

INFO US\$AHAWAN

usahawan pemacu ekonomi mapan

EDISI 25

ISSN 1823-6421



Kajian Memahami Tingkahlaku Pengguna Dalam Meningkatkan Kemajuan Ekonomi Usahawan

Hayati Adilin Mohd Abd Majid1
Ruhaya Hussin2 dan Siti Khuzaimah Ahmad Sharoni3

Fakulti Pengurusan Hotel & Pelancongan.
UNIVERSITI TEKNOLOGI MARA, Kuala Terengganu, Terengganu1

Kulliyah Ilmu Pengetahuan Berteraskan Wahyu & Sains
Kemanusiaan,
UNIVERSITI ISLAM ANTARABANGSA MALAYSIA, Gombak, Selangor2

Fakulti Sains dan Kesihatan3
UNIVERSITI TEKNOLOGI MARA, Puncak Alam, Selangor3

*Koresponden: hayati2959@uitm.edu.my

Dalam sesebuah industri perniagaan, setiap usahawan pasti mempunyai cara tersendiri dalam meningkatkan lagi keuntungan dan kejayaan syarikat mereka. Pelbagai kajian telah dijalankan dalam memahami konsep dan tingkahlaku pengguna. Ini kerana pengguna merupakan aset utama yang akan membeli dan menyokong perniagaan mereka. Ia sangat berkait rapat dengan faktor-faktor yang mempengaruhi pembelian dari pengguna yang akan membeli produk yang diminati seterusnya mengulang pembelian yang akan meningkatkan keuntungan para usahawan. Namun ada juga pengguna yang sudah tidak lagi menyokong sesebuah perniagaan dan ada juga yang memberikan komen negatif yang dapat memberi impak buruk kepada perniagaan tersebut. Sikap pengguna sangat subjektif dan sukar difahami. Justeru, kajian tingkahlaku harus diteliti dan dipelajari bagi meningkatkan kefahaman usahawan terhadap pengguna yang menjadi asas kepada kelestarian ekonomi yang lebih baik.

Terdapat pelbagai kajian mengenai tingkahlaku manusia dalam bidang ekonomi, psikologi, sosiologi, dan antropologi. Tingkahlaku manusia merangkumi fikiran, perasaan, dan perbuatan manusia. Ini bermaksud bahawa segala fikiran, daya kehendak, deria rasa, dan proses membuat keputusan setiap hari diklasifikasikan sebagai tingkahlaku manusia. Salah satu aspek kajian tingkahlaku manusia yang paling dominan ialah aspek psikologi konsumen. Model kajian psikologi konsumen menerangkan tingkahlaku manusia dengan cara menghuraikan faktor-faktor dasar yang mempengaruhi tingkahlaku individu atau kumpulan masyarakat yang menggunakan sesuatu produk.

Solomon mengatakan kajian mengenai tingkahlaku manusia dalam konteks sebagai seorang pengguna melibatkan proses seseorang itu memilih, membeli, menggunakan atau membuang produk, perkhidmatan, idea, atau pengalaman untuk memenuhi keperluan dan keinginan individu atau kumpulan masyarakat. Pandangan yang lebih inklusif mengenai kajian tingkahlaku pengguna merangkumi lebih daripada sekadar memerhati apakah dan mengapakah sesuatu produk itu dibeli oleh pengguna. Bahkan kajian ini juga turut memfokuskan kepada faktor-faktor yang mempengaruhi pembelian di kalangan pengguna dan tingkahlaku mereka dalam menggunakan sesuatu produk. Antara salah satu model kajian tingkahlaku pengguna yang terkenal adalah KAP iaitu singkatan kepada perkataan 'Knowledge-Attitude-Practice/Behaviour'.

Ia merujuk kepada pengetahuan, sikap, amalan, dan tingkahlaku. Ia dikemukakan oleh sarjana Barat di mana perubahan tingkahlaku manusia terbahagi kepada tiga proses berturutan: pemerolehan pengetahuan, pembentukan sikap, dan pembentukan tingkah laku. Pendekatan tersebut menggambarkan hubungan progresif antara pengetahuan, sikap, dan tingkahlaku dengan cara di mana pengetahuan adalah asas perubahan tingkahlaku, sementara kepercayaan dan sikap adalah pendorong perubahan tingkah laku. Oleh itu, kajian pengetahuan adalah langkah pertama dalam memahami perubahan tingkahlaku. Penyelidik terdahulu mengenal pasti bahawa kesedaran dan pengetahuan tambahan mempunyai kesan yang signifikan terhadap sikap terhadap makanan dan kadar

Kajian ini boleh digunakan untuk menilai beberapa keadaan atau fenomena. Contohnya dalam mengukur sejauh mana keadaan sedia ada, untuk mengesahkan atau menolak hipotesis, dan untuk memberikan kenyataan keadaan sebenar. Ia memberikan kesempatan untuk meningkatkan pengetahuan dan pemahaman, sikap, dan praktik dalam berbagai topik kajian termasuk keusahawanan, pendidikan, kesihatan dan banyak lagi. Dalam konteks kajian sosial, kajian ini terkenal dengan sumber daya yang jimat (kos -efektif) dan sumber yang terpelihara kerana skop yang kecil dan ketepatannya [8]. Ia telah diuji dan wujud dalam sesuatu hubungan di mana pengetahuan mempengaruhi sikap, sementara sikap dianggap mempengaruhi amalan. Hasil tinjauan kajian ini memberikan sumbangan dalam membantu mengumpul data garis dasar serta menetapkan nilai asas atau nilai rujukan yang akan membantu penilaian masa depan mengenai subjek tertentu yang dikaji. Ia mampu memperbaiki pelaksanaan program pendidikan, intervensi, pencegahan, dan aktiviti promosi terutama dalam meningkatkan produktiviti ekonomi usahawan. Ia juga dapat meningkatkan minat penelitian dari segi perkembangan informasi dan pemahaman tingkah laku pengguna dengan lebih jelas dalam diri usahawan yang membolehkan pengurusan dapat dirancang dengan lebih jelas dan sistematik.

Justeru, kajian berkaitan tingkahlaku dan psikologi sangat penting dan harus dipertingkatkan lagi di kalangan pengguna dan usahawan. Ia bagi memastikan setiap usahawan dapat memahami dan mengenal pasti tingkah laku pengguna yang boleh mempengaruhi pembelian sesuatu produk dan memperbaiki kualiti serta strategi perniagaan dengan lebih baik. Ini sekaligus akan meningkatkan lagi keuntungan dalam industri dan mengukuhkan lagi pendapatan ekonomi ke tahap yang lebih tinggi dan cemerlang.

RUJUKAN

- [1] Bandura, A. (1999). A social cognitive theory of personality. *Handbook of Personality: Theory and Research*.
- [2] Haugtvedt, C. P., Herr, P. M., & Kardes, F. R. (Eds.). (2018). *Handbook of consumer psychology*. Routledge.
- [3] Solomon, (1996). *Consumer Behavior* (3rd ed). Prentice Hall. Adolescents' attitudes towards organic food: A survey of 15- to 16-year old school children. *International Journal of Consumer Studies*, 31(4), 349-356
- [4] Mahmud, M. H., & Siarap, K. (2013). *Kempen Pencegahan H1N1: Kajian Tentang Pengetahuan, Sikap dan Amalan Penduduk di Timur Laut Pulau Pinang*. *Malaysian Journal of Communication*, 29(1), 127-140.
- [5] Fan, X., Lee, K. S., Frazier, S. K., Leannie, T. A., & Moser, D. K. (2014). The use of and perceptions about, dietary supplements among patients with heart failure. *European Journal of Cardiovascular Nursing*, 13(4), 311-319.
- [6] Stobbelaar, D. J., Casimir, G., Borghuis, J., Marks, I., Meijer, L., & Zebeda, S. (2007).