

## **BAB II**

### **LANDASAN TEORI**

#### **2.1 Teori Perilaku Keuangan ( *Behavioral Finance Theory* )**

*Financial Behavior* mempelajari bagaimana manusia secara aktual berperilaku dalam sebuah penentuan keuangan. Khususnya, mempelajari bagaimana psikologi mempengaruhi keputusan keuangan perusahaan dan pasar keuangan (Nofsinger & Baker, 2010). Perilaku keuangan merupakan kemampuan seseorang dalam mengatur (perencanaan, penganggaran, pemeriksaan, pengelolaan, pengendalian, pencarian dan penyimpanan dana keuangan sehari-hari (Kholiah dan Iramani, 2013). Menurut (Wicaksono dan Divarda, 2015) perilaku keuangan merupakan suatu pendekatan yang menjelaskan bagaimana manusia melakukan investasi atau berhubungan dengan keuangan dipengaruhi oleh faktor psikologi.

*Financial behavior* berhubungan dengan tanggung jawab keuangan seseorang terkait dengan cara pengelolaan keuangan. Tanggung jawab keuangan merupakan proses pengelolaan uang dan aset yang dilakukan secara produktif. Pengelolaan uang adalah proses menguasai dan menggunakan aset keuangan. Ada berapa elemen yang masuk kepengelolaan uang yang efektif, seperti pengaturan anggaran, menilai pembelian berdasarkan kebutuhan dan uang adalah proses penganggaran. Anggaran bertujuan untuk memastikan bahwa individu mampu mengelola kewajiban keuangan secara tepat waktu dengan menggunakan penghasilan yang diterima dalam periode yang sama. Munculnya *financial behavior*, merupakan dampak dari besarnya keinginan individu dalam memenuhi kebutuhan hidupnya sesuai dengan tingkat pendapatan yang dipeoleh.

Menurut (Dew dan Xiao, 2011, dalam Herdijono dan Damanik, 2016) dalam penerapan *financial behavior* dibagi menjadi empat, yaitu:

1. *Consumption*

Konsumsi adalah pengeluaran atas berbagai barang dan jasa. *Financial Behavior* seseorang dapat dilihat dari bagaimana dia melakukan kegiatan konsumsinya seperti apa yang dibeli seseorang dan mengapa dia membelinya.

2. *Cash-flow management*

Arus kas adalah 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 dan membuat anggaran keuangan dan perencanaan masa depan.

3. *Saving and Investment*

Tabungan dapat didefinisikan sebagai bagian dari pendapatan yang tidak dikonsumsi dalam periode tertentu. Karena seseorang tidak tahu apa yang akan terjadi di masa depan, maka uang harus disimpan untuk mengantisipasi kejadian yang tidak terduga. Investasi yaitu mengalokasikan atau menanamkan sumber daya saat ini dengan tujuan mendapatkan manfaat di masa mendatang.

4. *Credit manajement*

*Credit manajement* atau manajemen utang adalah kemampuan seorang dalam memanfaatkan utang agar tidak membuat anda mengalami kerugian atau kebangkrutan, dengan kata lain memanfaatkan uang untuk meningkatkan kesejahteraannya.

## **2.2 Perilaku Menabung**

Menurut Yazid (2016) saving merupakan cara untuk meningkatkan standar hidup keluarga di masa depan. Selain untuk menyiapkan kehidupan yang

lebih baik, *saving* merupakan cara untuk menghadapi terjadinya risiko akibat musibah-musibah yang memerlukan dana besar. Kata “menabung” mengandung makna yang luas dan banyak penjelasan. Dalam konteks ekonomi tabungan didefinisikan sebagai residual pendapatan setelah dikurangi konsumsi saat ini selama jangka waktu tertentu. Dapat diambil pengertian bahwa menabung adalah kelebihan dari penghasilan yang melebihi pengeluaran konsumsi dalam suatu periode tertentu, atau sebagai selisih antara kekayaan bersih pada akhir periode dan kekayaan bersih pada awal periode.

Perilaku masyarakat untuk menabung adalah tindakan nyata yang dipengaruhi faktor-faktor kejiwaan dan faktor lain yang mengarahkan mereka untuk menyisihkan pendapatannya, serta menggunakan jasa perbankan untuk sarana menabung. Perilaku masyarakat sebagai nasabah dapat dipengaruhi

oleh bank. Bank sebagai sarana menabung bagi masyarakat tentu berperan dalam membentuk karakter dan paradigma masyarakat untuk menabung dalam penelitian ini definisi menabung mengarah kepada kegiatan atau aktivitas seseorang untuk menyisihkan dan menyimpan uangnya di bank.

Menurut Sherraden (2017) Menabung (*saving*) sebagai sarana untuk menumpuk aset memiliki beberapa fungsi yaitu:

- 1) Meningkatkan stabilitas keluarga
- 2) Menciptakan orientasi kognitif dan emosional masa depan
- 3) Menstimuli perkembangan human capital dan aset lainnya
- 4) Mampu fokus dan memiliki spesialisasi
- 5) Memberikan dasar dalam pengambilan risiko
- 6) Menambah keamanan personal
- 7) Menambah pengaruh sosial

8) Meningkatkan partisipasi politik

9) Meningkatkan kesejahteraan anak.

Menurut Sadono Sukirno (2017) berpendapat bahwa Menabung dilakukan untuk beberapa tujuan, seperti untuk membiayai pengeluaran konsumsi sesudah mencapai pensiun, untuk mencegah pengeluaran biaya-biaya yang tidak terduga yang harus dikeluarkan dikemudian hari. Perilaku menabung sendiri mensyaratkan seseorang bisa disiplin dalam hal mengatur keuangan. Menabung sebagai sifat hemat dapat dijadikan sifat positif apabila sifat hemat dapat dijadikan sifat positif apabila dengan konsisten akan meningkatkan kualitas hidup yang lebih baik.

### **2.2.1 Indikator Perilaku Menabung**

Perilaku menabung merupakan keputusan seseorang apakah memilih untuk melakukan kegiatan menabung atau tidak melakukan kegiatan menabung. Adapun indikator perilaku menabung menurut M.Azhari, (2018) diantaranya sebagai berikut:

a. Kebutuhan masa depan,

Merupakan upaya seseorang untuk menyisihkan uang untuk menghadapi masa yang akan datang dan untuk mendapatkan uang dalam jumlah yang relative besar

b. Keputusan menabung

Yaitu proses mengarahkan seseorang untuk menyisihkan pendapatannya, serta menggunakan jasa perbankan untuk sarana menabung

c. Tindakan Penghematan mengontrol pengeluaran

Yaitu mensyaratkan seseorang bisa disiplin dalam hal mengatur keuangan dan menjadikan seseorang memiliki sifat hemat.

### **2.3 Kontrol Diri**

Menurut Ghufroon dan Risnawita (2014) kontrol diri merupakan suatu kecakapan individu dalam kepekaan membaca situasi diri dan

lingkungannya. Selain itu juga kemampuan untuk mengontrol dan mengelola faktor-faktor perilaku sesuai dengan situasi dan kondisi untuk menampilkan diri dalam melakukan sosialisasi, kemampuan untuk mengendalikan perilaku, kecenderungan menarik perhatian, keinginan mengubah perilaku agar sesuai untuk orang lain, menyenangkan orang lain, selalu konform dengan orang lain, dan menutupi perasaannya. Menurut Goldfried dan Merbaum (dalam Ghufron dan Risnawita, 2014) mendefinisikan kontrol diri sebagai suatu kemampuan untuk menyusun, membimbing, mengatur dan mengarahkan bentuk perilaku yang dapat membawa individu ke arah konsekuensi positif.

### **2.3.1 Indikator Kontrol Diri**

Menurut Ghufron dan Risnawita (2014) indikator kontrol diri yaitu sebagai berikut :

1. Kontrol perilaku (*Behavioral control*)

Merupakan kesiapan atau tersedianya suatu respon yang dapat secara langsung mempengaruhi atau memodifikasi suatu keadaan yang tidak menyenangkan.

2. Kontrol kognitif (*Cognitive control*)

Merupakan kemampuan individu dalam mengolah informasi yang tidak diinginkan dengan cara menginterpretasi, menilai, atau menggabungkan suatu kejadian dalam suatu kerangka kognitif sebagai adaptasi psikologis atau untuk mengurangi tekanan.

3. Mengontrol keputusan (*Decisional control*)

Merupakan kemampuan seseorang untuk memilih hasil atau suatu tindakan berdasarkan pada sesuatu yang diyakini atau disetujuinya. Kontrol diri dalam menentukan pilihan akan berfungsi baik dengan adanya suatu kesempatan, kebebasan, atau kemungkinan pada diri individu untuk memilih berbagai kemungkinan tindakan.

## **2.4 Kelompok Referensi**

Menurut Schiffman dan Kanuk pada tahun 2008: “kelompok referensi adalah setiap orang atau kelompok dianggap sebagai dasar perbandingan (atau rujukan) bagi seseorang dalam membentuk nilai-nilai dan sikap umum atau khusus, atau pedoman khusus bagi perilaku”. Kelompok referensi seseorang adalah semua kelompok yang mempunyai pengaruh langsung (tatap muka) atau tidak langsung terhadap sikap atau perilaku orang tersebut. Suatu kelompok referensi meliputi satu orang atau lebih yang dipergunakan oleh seseorang sebagai basis dasar untuk perbandingan atau titik referensi di dalam membentuk respon afektif dan kognitif dan pembentukan perilaku.

### **2.4.1 Indikator Kelompok Referensi**

Menurut Engel, Blackwell, Miniard mengutip pernyataan Berden (2016) bahwa kelompok referensi orang atau kelompok orang yang mempengaruhi secara bermakna perilaku individu. Kelompok referensi memberikan standar (norma) dan nilai yang dapat menjadi perspektif penentu mengenai bagaimana seseorang berpikir dan berperilaku. Dan menurut Blackwell, Miniard dan Engel, (2014) ditemukan indikator - indikator yang menunjukkan kapabilitas dari kelompok referensi antara lain :

- a. Pengetahuan kelompok referensi mengenai produk.  
Menunjukkan seberapa dalam kelompok referensi ini mengetahui spesifikasi produk yang diinformasikan kepada konsumen yang lainnya.
- b. Kredibilitas dari kelompok referensi.  
Kredibilitas ini menunjukkan nama baik dari kelompok referensi dilihat dari perilakunya di lingkungan
- c. Pengalaman dari kelompok referensi.  
Pengalaman dari kelompok referensi dalam mengkonsumsi atau menggunakan produk yang diinformasikan kepada konsumen
- d. Keaktifan kelompok referensi.

Menunjukkan seberapa sering kelompok referensi ini memberikan informasi kepada konsumen mengenai produk sehingga konsumen merasa tertarik pada produk bersangkutan

- e. Daya tarik kelompok referensi.

Daya tarik ini mengarah pada *performance* (penampilan) dari kelompok referensi, misalnya daya tarik tutur katanya, daya tarik dari kerapiannya, dan lainnya.

## **2.5 Pelayanan**

Pelayanan merupakan fungsi dari pada personal selling, beberapa pembeli menyatakan bahwa mereka membeli suatu barang karena penjualnya ramah, menarik dan pelayanannya memuaskan, personal selling itu sendiri merupakan interaksi antar individu, saling bertemu muka yang ditunjukkan untuk menciptakan, memperbaiki, menguasai. Atau mempertahankan hubungan pertukaran yang saling menguntungkan kepada pihak lain. Personal selling biasanya dilakukan oleh seorang pelayan toko atau tempat berbelanja, sehingga dapat langsung mengetahui keinginan motif dan perilaku konsumen sekaligus dapat melihat reaksi konsumen.

Menurut Alma (2017), Pelayanan adalah suatu yang didefinisikan secara terpisah, tidak berwujud dan tidak ditawarkan untuk memenuhi kebutuhan, sehingga dapat diambil pengertian bahwa pelayanan merupakan suatu manfaat yang diberikan oleh suatu pihak kepada pihak lain dan biasanya tidak berwujud. Menurut Kotler pelayanan adalah setiap kegiatan atas unjuk yang ditawarkan oleh salah satu pihak kepada pihak lain yang secara prinsip dan tidak menyebabkan pemindahan kepemilikan apapun, produksinya bisa juga tidak terikat pada suatu produk fisik. Pelayanan merupakan setiap kegiatan dan manfaat yang dapat diberikan oleh suatu pihak kepada pihak yang lain yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak menyebabkan kepemilikan apapun. Pelayanan merupakan aktifitas, manfaat atau kepuasan yang ditawarkan untuk dijual

### 2.5.1 Indikator Pelayanan

Kesusaian antara harapan pelanggan (masyarakat) pengguna layanan dengan, persepsi pelanggan atas layanan yang diberikan oleh bank syariah. Menurut M.Azhari, (2018) Kualitas layanan dibentuk oleh 5 indikator yang meliputi pertanyaan yang berhubungan dengan pendekatan SERVQUAL, yaitu sebagai berikut :

a. Berwujud (*tangible*)

Indikator dari tangible untuk mengetahui seberapa baik penampilan fisik yang dapat diandalkan.

b. Ketanggapan (*responsiveness*)

Indikator dari responsiveness untuk mengetahui seberapa baik perusahaan berupaya untuk membantu dan memberikan jasa yang cepat kepada pelanggan.

c. Jaminan (*assurance*)

Indikator dari assurance untuk mengetahui seberapa baik pengetahuan, keramahan dan kemampuan para pegawai melakukan tugas secara spontan dan menjamin kinerja yang baik sehingga menimbulkan kepercayaan dan keyakinan pelanggan.

d. Keandalan (*reliability*)

Indikator dari reliability untuk mengetahui seberapa baik kemampuan untuk memberikan jasa sesuai dengan yang dijanjikan dengan akurat dan terpercaya sesuai harapan pelanggan.

e. Empati (*empathy*)

Indikator dari empathy untuk mengetahui seberapa baik perusahaan memahami keinginan pelanggan dan memberikan sentuhan/perhatian secara ikhlas kepada setiap pelanggan.

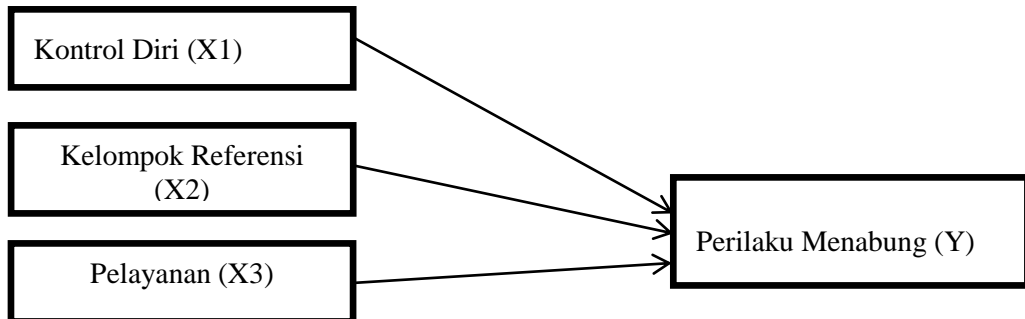


## 2.6 Penelitian Terdahulu

**Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu**

No	Judul Penelitian	Nama Peneliti	Hasil Penelitian	Metode yang digunakan
1	Faktor-Faktor Yang Memengaruhi Perilaku Menabung Di Kalangan Mahasiswa	Hani Sirine (2016)	Kontrol diri berpengaruh positif signifikan terhadap Saving behavior	Kuantitatif dengan analisi regresi berganda
2	Pengaruh Kontrol Diri, Literasi Keuangan, Dan Inklusi Keuangan Terhadap Perilaku Menabung Mahasiswa Pendidikan Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Surabaya	Putri dan Susanti (2018)	Kontrol diri secara simultan berpengaruh signifikan terhadap perilaku menabung	Kuantitatif dengan analisi regresi berganda
3	Pengaruh Kepercayaan, Pelayanan, Dan Fasilitas Bank Terhadap Perilaku Menabung (Studi Pada Nasabah Bank Purworejo)	Aisyah Wardani (2013)	Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap perilaku menabung	Kuantitatif dengan analisi regresi berganda
4	Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Perilaku Nasabah Menabung Di Bank Syariah Kota Makassar	M.A Fadhillah (2018)	Kelompok referensi berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap perilaku menabung.	Kuantitatif dengan analisi regresi berganda

## 2.7 Kerangka Pemikiran



**Gambar 2.1**  
**Kerangka Pikir**

**Sumber : Ghuftron dan Risnawita (2014), Blackwell (2014), M.Azhari, (2018)**

**Dimodifikasi oleh : Komang darne (2019)**

## 2.8 Hipotesis Penelitian

### 2.8.1 Pengaruh kontrol diri terhadap perilaku menabung

Kontrol diri adalah kemampuan untuk mengidentifikasi dan mengatur emosi dan keinginan seseorang. Menurut Golfried dan Merbaum (Ghuftron & Rini, 2017) kontrol diri sebagai suatu kemampuan menyusun, membimbing, mengatur, dan mengarahkan bentuk perilaku yang dapat membawa individu ke arah konsekuensi positif. Individu yang memiliki kontrol diri yang kuat, mereka mampu membuat pertimbangan dengan memilih antara yang penting dan tidak penting sebelum membuat keputusan.

Pengendalian diri perlu dimiliki oleh seseorang ketika dihadapkan pada situasi dimana harus menyimpan uangnya atau menghamburkan uang. Seseorang yang memiliki kontrol diri yang kuat akan memilih untuk menyimpan atau menabung uangnya karena hal tersebut bersifat positif dan memberikan manfaat. Selain itu penelitian ini juga didukung oleh beberapa penelitian yang menyatakan bahwa pengendalian diri berpengaruh terhadap perilaku menabung. Penelitian Resti Desi (2018) hasil penelitian

menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan kontrol diri terhadap perilaku menabung. Hal ini dikarenakan orang lebih cenderung untuk menabung jika mereka mampu mengendalikan diri melalui penerapan penganggaran dan penilaian biaya ekonomi. Hani dan Dwi (2016) hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan pengendalian diri terhadap perilaku menabung. Hal ini dikarenakan seseorang yang memiliki kontrol diri yang kuat akan mampu untuk berhemat. Hal ini disebabkan oleh pertentangan dalam diri atas kebutuhan dan keinginan.

$H_{a1}$  : Kontrol diri berpengaruh signifikan terhadap perilaku menabung nasabah BRI syariah.

### **2.8.2 Pengaruh kelompok referensi terhadap perilaku menabung**

Nasabah akan lebih berhati-hati dalam memilih jika risiko yang ditanggung lebih besar, mereka akan membutuhkan banyak referensi baik dari keluarga, teman maupun rekan kerja mereka dalam penerapannya di bank syariah, produk perbankan menggunakan akad mudharabah muthlaqoh, kemungkinan risiko yang dapat terjadi dalam deposito mudharabah yaitu apabila terjadi kelalaian oleh pihak lembaga keuangan dalam menyalurkan pembiayaan. Hasil penelitian yang dilakukan oleh M.Azhari (2018) menyatakan bahwa kelompok referensi berpengaruh terhadap perilaku menabung. Hal ini dikarenakan keputusan memilih bank syariah tidak terlepas dari adanya kelompok referensi sebagai rujukan bagi seseorang untuk membentuk perilaku dan sikap umum atau khusus, atau pedoman khusus bagi perilaku.

Penelitian yang dilakukan oleh Wilna (2017) yang mengatakan ada pengaruh antara kelompok referensi terhadap keputusan menabung. Dalam penelitian ini kelompok referensi mempengaruhi perilaku nasabah menabung di bank syariah berdasarkan jawaban terbanyak responden yang menjawab setuju pada item beberapa orang sekitar tempat tinggal menabung

pada bank syariah. hal ini sejalan dengan tingkah laku manusia merupakan hasil interaksi timbal balik yang terus menerus antara faktor-faktor penentu: internal (kognisi, persepsi dan faktor lainnya yang mempengaruhi kegiatan manusia), dan eksternal (lingkungan). Hasil penelitian yang dilakukan oleh Hani dan Dwi (2016) menyatakan bahwa kelompok referensi berpengaruh terhadap perilaku menabung. Hal ini dikarenakan perilaku menabung orang dewasa muda lebih berorientasi pada kelompok referensi atau rekan-rekan mereka serta dunia orang dewasa atau kurang bergantung pada orang tua.

Ha<sub>2</sub> : Kelompok Referensi berpengaruh signifikan terhadap perilaku menabung nasabah BRI syariah.

### **2.8.3 Pengaruh pelayanan terhadap perilaku menabung**

Semakin baiknya kualitas pelayanan akan berdampak meningkatnya keputusan nasabah untuk menabung di bank syariah dan begitu pula sebaliknya. Pandangan terhadap suatu kualitas pelayanan, akan dimulai dari bagaimana pemberi pelayanan itu dapat memenuhi harapan konsumen, kemudian dilanjutkan dengan bagaimana seharusnya pemberi pelayanan tersebut menampilkan performanya. Hasil penelitian yang dilakukan oleh M.Azhari (2018) menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap perilaku menabung. Hal ini dikarenakan nasabah umumnya mempunyai perilaku bangga apabila dilayani secara baik oleh petugas bank, untuk itu harus menjadikan pelayanan sebagai alat untuk menarik nasabah, sehingga tugas bank adalah mempelajari apa yang diinginkan nasabah, bagaimana perilaku nasabah dan bagaimana cara melayani nasabah dengan baik.

Ha<sub>3</sub> : Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap perilaku menabung menabung nasabah BRI syariah.