiliki keinginan yang sangat kecil untuk menghabiskan uang, dengan kata lain ia cenderung tidak ingin menghabiskan uang.
6. *Security*, adalah sebuah pandangan individu yang melihat uang dengan cara kuno, yang mana tidak ingin berinvestasi dan membuka tabungan di Bank lantaran memiliki persepsi bahwa uang lebih baik untuk disimpan sendiri.

Pradiningtyas dan Lukiasuti (2019) mendefinisikan sikap keuangan adalah kondisi pemikiran dan penilaian individu terhadap keuangan yang kemudian diimplementasikan ke dalam bentuk sikap. Kemudian, menurut Dwiantanti (dalam Ilahi, 2023) sikap keuangan adalah bentuk penilaian seseorang terhadap keadaan keuangan yang kemudian melahirkan keputusan atas tindakan keuangan yang harus diambil.

Selain itu, Pradiningtyas dan Lukiasuti (2019) juga mengutarakan bahwa sikap keuangan merujuk kepada alur pemikiran seseorang, pendapat dan penilaian seseorang terhadap praktik keuangan. Pradiningtyas dan Lukiasuti (2019) juga menuliskan bahwa sikap keuangan cenderung merujuk pada psikologis yang kemudian diekspresikan dengan melakukan praktik pengelolaan keuangan dengan beberapa tingkatan kesepakatan maupun ketidaksepakatan.

2.1.4 Tujuan dan Manfaat Pengetahuan Keuangan

Financial knowledge atau pengetahuan keuangan didefinisikan sebagai pengukuran terhadap pemahaman seseorang mengenai konsep keuangan dan memiliki kemampuan dan keyakinan untuk mengatur keuangan pribadi melalui pengambilan keputusan jangka pendek yang tepat, perencanaan keuangan jangka panjang serta memperhatikan kejadian dan kondisi ekonomi.

Menurut (Pradiningtyas & Lukiastuti, 2019) Individu harus memiliki pemahaman tentang pengetahuan keuangan yang cukup dalam melakukan manajemen keuangan, dengan demikian pengambilan keputusan yang dilakukan akan tepat. Pengetahuan keuangan menunjukkan tingkat pemahaman dan pengetahuan keuangan yang dimiliki seorang individu yang merupakan elemen penting yang diperlukan setiap individu dalam menjalani aktivitas hidupnya.

Individu yang memiliki *financial knowledge* (pengetahuan keuangan) yang lebih baik akan memiliki perilaku keuangan yang baik seperti membayar semua tagihan tepat waktu, membukukan pengeluaran setiap bulan, dan memiliki dana darurat. Peningkatan pengetahuan keuangan meningkatkan perilaku keuangan (Yulianti & Silvy, 2023).

Pengertian dari pengetahuan keuangan tersebut juga dapat diartikan sebagai bentuk persiapan dalam menghadapi globalisasi, khususnya globalisasi dalam bidang keuangan. Individu memerlukan pengetahuan tentang keuangan untuk membuat keputusan yang akan meningkatkan kualitas hidup sekarang dan yang akan datang (Yushinta, 2017).

2.1.5 Indikator Pengetahuan Keuangan

Pengetahuan keuangan seharusnya sudah dibekali kepada anak-anak sejak mereka duduk di bangku sekolah, karena dengan mereka dibekali pengetahuan keuangan maka mereka bisa mengontrol keuangannya sendiri. Terdapat beberapa contoh instrumen penelitian

sebelumnya: Menurut (Lusardi & Mitchell, 2022) indikator pengukuran pengetahuan keuangan adalah sebagai berikut:

1. Kemampuan memahami, menganalisis, dan mengelola keuangan
Pelajari dasar-dasar keuangan, seperti cara menangani uang, berinvestasi, dan merencanakan masa depan keuangan Anda. Anda harus bisa membuat pilihan yang baik tentang uang. Anda juga harus bisa menurunkan risiko masalah keuangan. Penting juga untuk memahami konsep dasar keuangan.
2. Kemampuan membuat keputusan keuangan yang tepat
Mampu membuat pilihan keuangan yang baik berarti Anda dapat membuat keputusan yang masuk akal dan cerdas dalam menangani uang.
3. Kemampuan menghindari masalah keuangan
Mampu menghindari masalah keuangan berarti Anda dapat mengenali dan menghindari situasi keuangan yang dapat berisiko atau menimbulkan masalah.
4. Penguasaan konsep dan prosedur keuangan
Memahami dan menggunakan ide dan metode keuangan berarti Anda dapat menangani uang dengan baik, baik untuk diri sendiri atau untuk organisasi.
5. Memiliki pemahaman yang kuat tentang berbagai topik keuangan, alat keuangan, dan keterampilan keuangan
Memiliki pemahaman yang baik tentang berbagai topik, alat, dan keterampilan keuangan berarti Anda dapat memahami dan menggunakan ide dan metode keuangan untuk menangani uang Anda sendiri atau perusahaan Anda.

2.2 Perilaku Keuangan

2.2.1 Pengertian Perilaku Keuangan

Perilaku keuangan, adalah objek baru dari teori keuangan, yang bertujuan untuk memahami dan memprediksi pasar keuangan dan untuk memahami dampak dari pengambilan keputusan psikologis. *Behavioral finance* adalah proses psikologis yang mempengaruhi proses pengambilan keputusan yang terjadi pada beberapa ilusi kognitif. Ilusi ini terbagi menjadi dua kelompok, yaitu ilusi yang disebabkan oleh proses pengambilan keputusan yang tinggi dan ilusi yang diambil dari cermin otak dalam pandangan harapan (Suryanto, 2017).

Perilaku keuangan (*financial behavior*) dapat didefinisikan sebagai perilaku seseorang dalam hal yang berhubungan dengan pengelolaan keuangan pada kehidupan sehari-hari (Xiao, 2018). Secara umum, perilaku keuangan mencakup perilaku yang berkaitan dengan pendapatan, pengeluaran, pinjaman, tabungan, dan proteksi. Dengan

demikian, perilaku keuangan berhubungan pengelolaan pendapatan dan penggunaan dari pendapatan tersebut untuk memenuhi kebutuhan konsumsi hari ini dan menyisihkan untuk keutuhan masa datang.

2.2.2 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Perilaku Keuangan

Satu hal yang mempengaruhi cara kita menangani uang adalah kepribadian kita. Kepribadian adalah apa yang menjadikan Anda siapa diri Anda, berdasarkan tempat tinggal Anda dan sifat unik Anda sendiri (Ozer dan Mutlu, 2019).

Divine (2023) juga meyakini bahwa kepribadian, yang merupakan faktor mental, sangat terkait dengan cara orang bertindak. Kepribadian seseorang mempengaruhi cara mereka menangani uang karena setiap orang memiliki kepribadian yang unik. Penting untuk memahami kepribadian ketika mengelola keuangan agar sukses, karena tipe kepribadian yang berbeda mengelola uangnya dengan cara yang berbeda (Sina, 2018).

Menurut Grohmann *et al* (2019) perilaku keuangan dapat dipengaruhi oleh tiga faktor antara lain:

1. *Financial literacy* merupakan kemampuan seseorang dalam mengimplementasikan ilmu pengetahuan yang mereka pelajari untuk kesejahteraan keuangan individu perusahaan.
2. Kemampuan berhitung (*numeracy*) merupakan kemampuan yang dimiliki seseorang yang berkaitan dengan penjumlahan, pengurangan, perkalian dan pembagian dalam bentuk angka matematis.
3. Kualitas pendidikan merupakan pelaksanaan pendidikan di suatu lembaga, dimana pendidikan tersebut mencapai keberhasilan.

Sedangkan menurut Nye dan Hillyard (2021) terdapat empat faktor yang mempengaruhi perilaku keuangan yaitu:

1. *Financial quantitative literacy* merupakan kemampuan dan membaca tentang keuangan secara kuantitatif.
2. *Numeracy* berhitung merupakan kemampuan untuk mengelola data dan bilangan dengan menerapkan konsep numeric sederhana.
3. *Materialisme* merupakan pandangan hidup dengan menilai segala sesuatu dari materi (seperti jabatan, kedudukan, kekayaan dan harta).
4. *Impulse consumption* merupakan dorongan untuk membeli sesuatu yang tiba-tiba, tanpa ada niat atau rencana, bertindak atas dorongan tanpa mempertimbangkan tujuan jangka panjang atau cita-cita.

2.2.3 Unsur-Unsur Perilaku Keuangan

Menurut Dew dan Xiao (2021) *financial management behaviour* dilihat dari tiga hal yaitu:

1. *Consumption* merupakan pengeluaran oleh rumah tangga atas berbagai barang dan jasa. *Financial management behavior* seseorang dapat dilihat dari bagaimana ia melakukan kegiatan konsumsinya seperti apa yang dibeli dan mengapa ia membelinya.
2. *Cash flow management* merupakan indikator utama dari kesehatan keuangan yaitu ukuran kemampuan seseorang untuk membayar segala biaya yang dimilikinya, manajemen arus kas yang baik adalah tindakan penyeimbangan, masukan uang tunai dan pengeluaran. *Cash flow management* dapat diukur dari apakah seseorang membayar tagihan tepat waktu, memperhatikan catatan atau bukti pembayaran dan membuat anggaran keuangan dan perencanaan masa depan.
3. *Saving and investment*, tabungan dapat didefinisikan sebagai bagian dari pendapatan yang tidak konsumsi dalam periode tertentu karena seseorang tidak tahu apa yang akan terjadi dimasa depan, uang harus disimpan untuk membayar kejadian yang tak terduga. Investasi yaitu mengalokasikan atau menanamkan sumberdaya saat ini dengan tujuan mendapatkan manfaat di masa yang akan datang.

2.2.4 Perilaku Pengelolaan Keuangan

Perilaku pengelolaan keuangan merupakan kemampuan individu untuk mengatur dana keuangan, yaitu dengan melakukan perencanaan, penganggaran, pemeriksaan, pengelolaan, pengendalian, pencarian, dan penyimpanan (Kholilah dan Iramani, 2023).

Kholilah dan Iramani (2023) meyakini bahwa hadirnya perilaku pengelolaan keuangan dipicu oleh besarnya hasrat individu untuk memenuhi kebutuhan hidup mengikuti tingkat pendapatan yang ia peroleh.

Sina dan Noya (dalam Dayanti, Susyanti, dan Broto, 2020) mengemukakan bahwa salah satu upaya dalam pembentukan karakter perilaku finansial adalah dengan melakukan penerapan perencanaan keuangan dan pengendalian diri terhadap keuangan. Humaira dan Sagoro (2018) mengatakan bahwa perilaku pengelolaan keuangan berkenaan dengan efektivitas pengelolaan keuangan, dimana arus kas harus terarah sebagaimana rencana yang telah ditetapkan.

Selain itu menurut Hilgert dan Hogarth (dalam Nisa, Salim, dan Priyono, 2020) perilaku manajemen keuangan individu dapat dilihat

dari seberapa baik cara seseorang dalam mengatur dan manajemen keuangan serta mengatur pengeluaran keuangan.

Triani dan Wahdiniwaty (2019) mendefinisikan perilaku pengelolaan keuangan adalah sebuah implementasi dari perencanaan dan pengelolaan sumber daya keuangan individu dalam hal konsumsi maupun investasi yang mampu menggambarkan karakteristik individu dalam pengelolaan keuangan sesuai dengan resiko yang muncul sehingga diperlukan adanya kontrol yang baik dari setiap individu.

Sedangkan menurut Humaira dan Sagoro (2018) perilaku manajemen keuangan adalah perilaku individu dalam mengelola keuangan menggunakan sudut pandang psikologi dan kebiasaan seseorang. Humaira dan Sagoro (2018) juga mendefinisikan perilaku pengelolaan keuangan sebagai sebuah proses atau alur pengambilan keputusan keuangan, harmonisasi motif individu, dan tujuan sebuah perusahaan.

Dew dan Xiao (dalam Herdjiono dan Damanik, 2021) mengemukakan bahwa perilaku pengelolaan keuangan dapat digambarkan dari empat hal, yaitu:

1. *Consumption*
Konsumsi adalah pengeluaran oleh rumah tangga yang berkenaan dengan barang dan jasa.
2. *Cash-Flow Management*
Arus kas merupakan indikator utama dari sebuah pengelolaan keuangan. Manajemen arus kas hadir untuk mengukur pemasukan dan pengeluaran seseorang.
3. *Saving and Investment*
Saving and investment didefinisikan sebagai bagian dari pendapatan rumah tangga yang tidak digunakan atau tidak dikonsumsi pada periode tertentu.
4. *Credit Management*
Manajemen utang adalah kemampuan individu dalam melakukan pemanfaatan utang untuk meningkatkan kesejahteraan individu.

Kholilah dan Iramani (2023) juga membagi praktik perilaku keuangan kedalam tiga hal utama, yaitu:

1. Konsumsi, yaitu pengeluaran sehari-hari terhadap barang dan jasa.
2. Tabungan, bagian dari pendapatan yang tidak dikonsumsi.
3. Investasi, mengalokasikan sumber daya masa kini dengan tujuan untuk mendapatkan manfaat pada masa yang akan datang.

2.2.5 Indikator Perilaku Keuangan

Menurut Paramita et. al (2020) Indikator yang digunakan untuk mengukur variabel perilaku keuangan adalah sebagai berikut:

1. Konsumsi
2. Pengelolaan kas
3. Tabungan
4. Pengelolaan utang
5. Uang sesuai kebutuhan
6. Membayar kewajiban bulanan tepat waktu

2.3 Konsumen

2.3.1 Pengertian Konsumen

Nitisusastro (2020:26) mengatakan bahwa “Konsumen pada dasarnya dikelompokkan menjadi dua kategori, yaitu kategori pertama adalah konsumen perorangan, atau konsumen perseorangan atau konsumen perseorangan”. Misalnya, seorang anak sekolah yang membeli buku di toko adalah konsumen perorangan. Hal ini memudahkan untuk memahami apa itu konsumen. Karena banyaknya individu, maka banyak pula konsumen individu. Indonesia mempunyai banyak potensi sebagai pasar. Pemilik bisnis menganggap sejumlah besar konsumen individu menjanjikan, terutama jika mereka memiliki daya beli yang besar.

Nitisusastro (2020:26) juga mengatakan bahwa “Tipe konsumen yang kedua adalah konsumen institusional, disebut juga konsumen organisasi, atau konsumen kelompok.” Contoh di bawah ini akan membantu Anda lebih memahami apa itu konsumen kelompok. Misalnya, seorang kepala sekolah yang membeli seragam untuk siswanya adalah konsumen institusional, meskipun hanya satu orang yang melakukan pembelian tersebut.

Dalam sekelompok pelanggan, ada pelanggan individu. Hal ini karena kelompok pelanggan terdiri dari pelanggan individu. Jadi, sekelompok pelanggan adalah kumpulan pelanggan individu yang mempunyai kebutuhan dan keinginan yang sama. Kebutuhan dan keinginan yang serupa ini menyatukan mereka ke dalam suatu kelompok. Dalam

masyarakat kita sering menyebut kelompok ini sebagai organisasi sosial.

Pelanggan tetap dan pelanggan bisnis sama karena keduanya membeli, menggunakan, menyukai, dan membelanjakan uang untuk barang yang mereka dapatkan. Mereka juga serupa dalam cara mereka memutuskan apa yang akan dibeli. Perbedaannya terletak pada cara mereka menjalani proses pembelian.

2.3.2 Perilaku Konsumen

Pengertian perilaku konsumen seperti diungkapkan oleh Schiffman dan Kanuk dalam Nititusastro (2020:31-32), mengatakan bahwa “Istilah perilaku konsumen merujuk kepada yang diperlihatkan oleh konsumen dalam mencari, membeli, menggunakan, mengevaluasi, dan menghabiskan produk barang dan produk jasa yang mereka harapkan akan memuaskan kebutuhan mereka”.

Engel dkk. al. (dalam Nititusastro, 2020:32) mengatakan bahwa “Perilaku konsumen adalah apa yang dilakukan orang ketika mereka mendapatkan, menggunakan, dan menggunakan produk dan jasa. Hal ini mencakup pemikiran dan keputusan yang mereka lakukan sebelum dan sesudahnya.”

Dari pengertian di atas maka perilaku konsumen merupakan tindakan-tindakan dan hubungan sosial yang dilakukan oleh konsumen perorangan, kelompok maupun organisasi untuk menilai, memperoleh dan menggunakan barang-barang serta jasa melalui proses pertukaran atau pembelian yang diawali dengan proses pengambilan keputusan yang menentukan tindakan-tindakan tersebut.

Selanjutnya Daryanto (2021:221), mengatakan bahwa “Perilaku konsumen adalah tingkah laku dari konsumen, dimana mereka dapat mengilustrasikan pencairan untuk membeli, menggunakan, mengevaluasi, dan memperbaiki suatu produk dan jasa mereka”.

Perilaku konsumen adalah tentang bagaimana orang memutuskan untuk menghabiskan uang dan waktu mereka pada produk atau layanan. Ada dua jenis konsumen dalam situasi ini, yaitu:

1. Konsumen pribadi adalah orang-orang yang membeli atau menggunakan sesuatu untuk kebutuhannya sendiri..
2. Konsumen Organisasi adalah pembeli atau pengguna barang atau jasa. Mereka menggunakan hal-hal ini untuk memenuhi kebutuhan mereka dan menjaga organisasi mereka tetap berjalan.

Menurut Sciffman dan Kanuk (dalam Nitisusastro, 2020:31-32), dalam bukunya yang berjudul *Consumer Behavior*, menyatakan bahwa batasan perilaku konsumen adalah: *“The term consumer behavior refers of the behavior that consumer display in searching for, purchasing, using, evaluating, and disposing of products and service that they expect will satisfy their needs”*. Artinya istilah perilaku konsumen merujuk kepada perilaku yang diperlihatkan oleh konsumen dalam mencari, membeli, menggunakan, mengevaluasi dan menghabiskan produk barang dan jasa yang mereka harapkan akan memuaskan kebutuhan mereka. Dalam batasan ini perilaku konsumen meliputi semua tindakan yang dilakukan oleh seseorang untuk mencari, membeli, menggunakan, mengevaluasi dan menghabiskan produk.

Pakar lainnya adalah Engel, Blackwell dan Miniard (dalam Nitisusastro, 2020:32), menyatakan batasan tentang perilaku konsumen adalah: *“We define consumer behavior as those activities directly involved in obtaining, consuming, and disposing of product and service, including the decision processes that proceed and follow the action”*. Artinya, Perilaku konsumen sebagai tindakan yang langsung terlibat dalam mendapatkan, mengkonsumsi, dan menghabiskan produk dan jasa proses keputusan yang mendahului dan mengikuti tindakan itu. Perilaku konsumen adalah apa yang dilakukan orang untuk mendapatkan apa yang mereka inginkan atau butuhkan. Hal ini mencakup tindakan seseorang atau suatu kelompok.

Menurut Schiffman dan Kanuk (dalam Nititusastro, 2020:33), tahapan-tahapan langkah dimaksud meliputi:

1. *Need Recognition* (mengenal kebutuhan)
2. *Pre –Purchase search* (mencari informasi sebelum membeli)
3. *Evaluation of alternatives* (melakukan evaluasi terhadap beberapa pilihan)
4. *Purchase* (Membeli dengan cara)
 - a. *Trial* (coba-coba)
 - b. *Repeat Purchase* (melakukan pembelian ulang)
5. *Post Purchase Evaluation* (melakukan evaluasi pascabeli)

Model perilaku konsumen menunjukkan bagaimana pemasar dan konsumen berinteraksi satu sama lain. Bagian terpenting dari model ini adalah bagaimana konsumen mengambil keputusan. Hal ini mencakup pemahaman dan penilaian informasi mengenai layanan, dan bagaimana berbagai pilihan dibuat agar sesuai dengan kebutuhan konsumen.

Selanjutnya, Schiffman dan Kanuk (dalam Prasetyo, 2021:9), berpendapat bahwa “Perilaku konsumen adalah proses yang dilalui oleh seseorang dalam mencari, membeli, menggunakan, mengevaluasi, dan bertindak pasca konsumsi produk, jasa maupun ide yang diharapkan bisa memenuhi kebutuhannya”. Jadi, dapat dikatakan bahwa perilaku konsumen merupakan studi tentang bagaimana pembuat keputusan (*decision units*), baik individu, kelompok, ataupun organisasi, membuat keputusan-keputusan beli atau melakukan transaksi beli suatu produk dan mengkonsumsinya.

Menurut Engel et. al (2022:34), mengatakan bahwa terdapat tiga hal yang mempengaruhi perilaku konsumen yaitu:

1. Pengaruh lingkungan, terdiri dari budaya, kelas sosial, keluarga dan situasi. Sebagai dasar utama perilaku konsumen adalah memahami pengaruh lingkungan yang membentuk atau menghambat individu dalam mengambil keputusan berkonsumsi mereka. Konsumen hidup dalam lingkungan yang kompleks, dimana perilaku keputusan mereka dipengaruhi oleh keempatnya tersebut di atas.
2. Perbedaan dan pengaruh individu, terdiri dari motivasi dan keterlibatan, pengetahuan, sikap, kepribadian, gaya hidup, dan demografi. Perbedaan individu merupakan internal yang menggerakkan serta mempengaruhi perilaku. Kelima faktor tersebut akan memperluas pengaruh perilaku konsumen dalam proses keputusannya.
3. Proses psikologis, terdiri dari pengolahan informasi, pembelajaran, perubahan sikap dan perilaku. Ketiga faktor tersebut

tersebut menambah minat utama dari penelitian konsumen sebagai sesuatu yang turut mempengaruhi perilaku konsumen dalam pengambilan keputusan pembelian.

Perilaku konsumen adalah tentang pilihan yang dibuat orang dan bagaimana mereka memutuskan untuk mendapatkan dan menggunakan produk dan jasa. Konsumen membuat berbagai pilihan pembelian setiap hari. Kebanyakan perusahaan besar mempelajari pilihan-pilihan ini dengan hati-hati untuk mempelajari apa, di mana, bagaimana, berapa banyak, dan mengapa konsumen membeli. Pemasar dapat mempelajari pembelian konsumen untuk mengetahui apa, di mana, dan berapa banyak orang membeli. Namun, tidak mudah untuk mengetahui alasan di balik pilihan tersebut, karena seringkali alasan tersebut tersembunyi di benak konsumen.

Menurut Maulani (2016:17), perilaku konsumen diartikan sebagai: “Studi tentang apa yang dibeli orang dan bagaimana mereka memperdagangkan barang ketika mereka mendapatkan, menggunakan, dan membuang barang, jasa, pengalaman, dan ide.”

Swastha dan Handoko (2018:10) menyatakan: “Perilaku konsumen adalah apa yang dilakukan masyarakat ketika mendapatkan dan menggunakan suatu barang dan jasa. Termasuk bagaimana mereka memutuskan apa yang akan dilakukan ketika mereka merencanakan dan memilih tindakan tertentu.

Berdasarkan definisi di atas, perilaku konsumen mencakup tindakan dan hubungan sosial konsumen individu, kelompok, atau organisasi ketika mereka memeriksa, mendapatkan, dan menggunakan barang dan jasa. Hal ini terjadi melalui proses pertukaran atau pembelian yang dimulai dengan proses pengambilan keputusan yang memandu tindakan tersebut.

2.4 Penelitian Terdahulu

Penelitian-penelitian terdahulu juga membantu mengembangkan dan menambah detail pada ide-ide yang akan digunakan dalam penelitian baru.

Artinya, penelitian terdahulu sering kali dapat menjadi titik awal munculnya ide, karena penelitian tersebut berhubungan dengan penelitian serupa lainnya dan dapat digunakan dalam penelitian.

Dalam penelitian ini saya akan menjelaskan apa saja yang telah dilakukan peneliti lain yang berkaitan dengan penelitian saya, sebagai berikut:

Tabel 2.1
Penelitian Terdahulu

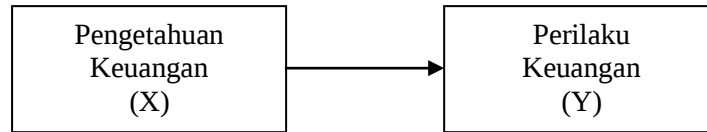
No	Nama dan Tahun	Judul	Metode	Hasil/Kesimpulan
1	Nurazizah (2022)	Pengaruh Pengetahuan Keuangan Dan Sikap Keuangan Terhadap Perilaku Manajemen Kuangan Mahasiswa	Pada penelitian, ada dua variable independen diuji, yaitu literasi keuangan serta sikap keuangan. Populasi penelitian merupakan mahasiswa Universitas Bandar Lampung. Total responden pada penelitian adalah 56 peserta didik. Regresi linier berganda dipergunakan menjadi metode analisis.	Hasil penelitian menerangkan jika pengetahuan keuangan terpengaruh pada perilaku manajemen keuangan mahasiswa. sikap keuangan tidak terpengaruh padaperilaku manajemen keuangan siswa.
2	Tirani Rahma Brilianti (2020)	Pengaruh pengetahuan keuangan, pengalaman keuangan, dan pendapatan terhadap perilaku keuangan keluarga	Metode pengambilan sampel yang digunakan adalah purposive sampling dan convenience sampling. Responden dalam penelitian ini adalah pengelola keuangan keluarga di Madiun, Jawa Timur. Terdapat 162 responden yang terlibat dalam penelitian ini. Penelitian ini menggunakan analisis regresi berganda sebagai alat analisis.	Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengalaman keuangan dan pengetahuan keuangan berpengaruh positif terhadap perilaku pengelolaan keuangan. Selain itu, terdapat perbedaan perilaku pengelolaan keluarga berdasarkan pendapatannya. Penelitian ini memiliki implikasi bahwa pengelola keuangan keluarga perlu meningkatkan pengetahuan dan pengalaman keuangannya, seperti di bidang perbankan dan pasar modal, agar dapat mengelola keuangan keluarganya dengan lebih baik.
3	Sri Paramitha (2024)	Pengaruh Pengetahuan	Populasi penelitian ini adalah ibu rumah	Hasil penelitian menunjukkan bahwa

		Keuangan, Pendapatan Dan Lingkungan Sosial Terhadap Perilaku Manajemen Keuangan Pada Ibu Rumah Tangga Di Kelurahan Bukit Kapur Kota Dumai	tangga dikelurahan Bukit Kapur kota Dumai. Ukuran sampel yang diambil dalam penelitian ini adalah 230 responden dengan teknik pengambilan sampel <i>non probability sampling</i> , pengumpulan data menggunakan penyebaran kuisioner dan teknik analisis data menggunakan analisis SPSS.	secara parsial pengetahuan keuangan, lingkungan sosial dan pendapatan berpengaruh positif signifikan terhadap perilaku manajemen keuangan pada ibu rumah tangga dikelurahan Bukit Kapur kota Dumai. Besaran pengaruh pengetahuan keuangan, pendapatan dan lingkungan sosial berpengaruh terhadap perilaku manajemen keuangan pada ibu rumah tangga dikelurahan Bukit Kapur kota Dumai sebesar 71% sisanya 29% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.
4	Herry (2024)	Pengaruh pengetahuan keuangan dan sikap keuangan terhadap perilaku pengelolaan keuangan	Metode penelitian yang digunakan berdasarkan tujuan penelitian adalah kausal eksplanatif dengan pendekatan kuantitatif. Penelitian dilakukan pada sampel sebanyak 108 responden yang merupakan religius Katolik Ordo Salib Suci di Indonesia. <i>Structural Equation Modeling</i> dengan alat analisis Smart Partial Least Squares 4.0 digunakan untuk mengolah dan menginterpretasi data.	Temuan penelitian menunjukkan bahwa perasaan orang beragama tentang uang mempengaruhi cara mereka menanganinya, namun pengetahuan mereka tentang uang tidak. Artinya, sikap umat beragama Katolik terhadap keuangan merupakan hal yang penting dalam mengelola uangnya..
5	Obi Maulana Magribi (2023)	Pengaruh Pengetahuan Keuangan, Sikap Keuangan, dan Kepribadian terhadap Perilaku Keuangan Pada Pelaku UMKM Di Kabupaten Majalengka	Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode analisis deskriptif dan analisis verifikatif.	Hasil penelitian menunjukan bahwa pengetahuan keuangan berpengaruh signifikan terhadap perilaku. Sikap keuangan tidak berpengaruh signifikan terhadap perilaku keuangan Kepribadian berpengaruh signifikan terhadap perilaku keuangan.

Sumber: Diolah oleh peneliti (2025)

2.5 Kerangka Konseptual

Untuk membantu peneliti melakukan penelitian ini dengan lebih mudah, maka perlu dibuat kerangka konseptual seperti yang dijelaskan di bawah ini.



Sumber: diolah Peneliti (2025)

Gambar 2.1
Kerangka Konseptual

Berdasarkan gambar di atas, maka dapat dijelaskan bahwa untuk meningkatkan perilaku keuangan konsumen di Lin's Houseware maka para konsumen terlebih dahulu perlu memiliki pengetahuan keuangan sehingga memberikan dampak yang jelas bagi konsumen dalam menggunakan keuangannya dengan baik

2.6 Hipotesis

Suryabrata (2017:21) mengatakan hipotesis penelitian merupakan suatu dugaan mengenai suatu permasalahan penelitian yang perlu diuji dengan data yang ada di dunia nyata. Dalam tulisan ini, hipotesis didasarkan pada permasalahan dan dugaan tersebut, dan dapat ditulis seperti ini:

- Ha : Ada pengaruh pengetahuan keuangan terhadap perilaku keuangan konsumen Lin's Houseware Gunungsitoli.
- Ho : Tidak ada pengaruh pengetahuan keuangan terhadap perilaku keuangan konsumen Lin's Houseware Gunungsitoli.