

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Konsep Pengetahuan

2.1.1 Pengertian Pengetahuan

Pengetahuan adalah hasil dari tahu dan terjadi setelah orang melakukan penginderaan terhadap objek tertentu. Penginderaan terjadi melalui panca indera manusia yaitu indera penglihatan, pendengaran, penciuman, rasa dan raba. Sebagian besar pengetahuan manusia diperoleh melalui mata dan telinga. Pengetahuan merupakan dominan yang sangat penting untuk terbentuknya tindakan seseorang (Notoatmodjo, 2014).

2.1.2 Tingkatan Pengetahuan

Menurut Notoatmodjo (2014), pengetahuan yang dicakup di dalam dominan kognitif mempunyai 6 tingkatan yaitu :

1. Tahu (*Know*) Tahu diartikan sebagai mengingat suatu materi yang telah dipelajari sebelumnya, termasuk ke dalam pengetahuan tingkat ini adalah mengingat kembali terhadap suatu spesifikasi seluruh badan yang dipelajari atau rangsangan yang diterima.
2. Memahami (*Comprehension*) Memahami diartikan sebagai kemampuan menjelaskan secara benar tentang objek yang diketahui dan dapat menginterpretasi materi tersebut secara benar.

2.1.3 Faktor Yang Mempengaruhi Pengetahuan

Pengetahuan seseorang dipengaruhi oleh beberapa faktor, diantaranya:

1. Faktor Internal

a. Umur.

Semakin cukup umur tingkat kematangan dan kekuatan seseorang akan lebih matang dalam berpikir dan bekerja dari segi kepercayaan masyarakat yang

lebih dewasa akan lebih percaya dari pada orang yang belum cukup tinggi kedewasaannya. Hal ini sebagai akibat dari pengalaman jiwa (Nursalam, 2011).

b. Pengalaman.

Pengalaman merupakan guru yang terbaik (*experience is the best teacher*), pepatah tersebut bisa diartikan bahwa pengalaman merupakan sumber pengetahuan, atau pengalaman itu merupakan cara untuk memperoleh suatu kebenaran pengetahuan. Oleh sebab itu pengalaman pribadi pun dapat dijadikan sebagai upaya untuk memperoleh pengetahuan. Hal ini dilakukan dengan cara mengulang kembali pengetahuan yang diperoleh dalam memecahkan persoalan yang dihadapi pada masa lalu (Notoatmodjo, 2010).

c. Pendidikan

Semakin tinggi tingkat pendidikan seseorang semakin banyak pula pengetahuan yang dimiliki. Sebaliknya semakin pendidikan yang kurang akan menghambat perkembangan sikap seseorang terhadap nilai-nilai yang baru diperkenalkan (Nursalam, 2011).

d. Pekerjaan

Pekerjaan adalah kebutuhan yang harus dilakukan terutama untuk menunjang kehidupannya dan kehidupan keluarganya (Menurut Thomas 2007, 7 dalam Nursalam 2011). Pekerjaan bukanlah sumber kesenangan, tetapi lebih banyak merupakan cara mencari nafkah yang membosankan berulang dan banyak tantangan (Frich 1996 dalam Nursalam, 2011).

e. Jenis Kelamin

Istilah jenis kelamin merupakan suatu sifat yang melekat pada kaum lakilaki dan perempuan yang dikonstruksikan secara sosial maupun kultural.

2. Faktor eksternal

a. Informasi

Menurut Long (1996) dalam Nursalam dan Pariani (2010) informasi merupakan fungsi penting untuk membantu mengurangi rasa cemas. Seseorang yang mendapat informasi akan mempertinggi tingkat pengetahuan terhadap suatu hal.

b. Lingkungan

Menurut Notoatmodjo (2010), hasil dari beberapa pengalaman dan hasil observasi yang terjadi di lapangan (masyarakat) bahwa perilaku seseorang termasuk terjadinya perilaku kesehatan, diawali dengan pengalaman-pengalaman seseorang serta adanya faktor eksternal (lingkungan fisik maupun non fisik).

c. Sosial budaya

Semakin tinggi tingkat pendidikan dan status sosial seseorang maka tingkat pengetahuannya akan semakin tinggi pula.

2.2 Konsep Pengetahuan dan sikap

2.2.1 Pengertian

Pengetahuan dan sikap adalah ciri negatif yang menempel pada pribadi seseorang karena pengaruh lingkungannya (KBBI). Menurut Surgeon General Satcher's (dalam Teresa, 2010) menyatakan pengetahuan dan sikap adalah kejadian atau fenomena yang menghalangi seseorang untuk mendapatkan perhatian, mengurangi seseorang untuk memperoleh peluang dan interaksi sosial. Stigma membuat pembatasan pada pendidikan, pekerjaan, perumahan dan perawatan kesehatan.

Pengetahuan dan sikap dapat dialami sebagai rasa malu atau bersalah, atau secara luas dapat dinyatakan sebagai diskriminasi. Hal ini dapat menyebabkan penurunan percaya diri, kehilangan motivasi, penarikan diri dari kehidupan sosial, menghindari pekerjaan, interaksi dalam kesehatan dan kehilangan perencanaan masa depan (UNAIDS, 2013). Pengetahuan dan sikap juga berarti sebuah fenomena yang terjadi ketika seseorang diberikan labeling, stereotip, separation, dan mengalami diskriminasi (Link Phelan dalam Scheid & Brown, 2010). Jadi dari beberapa definisi dari pengetahuan dan sikap tersebut, definisi pengetahuan dan sikap adalah pikiran dan kepercayaan yang salah serta fenomena yang terjadi ketika individu memperoleh labeling, stereotip, separation dan mengalami diskriminasi sehingga memengaruhi diri individu secara keseluruhan.

2.2.2 Mekanisme Pengetahuan dan sikap

Mekanisme pengetahuan dan sikap terbagi menjadi empat menurut Major & O'Brien (2005), yaitu :

a. Adanya perlakuan negatif dan diskriminasi secara langsung

Mekanisme pengetahuan dan sikap yang pertama yaitu adanya

perlakukan negatif dan diskriminasi secara langsung yang artinya terdapat pembatasan pada akses kehidupan dan diskriminasi secara langsung sehingga berdampak pada status sosial, *psychological well-being* dan kesehatan fisik. Pengetahuan dan sikap dapat terjadi di beberapa tempat seperti di sebuah toko, tempat kerja, setting pendidikan, pelayanan kesehatan dan sistem peradilan pidana (Eshiemann, dalam Major & O'Brien, 2005).

- b. Proses konfirmasi terhadap harapan atau *Self Fulfilling Prophecy* Pengetahuan dan sikap menjadi sebuah proses melalui konfirmasi harapan atau self fulfilling prophecy (Jussim dkk., dalam Major & O'Brien, 2005). Persepsi negatif, stereotipe dan harapan bisa mengarahkan individu untuk berperilaku sesuai dengan pengetahuan dan sikap yang diberikan sehingga berpengaruh pada pikiran, perasaan dan perilaku individu tersebut.
- c. Munculnya stereotip secara otomatis Pengetahuan dan sikap dapat menjadi sebuah proses melalui aktivitas stereotip otomatis secara negatif pada suatu kelompok.
- d. Terjadinya proses ancaman terhadap identitas dari individu

2.2.3 Tipe Pengetahuan dan sikap

Menurut Goffman (dalam Scheid & Brown, 2010) mendefinisikan 3 tipe pengetahuan dan sikap sebagai berikut :

- a. Pengetahuan dan sikap yang berhubungan dengan cacat tubuh yang dimiliki oleh seseorang.
- b. Pengetahuan dan sikap yang berhubungan dengan karakter individu yang umum diketahui seperti bekas narapidana, pasien rumah sakit jiwa dan lain sebagainya.
- c. Pengetahuan dan sikap yang berhubungan dengan ras, bangsa dan agama. Pengetahuan dan sikap semacam ini ditransmisikan dari generasi ke generasi melalui keluarga.

2.2.4 Dimensi Pengetahuan dan sikap

Menurut Link dan Phelan (dalam Scheid & Brown, 2010) pengetahuan dan sikap mengacu pada pemikiran Goffman (1961), komponen-komponen dari pengetahuan dan sikap sebagai berikut :

a. *Labelling*

Labeling adalah pembedaan dan memberikan label atau penamaan berdasarkan perbedaan-perbedaan yang dimiliki anggota masyarakat tersebut (Link & Phelan dalam Scheid & Brown, 2010). Sebagian besar perbedaan individu tidak dianggap relevan secara sosial, namun beberapa perbedaan yang diberikan dapat menonjol secara sosial. Pemilihan karakteristik yang menonjol dan penciptaan label bagi individu atau kelompok merupakan sebuah prestasi sosial yang perlu dipahami sebagai komponen penting dari pengetahuan dan sikap. Berdasarkan pemaparan di atas, labeling adalah penamaan berdasarkan perbedaan yang dimiliki kelompok tertentu.

b. *Stereotip*

Menurut Rahman (2013) stereotip merupakan keyakinan mengenai karakteristik tertentu dari anggota kelompok tertentu. Stereotip adalah komponen kognitif yang merupakan keyakinan tentang atribut personal yang dimiliki oleh orang-orang dalam suatu kelompok tertentu atau kategori sosial tertentu (Taylor, Peplau, & Sears, 2009).

c. *Separation*

Separation adalah pemisahan “kita” (sebagai pihak yang tidak memiliki pengetahuan dan sikap atau pemberi pengetahuan dan sikap) dengan “mereka” (kelompok yang mendapatka pengetahuan dan sikap). Hubungan label dengan atribut negatif akan menjadi suatu membenaran ketika individu yang dilabel percaya bahwa dirinya memang berbeda sehingga hal tersebut dapat dikatakan bahwa proses pemberian stereotip berhasil (Link & Phelan dalam Scheid & Brown, 2010).

d. *Diskriminasi*

Diskriminasi adalah perilaku yang merendahkan orang lain karena keanggotaannya dalam suatu kelompok (Rahman, 2013). Menurut Taylor, Peplau, dan Sears (2009) diskriminasi adalah komponen behavioral yang

merupakan perilaku negatif terhadap individu karena individu tersebut adalah anggota dari kelompok tertentu.

2.2.5 Proses pengetahuan dan sikap

Menurut Link dan Phelan (dalam Scheid & Brown, 2010) pengetahuan dan sikap terjadi ketika muncul beberapa komponen yang saling berkaitan. Adapun komponen-komponen tersebut, yaitu :

- a. Komponen pertama adalah individu membedakan dan memberikan label atas perbedaan yang dimiliki oleh individu tersebut
- b. Komponen kedua adalah munculnya keyakinan dari budaya yang dimiliki individu terhadap karakteristik individu atau kelompok lain dan menimbulkan stereotip.
- c. Komponen ketiga adalah menempatkan individu atau kelompok yang telah diberikan label pada individu atau kelompok dalam kategori yang berbeda sehingga terjadi separation.
- d. Komponen keempat adalah individu yang telah diberikan label mengalami diskriminasi.

Simanjuntak (dalam Hermawati, 2005:19) proses pemberian pengetahuan dan sikap yang dilakukan masyarakat terjadi melalui tiga tahap yaitu:

1. Proses interpretasi, pelanggaran norma yang terjadi dalam masyarakat tidak semuanya mendapatkan pengetahuan dan sikap dari masyarakat, tetapi hanya pelanggaran norma yang diinterpretasikan oleh masyarakat sebagai suatu penyimpangan perilaku yang dapat menimbulkan pengetahuan dan sikap.
2. Proses pendefinisian orang yang dianggap berperilaku menyimpang, setelah pada tahap pertama dilakukan dimana terjadinya interpretasi terhadap perilaku yang menyimpang, maka selanjutnya adalah proses pendefinisian orang yang dianggap berperilaku menyimpang oleh masyarakat.
3. Perilaku diskriminasi, tahap selanjutnya setelah proses kedua dilakukan, maka masyarakat memberikan perlakuan yang bersifat membedakan.

2.3 Konsep Covid 19

2.3.1 Pengertian

Coronavirus merupakan virus RNA strain tunggal positif, berkapsul dan tidak bersegmen. Coronavirus tergolong ordo Nidovirales, keluarga Coronaviridae. Struktur coronavirus membentuk struktur seperti kubus dengan protein S berlokasi di permukaan virus. Protein S atau spike protein merupakan salah satu protein antigen utama virus dan merupakan struktur utama untuk penulisan gen. Protein S berperan dalam penempelan dan masuknya virus ke dalam sel host (interaksi protein S dengan reseptornya di sel inang) (Wang, 2020). Coronavirus bersifat sensitif terhadap panas dan secara efektif dapat diinaktifkan oleh desinfektan mengandung klorin, pelarut lipid dengan suhu 56°C selama 30 menit, eter, alkohol, asam perioksiasetat, detergen non-ionik, formalin, oxidizing agent dan kloroform. Klorheksidin tidak efektif dalam menonaktifkan virus (Wang, 2020; Korsman, 2012).

2.3.2 Patofisiologi

Kebanyakan coronavirus menginfeksi hewan dan bersirkulasi di hewan. Coronavirus menyebabkan sejumlah besar penyakit pada hewan dan kemampuannya menyebabkan penyakit berat pada hewan seperti babi, sapi, ayam, kuda, dan kucing. Coronavirus disebut dengan virus zoonotik yaitu virus yang ditransmisikan dari hewan ke manusia. Banyak hewan liar yang dapat membawa patogen bertindak sebagai vektor untuk penyakit menular tertentu. Kelelawar, tikus bambu, unta dan musang merupakan host yang biasa ditemukan untuk Coronavirus. Coronavirus pada kelelawar merupakan sumber utama untuk kejadian *Severe Acute Respiratory Syndrome* (SARS) dan *Middle East respiratory syndrome* (MERS) (PDPI, 2020).

Coronavirus hanya bisa memperbanyak diri melalui sel *host*-nya. Virus tidak dapat hidup tanpa ada sel *host* nya. Berikut siklus dari Coronavirus setelah menemukan sel *host* nya sesuai tropismenya. Pertama, Protein S penentu utama dalam menginfeksi spesies *host* nya serta penentu tropisnya (Wang, 2020). Pada studi SARS- Cov protein S berikatan dengan reseptor di sel *host* nya yaitu enzim ACE-2 (angiotensin-converting enzyme 2). ACE-2 dapat ditemukan pada mukosa oral dan nasal, nosofaring, paru, lambung, usus halus, usus besar, kulit, timus, sumsum tulang, limpa, hati, ginjal, otak, sel epitel alveolar paru,

sel erosit usus halus, sel endotel arteri vena, dan sel otot polos. Setelah berhasil masuk selanjutnya translasi replikasi gen dari RNA genom virus. Selanjutnya replikasi dan transkripsi dimana sintesis virus RNA melalui translasi dan perakitan dari kompleks rerika virus. Tahap selanjutnya adalah perakitan dan rilis virus (Ferh, 2015).

Setelah terjadi transmisi, virus masuk ke saluran napas atas kemudian bereplikasi di sel epitel saluran nafas atas (melakukan siklus hidupnya). Setelah itu menyebar ke saluran nafas bawah. Pada infeksi akut terjadi pelurusan virus dari saluran nafas dan virus dapat berlanjut meluruh beberapa waktu di sel gastrointestinal setelah penyembuhan. Masa inkubasi virus sampai muncul penyakit itu sekitar 3-7 hari (PDPI, 2020)

2.3.3 Manifestasi Klinis

Infeksi Covid 19 dapat menimbulkan gejala ringan, sedang atau berat. Gejala utama yang muncul yaitu demam suhu ($> 38^{\circ}\text{C}$), batuk, pilek dan kesulitan bernafas. Selain itu dapat disertai dengan sesak memberat, fatigue, mialgia, gejala gastroentestinal seperti diare dan gejala saluran nafas lainnya. Setengah dari pasien timbul sesak dalam satu minggu. Pada kasus berat secara cepat dan progresif, seperti ARDS, syok septik, asidosis metabolik yang sulit dikoreksi dan perdarahan atau disfungsi sistem koagulasi dalam beberapa hari. Pada beberapa pasien, gejala muncul ringan, bahkan tidak disertai dengan demam. Kebanyakan pasien memiliki prognosis baik, dengan sebagian kecil dalam kondisi kritis bahkan meninggal. Berikut sindrom klinis yang dapat muncul jika terinfeksi (PDPI, 2020).

a. Tidak berkomplikasi

Kondisi ini termasuk masih ringan. Gejala yang muncul berupa gejala yang tidak spesifik. Gejala utama tetap muncul seperti demam, batuk, dapat disertai dengan nyeri tenggorok, kongesti hidung, malaise, sakit kepala dan nyeri otot.

b. Pneumonia ringan

Gejala utama dapat muncul seperti batuk, demam dan sesak. Namun tidak ada tanda pneumonia berat. Pada anak-anak dengan pneumonia tidak berat ditandai dengan batuk atau susah bernafas.

c. Pneumonia berat. Pada pasien dewasa :

- Gejala yang muncul diantaranya demam atau curiga infeksi saluran nafas
- Tanda yang muncul yaitu takipnea (frekuensi nafas $> 30x/$ menit), distress pernafasan berat atau saturasi oksigen pasien $<90\%$ udara luar.

2.3.4 Penegakkan Diagnosis

Pada anamnesa gejala yang dapat ditemukan yaitu tiga gejala utama : demam, batuk kering (sebagian kecil berdahak) dan sulit bernafas atau sesak.

a. Pasien dalam pengawasan atau kasus suspek / *possible*

1. Seorang yang mengalami :

- a. Demam ($>38^{\circ}\text{C}$) atau riwayat demam
- b. Batuk, pilek atau nyeri tenggorokan
- c. Pneumonia ringan sampai berat berdasarkan klinis atau gambaran radiologi

2. Pasien infeksi pernafasan akut dengan tingkat keparahan ringan sampai berat dan salah satu berikut dalam 14 hari sebelum onset gejala :

- a. Kontak erat dengan pasien yang terkonfirmasi Covid 19
- b. Riwayat kontak dengan hewan penular
- c. Bekerja atau mengunjungi fasilitas pelayanan kesehatan dengan kasus terkonfirmasi atau portable infeksi Covid 19 di wilayah atau negara yang terjangkit
- d. Memiliki riwayat perjalanan ke luar negeri dan memiliki demam (suhu $\geq 38^{\circ}\text{C}$).

b. Orang dalam pemantauan

Seorang yang mengalami gejala demam atau riwayat demam tanpa pneumonia yang memiliki riwayat perjalanan ke wilayah atau luar negeri yang terjangkit Covid 19.

c. Kasus Portable

Pasien dalam pengawasan yang diperiksa untuk Covid 19 tetapi inkonklusif atau seorang dengan hasil terkonfirmasi positif pan-coronavirus.

d. Kasus Terkonfirmasi

Seorang yang secara laboratorium terkonfirmasi positif Covid 19. Saat ini belum ada penelitian atau bukti tatalaksana spesifik pada Covid 19. Pada studi terhadap SARSCoV, kombinasi lopinavir dan ritonavir dikaitkan dengan memberi manfaat klinis. Saat ini penggunaan lopinavir dan ritonavir masih diteliti terkait efektivitas dan keamanan pada infeksi Covid 19. Tatalaksana yang belum teruji atau terlisensi hanya boleh diberikan dalam situasi uji klinis yang disetujui oleh komite etik atau melalui *Monitored Emergency Use of Unregistered Interventions Framework* (MEURI), dengan pemantauan ketat. Selain itu juga belum ada vaksin untuk mencegah pneumonia Covid 19 ini (PDPI, 2020).

2.4 Konsep Sikap

Menurut Damiati, dkk (2017 p.36), sikap merupakan suatu ekspresi perasaan seseorang yang merefleksikan kesukaannya atau ketidaksukaannya terhadap suatu objek. Sedangkan Menurut Kotler (2007 p.65), Sikap adalah evaluasi, perasaan, dan kecenderungan seseorang yang secara konsisten menyukai atau tidak menyukai suatu objek atau gagasan. Menurut Sumarwan (2014 p.166), sikap merupakan ungkapan perasaan konsumen tentang suatu objek apakah disukai atau tidak, dan sikap juga menggambarkan kepercayaan konsumen terhadap berbagai atribut dan manfaat dari objek tersebut.

Menurut Umar Husein (2007 p.147), Sikap adalah evaluasi, perasaan, dan cenderung seseorang yang relatif konsisten terhadap suatu objek atau gagasan yang terdiri dari aspek keyakinan dan evaluasi atribut. Dari beberapa pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa sikap merupakan tanggapan reaksi seseorang terhadap objek tertentu yang bersifat positif atau negatif yang biasanya diwujudkan dalam bentuk rasa suka atau tidak suka, setuju atau tidak setuju terhadap suatu objek tertentu.

2.4.1 Komponen Sikap

Menurut Damiati, dkk (2017 p.39), sikap terdiri atas tiga komponen utama, yaitu

1. **Komponen Kognitif:** Komponen pertama dari sikap kognitif seseorang yaitu pengetahuan dan persepsi yang diperoleh melalui kombinasi pengalaman langsung dengan objek sikap dan informasi tentang objek itu yang diperoleh dari berbagai sumber. Pengetahuan dan persepsi yang dihasilkannya biasanya membentuk keyakinan artinya keyakinan konsumen bahwa objek sikap tertentu memiliki beberapa atribut dan bahwa perilaku tertentu akan menyebabkan hasil tertentu.
2. **Komponen Afektif:** Komponen afektif berkaitan dengan emosi atau perasaan konsumen terhadap suatu objek. Perasaan itu mencerminkan evaluasi keseluruhan konsumen terhadap suatu objek, yaitu suatu keadaan seberapa jauh konsumen merasa suka atau tidak suka terhadap objek itu evaluasi konsumen terhadap suatu merek dapat diukur dengan penilaian terhadap merek dari “sangat jelek” sampai “sangat baik” atau dari “sangat tidak suka” sampai sangat suka.
3. **Komponen Konatif:** Merupakan komponen yang berkaitan dengan kemungkinan atau kecenderungan bahwa seseorang akan melakukan tindakan tertentu yang berkaitan dengan onjek sikap, komponen konatif seringkali diperlukan sebagai suatu ekpresi dari niat konsumen untuk membeli.

Azwar (2012 p.23) berpendapat struktur sikap terdiri dari tiga komponen yang saling menunjang yaitu:

1. **Komponen Kognitif:** Komponen kognitif berisi kepercayaan streatipe seseorang mengenai apa yang berlaku atau apa yang benar bagi objek sikap. Seringkali komponen ini dapat disamakan dengan pandangan (opini), terutama apabila menyangkit masalah isu atau problem yang kontroversial.

2. **Komponen Afektif:** Komponen afektif merupakan perasaan individu terhadap objek sikap dan menyangkut masalah emosi. Masalah emosional inilah yang biasanya berakar paling bertahan terhadap perubahan-perubahan yang mungkin akan mengubah sikap seseorang.
3. **Komponen Prilaku/Konatif:** Komponen prilaku atau konatif dalam struktur sikap menunjukkan bagaimana perilaku atau kecenderungan berperilaku yang ada dalam diri seseorang berkaitan dengan objek sikap yang dihadapinya.

Melalui tindakan dan belajar seseorang akan mendapatkan kepercayaan dan sikap yang pada akhirnya akan mempengaruhi perilakunya. Kepercayaan merupakan suatu pemikiran deskriptif yang dimiliki seseorang tentang sesuatu yang didasari atas pengetahuan, pendapat dan keyakinan nyata. Sikap menempatkan seseorang dalam pikiran untuk menyukai atau tidak menyukai. Melalui pengalaman baik dari diri sendiri maupun orang lain akan menjadi bahan pertimbangan dan evaluasi untuk kedepannya.

Respon kognitif, afektif dan perilaku erat kaitannya dengan tahap pengambilan keputusan seseorang. Respon kognitif seseorang berbeda dalam tahap mempelajari yaitu tahapan mengenal masalah dan tahapan mencari informasi yang dibutuhkan untuk mengatasi masalah tersebut.

Tahapan ini disebut dengan tahapan afektif. Setelah alternative dipilih orang itu akan menggunakan pilihan tersebut untuk bertindak jika tindakannya sesuai dengan apa yang dikehendaki maka ia akan menggunakan cara ini untuk kejadian berikutnya atau sebaliknya akan memilih alternative lainnya jika tindakannya tidak sesuai dengan apa yang dikehendakinya.

2.4.2 Fungsi Sikap

Menurut Daniel Kazt dalam Damiani (2017 p.37), mengklasifikasikan empat fungsi sikap, yaitu:

1. Fungsi Utilitarian

Adalah fungsi yang berhubungan dengan prinsip-prinsip dasar imbalan dan hukuman. Di sini konsumen mengembangkan beberapa sikap terhadap produk atas dasar apakah suatu produk memberikan kepuasan atau kekecewaan.

2. Fungsi Ekspresi Nilai

Konsumen mengembangkan sikap terhadap suatu merek produk bukan didasarkan atas manfaat produk itu, tetapi lebih didasarkan atas kemampuan merek produk itu mengekspresikan nilai-nilai yang ada pada dirinya.

3. Fungsi Mempertahankan Ego

Sikap yang dikembangkan oleh konsumen cenderung untuk melindunginya dari tantangan eksternal maupun perasaan internal, sehingga membentuk fungsi mempertahankan ego.

4. Fungsi Pengetahuan

Sikap membantu konsumen mengorganisasi informasi yang begitu banyak yang setiap hari dipaparkan pada dirinya. Fungsi pengetahuan dapat membantu konsumen mengurangi ketidakpastian dan kebingungan dalam memilah-milah informasi yang relevan dan tidak relevan dengan kebutuhannya.

Menurut Ujang Sumarwan (2014 p.168) fungsi sikap mempunyai empat kategori sebagai berikut : a. Fungsi Utilitarian

Fungsi Utilitarian berhubungan dengan prinsip-prinsip dasar manfaat (*reward*) tersebut atau menghindari resiko dari produk hukuman (*punishment*). Manfaat produk bagi konsumen yang menyebabkan seseorang menyukai produk tersebut.

b. Fungsi Mempertahankan Ego

Sikap berfungsi untuk melindungi seseorang dari keraguan yang muncul dari dalam dirinya sendiri atau dari faktor luar yang mungkin menjadi ancaman bagi dirinya.

c. Fungsi Ekspresi Nilai

Sikap dikembangkan oleh konsumen terhadap suatu merek produk bukan berdasarkan atas manfaat produk itu, tetapi setelah berdasarkan atas kemampuan merek produk itu mengekspresikan nilai-nilai yang ada pada dirinya (*self-concept*)

d. Fungsi Pengetahuan

Sikap membantu konsumen mengorganisasikan informasi yang begitu banyak setiap hari dipaparkan pada dirinya. Fungsi pengetahuan membentuk konsumen untuk mengurangi ketidakpastian dan kebingungan.

2.4.3 Ciri-ciri Sikap

Menurut Danang Sunyoto (2012 p.210), Sikap mempunyai ciri antara lain :

- a. Sikap bukan pembawaan manusia sejak lahir, melainkan dibentuk atau dipelajari sepanjang perkembangan orang itu didalam hubungan dengan objeknya.

- b. Sikap dapat berubah-ubah dan dapat dipelajari, oleh karena itu sikap dapat berubah pada orang bila terdapat keadaan dan syarat tertentu yang memudahkan sikapnya pada orang itu sendiri.
- c. Sikap itu tidak berdiri sendiri melainkan senantiasa mengandung hubungan pada satu objek tertentu yang dapat dirumuskan dengan jelas
- d. Objek sikap merupakan suatu hal tertentu atau kumpulan dari hal-hal tersebut. Sikap dapat di berkenaan dengan suatu objek yang serupa.

2.4.4 Karakteristik Sikap

Menurut Ujang Sumarwan (2014 p.166) Sikap terdiri dari beberapa karakteristik, yaitu

- a. Sikap selalu memiliki objek, yaitu selalu mempunyai sesuatu hal yang dianggap penting, objek sikap dapat berupa konsep abstrak seperti konsumerisme atau berupa sesuatu yang nyata.
- b. Konsistensi sikap, sikap merupakan gambaran perasaan seorang konsumen, dan perasaan tersebut akan direfleksikan oleh perilakunya. Karena itu, sikap memiliki konsistensi dengan perilaku.
- c. Sikap Positif, Negatif dan Netral berarti setiap orang memiliki karakteristik valance dari sikap antara individu satu dengan yang lainnya.
- d. Intensitas sikap, sikap seorang konsumen terhadap suatu merek produk akan variasi tingkatannya, ketika konsumen menyatakan derajat tingkat kesukaan terhadap suatu produk, maka ia mengungkapkan intensitas sikapnya.
- e. Resistensi sikap adalah seberapa besar sikap seorang konsumen bisa berubah.
- f. Persistensi sikap adalah karakteristik sikap yang menggambarkan bahwa sikap akan berubah karena berlalunya waktu.

- g. Keyakinan sikap adalah kepercayaan konsumen mengenai kebenaran sikap yang dimilikinya. Sikap seorang terhadap objek sering kali muncul dalam konteks situasi.

2.4.5 Pengembangan Sikap

Ada tiga aspek yang perlu dipahami terkait dengan pengembangan sikap

1. Pembentukan Sikap

Sikap terbentuk dan berkembang sepanjang waktu melalui sebuah proses pembelajaran. Proses pembelajaran itu membuka konsumen dari keadaan sebelumnya yang mungkin tidak punya sikap menjadi memiliki sikap tertentu terhadap sesuatu objek.

2. Sumber-Sumber Yang Mempengaruhi Pembentukan Sikap Ada beberapa sumber yang mempengaruhi pembentukan dan pengembangan sikap, yaitu keluarga, teman sebaya, pengalaman pribadi, dan informasi yang diperoleh dari sumber komersial dan nonkomersial.

3. Hubungan Kepribadian dan Sikap

Kepribadian konsumen mempengaruhi sikapnya. Sifat-sifat kepribadian seperti *agresif extroversion*, dan sebagainya mempengaruhi sikap terhadap mereka dan terhadap produk