

# ANALISIS NIAT KONSUMEN DALAM MENGGUNAKAN QRIS DI SURAKARTA BERDASARKAN MODEL *DECOMPOSED THEORY OF PLANNED BEHAVIOR*

## ANALYSIS OF CONSUMER INTENTION IN USING QRIS IN SURAKARTA BASED ON THE *DECOMPOSED THEORY OF PLANNED BEHAVIOR MODEL*

Renisa Sangatul Rohmah<sup>1</sup>, Erni Martini<sup>2</sup>

<sup>1,2</sup> Universitas Telkom, Bandung

renisasr@student.telkomuniversity.ac.id<sup>1</sup>, ernimartini@telkomuniversity.ac.id<sup>2</sup>

### Abstrak

Pemerintah Indonesia melalui Bank Indonesia mendorong masyarakat untuk melakukan transaksi nontunai menggunakan QRIS. Penggunaan QRIS dinilai mampu mendorong perkembangan transaksi nontunai, serta mendorong pertumbuhan dan perkembangan ekonomi Indonesia ke depan.

Penelitian yang dilakukan di Surakarta bertujuan untuk menguji konstruk *Decomposed Theory of Planned Behavior* adalah sebagai berikut (1) apakah sikap mempengaruhi niat, (2) apakah kesadaran, ketidakpastian, kesesuaian dan keunggulan relatif secara parsial mempengaruhi sikap, (3) apakah norma subjektif berpengaruh pada niat, (4) apakah kontrol perilaku yang dirasakan mempengaruhi niat, dan (5) apakah efikasi diri dan fasilitas sumber daya secara individual mempengaruhi kontrol perilaku yang dirasakan.

Data dari 183 sampel responden yang terkumpul diolah dan dianalisis menggunakan *Partial Least Square Structural Equation Modeling* (PLS - SEM). Reliabilitas dan validitas keduanya telah dilakukan sebelumnya dengan hasil yang reliabel dan valid. Uji reliabilitas menggunakan *Cronbachs' Alpha*,  $\rho_A$  dan *Composite Reliability*, sedangkan uji validitas menggunakan kriteria *Average Variance Extracted* (AVE) dan HTMT. Peneliti juga menguji koefisien determinasi ( $R^2$ ) dan uji kesesuaian model.

Hasil penelitian ini adalah pertama, niat masyarakat untuk menggunakan QRIS dipengaruhi oleh sikap dan kontrol perilaku yang dipersepsikan, namun tidak dipengaruhi oleh norma subjektif; kedua, sikap masyarakat dalam menggunakan QRIS itu sendiri dipengaruhi oleh ketidakpastian, kompatibilitas, keuntungan relatif dan kesadaran; ketiga, norma subjektif pengguna QRIS dipengaruhi oleh keyakinan normatif; keempat, persepsi kontrol perilaku masyarakat dalam menggunakan QRIS dipengaruhi oleh kondisi self-efficacy dan fasilitasi; dan kelima, niat masyarakat untuk menggunakan QRIS dijelaskan (ditentukan) oleh sikap dan kontrol perilaku yang dirasakan.

Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan evaluasi Bank Indonesia terhadap penggunaan sistem layanan QRIS di Kota Surakarta khususnya. Penelitian ini juga dapat digunakan sebagai arahan untuk meningkatkan jumlah pengguna QRIS. Peningkatan jumlah pengguna QRIS sangat mendukung terwujudnya target Bank Indonesia untuk mengintegrasikan sistem pembayaran di Indonesia dengan baik.

**Kata Kunci:** *Cashless, QRIS, Decomposed Theory Of Planned Behavior*

### Abstract

The Indonesian government through Bank Indonesia encourages the public to conduct cashless transactions using QRIS. The use of QRIS is considered capable of encouraging the development of non-cash transactions, and driving growth and development of the Indonesian economy in future.

The research conducted in Surakarta aimed to test the construct of *Decomposed Theory of Planned Behavior* were as follow (1) whether attitude affects intention, (2) whether awareness, uncertainty, suitability and relative advantage partially affect attitudes, (3) whether subjective norms effect on intention, (4) does perceived behavioral control affect intention, and (5) does self-efficacy and resource facilities individually affect perceived behavioral control.

Data from 183 sample respondents collected were processed and analyzed using *Partial Least Square Structural Equation Modeling* (PLS - SEM). Reliability and validity both have been carried out beforehand with reliable and valid results. Reliability test used *Cronbachs' Alpha*,  $\rho_A$  and *Composite Reliability*, while validity test used the *Average Variance Extracted* (AVE) and HTMT criteria. Researchers also tested the coefficient of determination ( $R^2$ ) and the fit model test.

The results of the study were first, people's intention to use QRIS is influenced by attitude, subjective and perceived behavioral control but not influenced by subjective norms; second, people's attitude in using QRIS itself is influenced by uncertainty, compatibility, relative advantage and awareness; third, the subjective norms of QRIS users are influenced by normative beliefs; fourth, people's perceived behavioral control in using QRIS is influenced by self-efficacy and facilitation conditions; and fifth, people's intention to use QRIS is explained (determined) by attitude and perceived behavioral control.

The results of this study are expected to be used as an evaluation of Bank Indonesia on the use of the QRIS service system in Surakarta in particular. This research can also be used as a direction to increase the number of QRIS users as well. The increase in the number of QRIS users is very supportive of the realization of Bank Indonesia's target to make the payment system in Indonesia well integrated.

**Keywords:** *Cashless, QRIS, Decomposed Theory Of Planned Behavior*

## 1. PENDAHULUAN

Fenomena transaksi tanpa uang tunai (*cashless*) berkembang cepat dalam 5-6 tahun terakhir. Pemerintah memiliki agenda mewujudkan masyarakat digital dalam transaksi jual-beli barang dan jasa, atau *cashless society* (Bank Indonesia, 2019). *Cashless society* merupakan kondisi dimana masyarakat bertransaksi tanpa menggunakan uang tunai, melainkan dengan uang elektronik. *Pasca cashless* dimana transaksi tanpa harus menggunakan uang tunai, secara cepat dan pasti Indonesia sedang menuju *cardless society* dimana transaksi menggunakan *e-wallet*, tidak lagi menggunakan kartu. *E-wallet* dimaksud adalah OVO, GoPay, LinkAja, DANA dan lainnya (Bank Indonesia, 2019).

Masyarakat konsumen kini terbiasa menggunakan dompet digital (*e-wallet*). Kebiasaan bertransaksi secara *cashless* alias non tunai juga mulai ditularkan ke konsumen di pedesaan dan usaha skala kecil dan menengah (Anjelina, 2019). Kondisi ini ikut mendorong berkembangnya layanan *mobile payment*. Layanan *mobile payment* semakin populer seiring meningkatnya

pemakaian *smartphone* hingga 70% dalam lima tahun terakhir di Indonesia (Setyowati, 2019).

Pada tahun 2019 transaksi non-tunai *e-wallet* dikuasai oleh 4 (empat) pemain pasar utama dimana Gopay menguasai pasar sebesar 22,9%, disusul oleh OVO (22,4%), Dana (18,8%) dan LinkAja (14,6%). Lainnya terdistribusi pada *Go Mobile*, iSaku, Sakuku, Doku dan Paytren. Berdasarkan jumlah pengguna, data menunjukkan kondisi yang sama dimana pengguna terbanyak dimiliki oleh Gopay (122 juta), OVO (115 juta), DANA (30 juta) dan LinkAja (32 juta).

Penyedia empat *e-wallet* utama menguasai hampir 80% transaksi non-tunai berbasis *QR code* (iPrice.co.id, 2019). Masing-masing penerbit *e-wallet* ini memiliki *QR code* sendiri-sendiri. Bagi *merchant* kondisi ini jelas tidak menguntungkan karena tidak efisien dan memerlukan biaya tambahan. Kondisi ini mendorong Bank Indonesia untuk menerbitkan *QR code* yang mengintegrasikan atau mampu diakses oleh layanan *e-wallet*. Dengan kemudahan dan fleksibilitas *QR code* integratif QRIS, transaksi melalui layanan berbasis *QR code* yang sebelumnya mencapai US\$ 1,5 miliar (2018) ditargetkan meningkat menjadi US\$ 25 milyar tahun 2023 (Setyowati, 2020).

Bank Indonesia (BI) mencatat pengguna QRIS dari kelompok UMKM meningkat dari 3,6 juta menjadi 4,7 juta (Wijanarko, 2020; Warjiyo, 2020). Peningkatan jumlah pengguna QRIS ini dipicu oleh kemudahan QRIS sebagai kanal pembayaran yang cepat, murah dan andal berdasarkan penilaian *merchant* UMKM. Realisasi penggunaan QRIS ini sebagai hasil langkah Bank Indonesia bekerjasama dengan pelaku UMKM dan industri dalam mendukung implementasi akselerasi digital UMKM khususnya di masa pandemi saat ini.

Penelitian ini dilakukan di Surakarta mengingat data pengguna QRIS di Surakarta tergolong paling kecil. Berdasarkan data Bank Indonesia (2019), pengguna QRIS tertinggi adalah Jakarta yang mencapai 27,3%, disusul Bandung (24,2%) dan Medan (18,1%). Sebaliknya, terdapat 3 kota dengan sebaran pengguna terkecil yaitu Pekalongan (1,5%), Banjarmasin (1,2%) dan Surakarta (1%).

Transaksi non-tunai menggunakan layanan QRIS merupakan cara transaksi baru, tidak terkecuali di Surakarta. Sosialisasi penggunaan QRIS sendiri di Surakarta telah dilakukan selama Januari - Juni 2020 melalui berbagai event untuk mengenalkan dan menggalakkan penggunaan QRIS. Di Surakarta implementasi baru dilaksanakan pada Agustus 2020 dan tersebar di beberapa titik, diantaranya Pasar Gede Surakarta, Pasar Klewer Surakarta dan UMKM di wilayah Surakarta. Kecilnya jumlah pengguna QRIS di Surakarta dibandingkan kota lainnya dapat disebabkan beberapa hal, diantaranya bahwa Surakarta juga termasuk dalam daerah dengan manajemen bisnis resiko yang tinggi akibat seringnya terjadi bencana alam kekeringan dan kebakaran gedung-gedung termasuk pasar Klewer (Wajdi, dkk., 2012). Hal ini dapat berpengaruh terhadap lambatnya penggunaan layanan QRIS sebagai program baru pemerintah. Karakter dan budaya Jawa dari masyarakat Surakarta mungkin juga berpengaruh terhadap pengembangan bisnis dan perdagangan pada umumnya karena orang Surakarta preferensinya menjadi pegawai daripada pedagang (Khoirudin, 2012). Namun kondisi di Surakarta ini memerlukan kajian atau penelitian lebih lanjut untuk mengetahui pengaruh niat konsumen dalam menggunakan QRIS di Surakarta berdasarkan Theory of Planned Behavior.

Penelitian ini dilakukan berdasarkan teori Decomposed Theory of Planned Behavior (DTPB) untuk memprediksi perilaku niat (*intention behavior*) dimana perilaku target tidak sepenuhnya berada di bawah kendali individu sendiri. DTPB awalnya berasal dari Theory of Reasoned Action (TRA), dikembangkan tahun 1967. Selanjutnya teori tersebut terus direvisi dan diperluas oleh Icek Ajzen dan Martin Fishbein. Pada tahun 1980, Theory of Reasoned Action digunakan untuk mempelajari perilaku manusia. TRA berhasil ketika diaplikasikan pada perilaku yang di bawah kendali individu sendiri. Jika perilaku tersebut tidak sepenuhnya di bawah kendali atau kemauan individu, meskipun ia sangat termotivasi oleh sikap dan norma subjektifnya, ia tidak secara nyata menampilkan perilaku tertentu. Untuk mengatasi kekurangan teori TRA maka pada tahun 1988 dikembangkan Theory of Planned Behavior (TPB) untuk memprediksi perilaku yang sepenuhnya tidak di bawah kendali individu. Hasilnya adalah, TPB secara nyata berhasil menampilkan perilaku tertentu sesuai dengan perilaku yang di kenadalkan dan dikehendaki oleh pihak-pihak diluar dirinya sendiri. (Ajzen dan Fishbein, 1988 dalam Tamba, 2017). Oleh karena program QRIS bertujuan mengubah perilaku masyarakat dalam transaksi non-tunainya sesuai dengan harapan Bank Indonesia, maka teori DTPB, pengembangan dari teori TPB yang diperluas, sangat tepat untuk memprediksi perilaku niat (*intention behavior*) masyarakat Surakarta menggunakan layanan QRIS.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui (1) pengaruh sikap terhadap niat transaksi non-tunai menggunakan QRIS, (2) pengaruh kesadaran terhadap sikap transaksi non-tunai menggunakan QRIS, (3) pengaruh ketidakpastian terhadap sikap transaksi non-tunai menggunakan QRIS, (4) pengaruh kompatibilitas terhadap sikap transaksi non-tunai menggunakan QRIS, (5) pengaruh keunggulan relatif terhadap sikap transaksi non-tunai menggunakan QRIS, (6) pengaruh norma subjektif terhadap niat transaksi non-tunai menggunakan QRIS, (7) pengaruh keyakinan normatif terhadap norma subjektif transaksi non-tunai menggunakan QRIS, (8) pengaruh kontrol perilaku yang dirasakan terhadap niat transaksi non-tunai menggunakan QRIS, (9) pengaruh efikasi diri terhadap kontrol perilaku transaksi non-tunai menggunakan QRIS, dan (10) pengaruh kondisi fasilitas yang tersedia terhadap kontrol perilaku yang dirasakan transaksi non-tunai menggunakan QRIS di wilayah Surakarta.

## 2. TINJAUAN PUSTAKA

### 2.1. Teori Tindakan Beralasan (*Theory Of Reason Action*)

Ajzen dan Fishbein (1980) dalam Aziz, Shahab; Afaq, Zahra (2018) memaparkan Theory of Reason Action, TRA dimana ada tiga konstruk yang membentuk teori ini, yaitu niat perilaku (*behavioral intention*), sikap (*attitude*) dan norma subjektif (*subjective norms*). TRA berkaitan dengan perilaku dan motivasi individu untuk melakukan tindakan tertentu. Menurut Ajzen dan Fishbein (1980), TRA membantu menjelaskan dan memprediksi perilaku manusia. Teori ini didasarkan pada dua asumsi (Ajzen & Fishbein, 1980); pertama, tindakan manusia berada di bawah kendali kemauan, dan kedua, tindakan manusia ditentukan oleh niat. Venkatesh, Morris, Davis, dan Davis (2003) menyatakan bahwa TRA adalah teori dasar untuk menjelaskan perilaku manusia. Teori ini menyatakan bahwa niat yang mengarah pada perilaku tertentu dan niat ini disebut perilaku intensi. Menurut TRA, perilaku intensi ini dibentuk oleh sikap dan norma subjektif. Sikap adalah pendapat tentang perilaku baik positif maupun negatif, sedangkan norma subjektif adalah tekanan sosial untuk melakukan suatu perilaku tertentu atau tidak. Teori ini sebagian besar telah diterapkan dalam psikologi untuk menjelaskan perilaku

manusia.

## 2.2. Teori Perilaku Terencana (*Theory Of Planned Behavior*)

TPB merupakan pengembangan dari TRA (Ajzen dan Fishbein, 1975; Ajzen & Fishbein, 1980) dalam Aziz, Shahab; Afaq, Zahra (2018). Icek Ajzen dan Martin Fishbein sendiri berasal dari University of Massachusetts Amherst, Amerika Serikat. TPB memberikan salah satu kerangka konseptual paling dominan untuk mempelajari perilaku manusia (Ajzen, 2001). TRA berurusan dengan perilaku yang berada di bawah kendali kemauan (Ajzen & Fishbein, 1980). Sedangkan TPB memperluas dan memasukkan variabel kontrol perilaku persepsi (Ajzen, 1985). Menurut Ajzen (1991), TPB menggabungkan sikap, norma subyektif dan kontrol perilaku persepsi (perceived behavioral control) untuk memprediksi niat dengan akurasi yang lebih baik. TPB terdiri dari tiga komponen yang menentukan perilaku intensi (intention behavior): sikap (attitude), norma subyektif (subjective norms) dan kontrol perilaku persepsi (perceived behavioral control). Sikap ditentukan oleh keyakinan perilaku, norma subyektif dijelaskan oleh keyakinan normatif dan kontrol keyakinan menentukan kontrol perilaku persepsi. Sikap mengacu pada pengukuran evaluasi kinerja perilaku tertentu. Norma subyektif adalah faktor eksternal yang mengacu pada pemikiran orang lain tentang tindakan atau perilaku. Sementara kontrol perilaku persepsi adalah sejauh mana seseorang percaya tentang kemampuannya untuk melakukan perilaku. Penambahan variabel baru dalam TPB sebagaimana di atas adalah kontrol perilaku persepsi (perceived behavioral control, PBC). Perilaku masyarakat tergantung pada tingkat kendali yang mereka miliki. Kemungkinan perilaku tertentu akan rendah jika elemen kontrol rendah meskipun ada sikap dan norma subyektif yang disukai. Gagasan tersebut dibuktikan oleh Bundara, Adam, Hardly dan Howells seperti diungkapkan oleh Aziz and Afaq (2018) bahwa perilaku ditentukan oleh keyakinan yang dimiliki seseorang tentang memiliki kendali atas perilaku.

Penelitian lain yang dilakukan oleh banyak peneliti seperti Bhattacharjee (2000), Armitage dan Conner (2001), Fukukawa (2002), Yap dan Noor (2008), Chun dan Chun (2010), Syed dan Nazura (2011), Goh Say Leng, Lada, Muhammad, Ibrahim, dan Amboala (2011) dan Al-Jabari, Othman, & Nik Mat (2012) juga menegaskan bahwa PBC merupakan determinan signifikan dari niat untuk terlibat dalam suatu perilaku tertentu.

TPB ini mengansumsikan bahwa kontrol perilaku persepsi (perceived behavioral control) mempunyai implikasi motivasional terhadap niat. Orang – orang yang percaya bahwa mereka tidak mempunyai sumber- sumber daya yang ada atau tidak mempunyai kesempatan untuk melakukan perilaku tertentu mungkin tidak akan membentuk niat berperilaku yang kuat untuk melakukannya walaupun mereka mempunyai sikap yang positif terhadap perilakunya, dan percaya bahwa orang lain akan menyetujui seandainya mereka melakukan perilaku tersebut. Dengan demikian diharapkan terjadi hubungan antara kontrol perilaku persepsi dengan niat sebagaimana sikap dan norma subyektif (Rahman, Aziz & Hashim, 2015).

## 2.3. Dekomposisi TPB (*Decomposed Theory Of Planned Behavior*)

Ajzen dan Fishbein (1980) dalam Taylor dan Todd (1995) mempresentasikan DTPB yang menggambarkan tiga dimensi perilaku manusia, yaitu sikap (attitude), norma subyektif (subjective norms) dan kontrol perilaku persepsi (perceived behavioral control) dengan mengurai lebih detail variabel lain yang mempengaruhi ketiga variabel utama tersebut. Teori yang dikenalkan sebagai Dekomposisi Teori Perilaku yang Direncanakan (DTPB) ini merupakan kombinasi dari TPB dan model penerimaan teknologi. Dalam teori TPB sebelumnya, sikap, norma subyektif dan kontrol perilaku persepsi selanjutnya didukung oleh konstruksi multidimensi untuk mempelajari niat perilaku terhadap pemanfaatan teknologi informasi. Hasil penelitian telah mengkonfirmasi bahwa DTPB terbukti mampu mengakomodasi sikap (attitude), norma subyektif (subjective norms) dan kontrol perilaku persepsi (perceived behavioral control) dan mengukurnya terhadap niat lebih akurat daripada TPB (Jaruwachirathanakul & Fink, 2005, hal. 298).

## 2.4. Sikap dan Niat

TRA telah menghadirkan determinan yang sangat penting yang disebut sikap yang digunakan untuk menjelaskan niat konsumen (Amin et al, 2011). Menurut Fishbein dan Ajzen (1975) terbukti bahwa sikap positif mengarah pada niat perilaku konsumen yang positif di domain yang berbeda seperti produk perawatan kulit hijau (Hsu, Chang dan Yansritakul, 2017), mobile banking (Khasawne dan Irshaidat's, 2017), dan e-marketing agribisnis (Alavion, et.al., 2017). Begitu pula dalam konteks perbankan syariah, Abd Rahman, Asrarhaghghi, dan Ab Rahman (2015); Mansour, Eljelly, dan Abdullah (2016) serta Souiden dan Rani (2015) menemukan bahwa sikap positif mengarah pada niat membeli positif terhadap sesuatu produk. Namun, sikap telah diuraikan menjadi kesadaran (awareness), kompatibilitas (compatibility), ketidakpastian (uncertainty) dan keunggulan relatif (relative advantage).

## 2.5. Norma Subyektif dan Niat

Norma subyektif adalah keyakinan bahwa lingkaran sosial langsung seseorang mendukung tidak menyetujui suatu perilaku tertentu. Karena manusia adalah makhluk sosial maka mereka tetap berada di bawah tekanan sosial untuk berperilaku dengan cara tertentu. Literatur sebelumnya menunjukkan pandangan yang beragam tentang hubungan norma subyektif dengan niat. Armitage dan Conner (2001) menunjukkan konseptualisasi norma subyektif yang lemah untuk memprediksi niat. Pengaruh norma subyektif pada niat terbukti secara umum lebih lemah dalam penelitian sebelumnya daripada pengaruh sikap. Namun penelitian lain menemukan hubungan yang signifikan antara norma subyektif dengan niat positif (Chang, 1998; Tarkiainen & Sundqvist, 2005). Dalam konteks perbankan syariah (Lujja dan Hassan, 2016) menemukan bahwa norma subyektif mempunyai pengaruh tidak langsung terhadap niat beli melalui mekanisme sikap yang dimediasi. Amin, Isa, dan Fontaine (2011) menemukan norma subyektif untuk memprediksi niat membeli atau menjadi konsumen produk bank syariah secara positif. Disini norma subyektif bersumber dari keyakinan normatif (normative beliefs).

## 2.6. **Kontrol Perilaku Yang Dirasakan dan Niat**

Kontrol perilaku yang dirasakan (Perceived behavioral control) adalah sejauh mana seseorang yakin memiliki kontrol perilaku atas suatu situasi. Kontrol perilaku yang dirasakan mengacu pada persepsi orang tentang kemampuan mereka untuk melakukan perilaku tertentu. Ini adalah sejauh mana seseorang percaya suatu tindakan berada di bawah manajemen aktif mereka (Pam, MS., 2013). Persepsi kontrol perilaku merupakan persepsi seorang individu memahami bahwa perilaku atau tindakan yang ditujukannya merupakan hasil dari pengendalian yang dilakukan oleh individu tersebut. Persepsi kontrol perilaku menunjukkan bagaimana seorang individu dapat membaca situasi diri serta lingkungannya dengan baik. Selain itu juga kemampuan untuk mengontrol dan mengelola hal-hal yang mempengaruhi perilaku sesuai dengan situasi dan kondisi agar perilaku dari seorang individu tersebut terkendali, cenderung menarik perhatian, perubahan perilaku atau tindakan agar sesuai dengan individu lain dan membuat individu lain senang (Ghufro, 2010). Selain itu terdapat pembentuk persepsi kontrol perilaku yaitu, kepercayaan atau keyakinan terhadap pengendalian dan kekuatan faktor pengendalian. Kepercayaan atau keyakinan pengendalian yaitu suatu hal yang mungkin dilakukan untuk mendorong atau mendukung suatu perilaku atau tindakan yang akan dilakukan seorang individu, sedangkan kekuatan faktor pengendalian merupakan jalur bagi seorang individu untuk melakukan sebuah perilaku atau tindakan.

Dapat ditarik kesimpulan bahwa persepsi kontrol perilaku merupakan persepsi atau pandangan seorang individu, kelompok atau komunitas terhadap kemudahan dan kesulitan untuk menunjukkan sikap perilaku atau tindakan yang diminati atau disukai oleh individu tersebut. Sehingga seorang individu akan mempunyai niat untuk melakukan suatu perilaku atau tindakan jika seorang individu tersebut mempunyai persepsi atau pandangan

## 2.7. **Kesadaran (*Awareness*)**

Kesadaran (*awareness*) adalah pengetahuan bahwa ada sesuatu, atau pemahaman tentang suatu situasi atau subjek pada saat ini berdasarkan informasi atau pengalaman tertentu. Kesadaran adalah keadaan sadar akan sesuatu. Lebih khusus lagi, adalah kemampuan untuk secara langsung mengetahui dan merasakan, merasakan, atau menyadari peristiwa. Definisi lain menggambarkannya sebagai keadaan di mana subjek menyadari beberapa informasi ketika informasi itu tersedia langsung untuk dibawa ke arah berbagai tindakan perilaku (Chalmers, David, 1997).

## 2.8. **Ketidakpastian (*Uncertainty*)**

Ketidakpastian mengacu pada situasi epistemik yang melibatkan informasi yang tidak sempurna atau tidak diketahui. Ini berlaku untuk prediksi peristiwa masa depan, pengukuran fisik yang sudah dilakukan, atau yang tidak diketahui. Ketidakpastian muncul di sebagian lingkungan yang dapat diamati dan / atau stokastik, serta karena ketidaktahuan, kelambanan, atau kedua-duanya (Norvig; Thrun, 2016). Ketidakpastian merupakan sesuatu keadaan individu ragu untuk memprediksi hasil interaksi dengan sesuatu yang baru (Paramita, 2017). Sementara Susilo (2017) mengemukakan ketidakpastian merupakan keadaan, dimana hanya sebagian dari keraguan informasi mengenai pemahaman atau pengetahuan wawasan terkait dengan suatu peristiwa dan kemungkinan terjadi suatu dampak.

## 2.9. **Kompatibilitas (*Compatibility*)**

Kompatibilitas didasarkan pada ekstensi Technology Acceptance Model yang direplikasi peneliti dari studi (Shih dan Fang, 2004). Kompatibilitas dapat didefinisikan sejauh mana suatu inovasi teknologi dianggap konsisten dengan nilai-nilai yang ada, kebutuhan, dan pengalaman masa lalu oleh pengadopsi potensial. Studi (Lin, 2007) tentang pengujian minat konsumen pada belanja secara online dengan membandingkan tiga model teoritis, yaitu Technology Acceptance Model, Theory of Planned Behavior, serta Decomposed Theory of Planned Behavior membuktikan bahwa kompatibilitas atau kecocokan memiliki pengaruh positif terhadap sikap perilaku penggunaan aplikasi dan sejenis dengan itu.

## 2.10. **Keunggulan Relatif (*Relative Advantage*)**

Keunggulan relatif (*relative advantage*) diartikan sebagai sejauh mana sebuah inovasi dianggap lebih baik daripada ide yang diambil alihnya. Keunggulan relatif mengacu pada sejauh mana produk tertentu tampaknya lebih unggul dari produk lain yang sudah ada sebelumnya (Rogers, 1993). Keunggulan relatif mewakili sejauh mana konsumen melihat produk baru seperti yang lebih baik daripada alternatif yang ada sehubungan dengan manfaat atau atribut tertentu. Keunggulan relatif adalah penggunaan persepsi konsumen dan tidak menjadi masalah jika produk baru benar-benar lebih baik melalui standar obyektif. Keunggulan relatif berkorelasi baik dengan tingkat adopsi inovasi. Ini berarti bahwa semakin besar keunggulan relatif suatu inovasi berasimilasi dengan penawaran yang ada (efisien), semakin cepat tingkat adopsi, semua pertimbangan lain tetap stabil. Sebaliknya, dengan kelemahan relatif merek baru. Umumnya, keunggulan relatif ada sejauh penawaran merek baru (T.A. Shimp 2008).

## 2.11. **Keyakinan Normatif (*Norms Beliefs*)**

Keyakinan normatif (*norms beliefs*) mengacu pada ekspektasi perilaku yang dirasakan dari individu atau kelompok orang yang dirujuk penting tersebut. Keyakinan normatif merupakan keyakinan individu tentang sejauh mana orang lain yang dianggap penting bagi mereka berpikir bahwa mereka harus atau tidak harus melakukan perilaku tertentu (Cialdini, 1990). Keyakinan normatif juga merupakan keyakinan tentang penerimaan dan toleransi suatu perilaku (Wright, 2018).

## 2.12. **Efikasi diri (*Self-Effication*)**

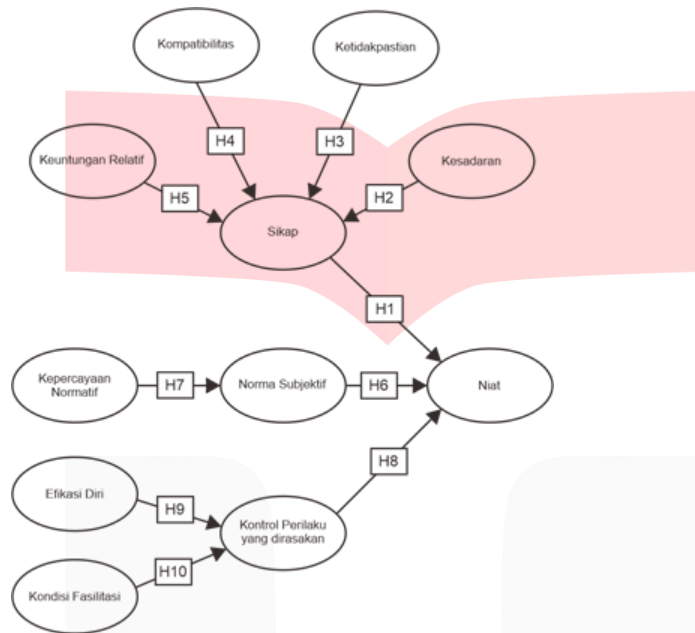
Istilah efikasi diri digunakan untuk merujuk pada keyakinan (akurat atau tidak) bahwa seseorang memiliki kekuatan untuk menghasilkan efek dengan menyelesaikan tugas atau kegiatan yang berkaitan dengan kompetensi tersebut. Keyakinan diri adalah keyakinan pada kemanjuran atas sesuatu. Efikasi diri merupakan keyakinan seseorang mengenai kemampuannya dalam menguasai situasi serta menghasilkan sesuatu yang menguntungkan. (Santrock, 2007). Efikasi diri

atau keyakinan diri merupakan penilaian pribadi tentang seberapa baik seseorang atau media tertentu dapat melaksanakan tindakan yang diperlukan untuk menghadapi situasi prospektif (Bandura, 1982).

### 2.13. Kondisi Fasilitas Yang Tersedia (*Facilitation Conditions*)

Kondisi fasilitatif merupakan segala sesuatu yang berupa uang atau benda yang dapat memudahkan serta melancarkan pelaksanaan suatu kegiatan. (Sam, 2012). Kondisi fasilitasi dianggap sebagai faktor pendorong atau hambatan dalam lingkungan yang memengaruhi persepsi seseorang tentang kemudahan atau kesulitan dalam melakukan suatu tugas (Teo, 2010). Kondisi fasilitatif juga dapat diartikan sebagai sesuatu infrastruktur dan teknis yang mendukung penggunaan sistem yang diperoleh sesuai konteksnya dan tujuannya (Ifinedo, 2015).

Dengan mengadopsi model penelitian sebagaimana dijelaskan di atas, berikut adalah model penelitian yang akan digunakan peneliti dalam penelitian untuk menganalisis niat konsumen dalam menggunakan QRIS di Surakarta berdasarkan Decomposed Theory of Planned Behavior (DTPB).



Gambar 2. 3 Kerangka Decomposed Theory of Planned Behavior  
Sumber: Aziz & Afaq, 2018 (replikasi)

Hipotesis dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut:

- H1 : Sikap berpengaruh positif terhadap niat transaksi non-tunai menggunakan;
- H2 : Kesadaran berpengaruh positif terhadap sikap dalam menggunakan QRIS;
- H3 : Ketidakpastian berpengaruh positif terhadap sikap dalam menggunakan QRIS;
- H4 : Kompatibilitas berpengaruh positif terhadap sikap dalam menggunakan QRIS;
- H5 : Keunggulan relatif berpengaruh positif terhadap sikap dalam menggunakan QRIS;
- H6 : Norma subjektif berpengaruh positif terhadap niat dalam menggunakan QRIS;
- H7 : Keyakinan normatif berpengaruh positif terhadap norma subjektif dalam menggunakan QRIS;
- H8 : Kontrol perilaku yang dirasakan berpengaruh positif terhadap niat menggunakan QRIS;
- H9 : Efikasi diri berpengaruh positif terhadap kontrol perilaku yang dirasakan menggunakan QRIS;
- H10 : Kondisi fasilitatif berpengaruh positif terhadap kontrol perilaku yang dirasakan dalam menggunakan QRIS di Surakarta.

### 3. DATA DAN METODOLOGI

#### 3.1. Karakteristik Penelitian

Populasi dalam penelitian ini adalah semua pengguna layanan aplikasi QRIS di Surakarta. Karena populasi dalam penelitian ini dapat dikatakan banyak, maka peneliti Hair, Anderson, Tatham, & Black (2010) menyarankan ukuran sampel yang sesuai antara 100 - 200 responden agar dapat digunakan estimasi interpretasi dengan Structural Equation Model (SEM).

#### 3.2. Teknik Pengumpulan Data Penelitian

Metode pengambilan sampel yang digunakan adalah *simple purposive random sampling*. Pengambilan sampel acak sederhana sengaja dilakukan dengan menyebarkan kuesioner kepada siapa saja responden yang ditemui peneliti selama menggunakan layanan QRIS. Dengan pengambilan sampel acak sederhana dan disengaja ini maka setiap anggota populasi memiliki probabilitas yang sama untuk dipilih. Keuntungan dari pengambilan sampel acak sederhana disengaja ini memberikan kemudahan pengambilan sampel namun tetap memberikan akurasi tinggi (DePersio, 2016). Jumlah responden yang berhasil diwawancarai pada penelitian ini adalah 183 responden. Teknik pengumpulan data yang di-gunakan adalah metode *survey*.

#### 3.3. Teknik Analisis Data

Teknik analisis yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah *Structural Equation Modeling* (SEM) dengan menggunakan program Software Metode statistik yang digunakan untuk menguji hipotesis yang diajukan dalam studi ini adalah *Partial Least Square* (PLS) dengan bantuan program Smart PLS ver 2.0 M3. PLS sebagai model prediksi tidak mengasumsikan distribusi tertentu untuk mengestimasi parameter dan memprediksi hubungan kausalitas. Evaluasi model PLS dilakukan dengan mengevaluasi *outer model* dan *inner model*.

*Outer model* merupakan model pengukuran untuk menilai reliabilitas dan validitas model (Hartono, 2011). Uji validitas terkait seberapa baik suatu instrumen yang dibuat mengukur konsep tertentu yang ingin diukur (Sekaran dan Bougie, 2010). Uji reliabilitas adalah suatu pengukuran sejauh mana pengukuran tersebut tanpa bias (bebas kesalahan-*error free*) dan karena itu menjamin pengukuran yang konsisten lintas waktu dan lintas ragam item dalam instrumen (Sekaran dan Bougie, 2010). *Inner model* merupakan model struktural untuk memprediksi hubungan kausalitas antar variabel laten (Hartono, 2011; Sekaran dan Bougie, 2010). Model struktural PLS diuji dengan mengukur nilai  $R^2$  dan koefisien *path* melalui perbandingan *t-statistics* dengan nilai *t-table* pada *output* smart PLS. Berikut adalah parameter pengukuran *inner model* dalam PLS:

##### 1) $R^2$

Nilai  $R^2$  digunakan untuk mengukur tingkat variasi perubahan (determinasi) variabel independen terhadap variabel dependen. Nilai  $R^2$  menggambarkan seberapa besar variabel laten dependen dapat dipengaruhi oleh variabel laten independennya.

##### 2) Koefisien *path*

Nilai koefisien *path* menunjukkan tingkat signifikansi dalam pengujian hipotesis. Nilai koefisien *path* dijelaskan melalui nilai *t-statistics*. Nilai *t-statistics* akan dibandingkan dengan nilai *t-table* dalam pengujian hipotesis. *T-table* untuk hipotesis dua ekor adalah 1,96 sedang-kan untuk hipotesis adalah 1,64. Nilai *t-statistics* yang lebih besar dari nilai *t-table* menandakan hipotesis diterima.

#### 3.4. Uji Validitas Dan Reliabilitas

Untuk penilaian pengukuran model, beberapa kriteria uji statistik dilakukan, meliputi reliabilitas indikator (factor loadings), reliabilitas konsistensi internal atau reliabilitas komposit (Composite Reliability), validitas konstruk rata-rata varian yang diekstraksi (Average Variant Extracted) dan validitas diskriminan rasio potret tunggal, hetrotrait monotrait ratio (HTMT).

Untuk uji reliabilitas digunakan Cronbach's Alpha. Nilai ini mencerminkan reliabilitas semua indikator dalam model. Besaran nilai minimal adalah 0,6 sedang idealnya ialah 0,8 atau 0,9. Selain Cronbach's Alpha digunakan juga nilai rho\_A dan composite reliability yang diinterpretasikan sama dengan nilai Cronbach's Alpha.

Tabel 1: Nilai Conbrachs' Alpha, rho\_A, dan Composite Reliability

<i>Variables</i>	<i>Cronbach's Alpha</i>	<i>rho_A</i>	<i>Composite Reliability</i>	<i>AVE</i>
<i>Attitude</i>	0,712	0,706	0,798	0,612
<i>Intention</i>	0,735	0,753	0,819	0,588
<i>Percieved Behavior Control</i>	0,742	0,728	0,819	0,606
<i>Subjective Norm</i>	0,762	0,714	0,788	0,559
<i>Awareness</i>	0,742	0,766	0,815	0,595
<i>Compatibility</i>	0,783	0,729	0,824	0,612
<i>Facility Condition</i>	0,795	0,828	0,852	0,634
<i>Normative Believe</i>	0,835	0,839	0,890	0,670
<i>Relative Advantage</i>	0,802	0,848	0,830	0,583
<i>Self Efficacy</i>	0,741	0,763	0,776	0,537

<i>Uncertainty</i>	<b>0,754</b>	<b>0,802</b>	<b>0,708</b>	<b>0,604</b>
--------------------	--------------	--------------	--------------	--------------

Sumber : Pengolahan data Software PLS-SEM, 20211

Tabel 1 menjelaskan bahwa nilai Conbrach's Alpha dari setiap variabel lebih besar dari 0,6; ini berarti memenuhi syarat minimal nilai Conbrach's Alpha 0,6. Nilai rho\_A dan Composite Reliability dari setiap variabel juga sama-sama masih lebih besar dari 0,7; sebagaimana dipersyaratkan batas reliabilitas untuk kedua kriteria dimaksud sebesar minimal 0,7. Artinya, semua variabel yang diteliti memiliki tingkat reliabilitas yang baik.

Dalam hal uji validitas, terdapat dua jenis validitas dalam PLS SEM, yaitu validitas konvergen (konstruk) dan validitas diskriminan. Validitas konvergen mempunyai makna bahwa seperangkat indikator mewakili satu variabel laten dan yang mendasari variabel laten tersebut. Perwakilan tersebut dapat didemonstrasikan melalui unidimensionalitas yang dapat diekspresikan dengan menggunakan nilai rata-rata varian yang diekstraksi (Average Variance Extracted / AVE). Hasilnya, nilai AVE untuk setiap variabel lebih besar dari 0,5; artinya memenuhi syarat validitas konvergen (Tabel 1).

Adapun untuk validitas diskriminan digunakan pendekatan validitas diskriminan rasio potret tunggal, *hetrotrait monotrait ratio* (HTMT). HTMT adalah kriteria yang dikembangkan untuk menetapkan validitas diskriminan dan cut-off-nya harus kurang dari 0,90. Hasilnya adalah relasi untuk semua dan antar variabel memiliki nilai kurang dari nilai yang dipersyaratkan (0,9) sebagai cut-off. Oleh karena itu, model pengukuran pada penelitian ini memiliki validitas diskriminan yang dapat diterima.

Setelah melakukan pengujian terhadap validitas konvergen, validitas diskriminan, dan reliabilitas maka selanjutnya dilakukan pengujian terhadap inner model atau pengujian terhadap model struktural. Parameter pengukuran dalam uji inner model dalam PLS adalah uji hipotesis dan nilai koefisien determinasi ( $R^2$ ).

#### 4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Untuk menguji hubungan yang dihipotesiskan di antara konstruk, estimasi diperoleh dari koefisien jalur (*path coefficients*). Untuk itu dilakukan algoritma PLS-SEM. Tabel 4.8 menyajikan ringkasan hubungan yang dihipotesiskan di antara konstruk. Dalam penelitian ini digunakan syarat bahwa dengan  $\alpha = 5\%$ . Hipotesis diterima apabila *P-values* lebih kecil atau mendekati nilai 0,01.

Hasil uji hipotesisnya sebagaimana nampak pada Tabel 2 dengan analisis sebagai berikut:

H1 yang menjelaskan hubungan antara sikap dan intensi responden dalam menggunakan layanan QRIS di mana  $P < 0,01$  dan T statistik 9,768. Artinya H1 diterima; ada hubungan positif variabel sikap terhadap variabel niat;

H2 menjelaskan hubungan antara kesadaran dan sikap dimana  $P > 0,01$  dan T statistik 4,558. Artinya H2 diterima; ada hubungan atau pengaruh variabel kesadaran terhadap variabel sikap;

H3 menunjukkan hubungan antara ketidakpastian dan sikap dengan P-value 0,000 dan T statistik 5,206. Artinya H3 diterima dimana variabel ketidakpastian memiliki pengaruh positif terhadap variabel sikap.

H4 mengungkapkan hubungan antara kompatibilitas (kesesuaian, kecocokan) terhadap sikap yang menunjukkan  $P < 0,01$  dan T-statistik 3,407. Artinya, H4 diterima; bahwa ada hubungan dan pengaruh positif antara variabel kompatibilitas dengan variabel sikap;

H5 menunjukkan hubungan antara keunggulan relatif dan sikap dengan  $P < 0,01$  dan T statistik 3,521. Artinya H5 diterima dimana ada pengaruh positif variabel keunggulan relatif terhadap variabel sikap;

H6 menunjukkan hubungan antara norma subyektif dan niat (intensi) dengan P-value 0,177 atau ( $> 0,000$ ) dan T statistik 1,423. Artinya H6 ditolak dimana tidak ada hubungan antara variabel norma subyektif terhadap variabel niat (intensi);

H7 menunjukkan hubungan antara keyakinan normatif dan norma subyektif dengan P mendekati 0,01 dan T statistik 12,007. Artinya H7 diterima dimana ada hubungan dan pengaruh positif variabel keyakinan normatif terhadap variabel norma subyektif;

H8 menunjukkan hubungan antara kontrol perilaku yang dirasakan dan niat (intensi) dengan  $P < 0,01$  dan T statistik 4,326. Artinya H8 diterima dimana ada hubungan dan pengaruh positif variabel kontrol perilaku yang dirasakan terhadap variabel niat;

H9 menunjukkan hubungan antara keyakinan diri dan kontrol perilaku yang dirasakan dengan P-value  $< 0,01$  dan T statistik 3,822. Oleh karenanya H9 diterima, artinya ada hubungan dan pengaruh positif variabel keyakinan diri terhadap variabel kontrol perilaku yang dirasakan;

H10 menunjukkan hubungan antara fasilitasi sumber daya dan kontrol perilaku yang dirasakan. Hasil penelitian menunjukkan hubungan yang signifikan dengan  $P < 0,01$  dan T statistik 7,226. Artinya, H10 diterima dimana ada pengaruh positif antara variabel fasilitasi sumber daya terhadap variabel kontrol perilaku yang dirasakan;

Tabel 2: Uji Hipotesis

<i>Hypohesis</i>	<i>Relationship</i>	<i>T Statistics</i>	<i>P Values</i>	<i>Decision</i>	$f^2$
H1	<i>Attitude -&gt; Intention</i>	9,768	<b>0,000</b>	<b>Accepted</b>	<b>0,324</b>
H2	<i>Awareness -&gt; Attitude</i>	4,558	<b>0,000</b>	<b>Accepted</b>	0,322
H3	<i>Uncertainty -&gt; Attitude</i>	5,206	<b>0,000</b>	<b>Accepted</b>	<b>0,433</b>

H4	Compatibility -> Attitude	3,407	0,002	Accepted	0,541
H5	Relative Advantage -> Attitude	3,521	0,000	Accepted	0,344
H6	Subjective Norm -> Intention	1,423	0,177	Rejected	0,014
H7	Normative Believe -> Subjective Norm	12,007	0,000	Accepted	0,620
H8	Perceived Behavioral Control -> Intention	4,326	0,000	Accepted	0,126
H9	Self Efficacy -> Perceived Behavior Control	3,822	0,000	Accepted	0,273
H10	Facilitating Condition -> Perceived Behavior Control	7,226	0,000	Accepted	0,624

Sumber: Output Smart PLS, 2021

#### Estimasi Koefisien Jalur (f<sup>2</sup>)

Nilai-nilai yang diestimasi untuk hubungan jalur dalam model struktural harus dievaluasi dalam perspektif kekuatan dan signifikansi hubungan. Ukuran pengaruh f<sup>2</sup> dapat diklasifikasikan berikut (1) nilai f<sup>2</sup> sebesar 0,02 dikategorikan sebagai pengaruh lemah variabel laten prediktor (variabel laten eksogenous) pada tataran struktural, (2) nilai f<sup>2</sup> sebesar 0,15 dikategorikan sebagai pengaruh cukup variabel laten prediktor (variabel laten eksogenous) pada tataran struktural dan (3) nilai f<sup>2</sup> sebesar 0,35 dikategorikan sebagai pengaruh kuat variabel laten prediktor (variabel laten eksogenous) pada tataran struktural.

Tabel 1 juga menunjukkan estimasi bahwa terdapat 2 variabel pada jalur hubungan lemah (norma subyektif, kontrol perilaku terhadap niat), 4 variabel pada jalur hubungan cukup kuat (sikap, kesadaran, keunggulan relatif dan efikasi diri) dan 3 variabel pada jalur hubungan kuat (kompatibilitas, keyakinan terhadap norma-norma dan fasilitas sumberdaya yang tersedia).

#### Estimasi Koefisien Determinasi (R<sup>2</sup>)

Koefisien determinasi R<sup>2</sup> (R-square) digunakan untuk memprediksi determinasi atau kekuatan pengaruh variabel-variabel sikap, norma subyektif dan perilaku yang dirasakan terhadap niat (intensi) pengguna QRIS dalam menggunakan layanan QRIS dalam transaksi non-tunai sehari-hari. Nilai R<sup>2</sup> diklasifikasikan dalam 3 kluster, yaitu (a) Nilai R<sup>2</sup> sebesar 0,67 atau lebih dikategorikan sebagai substansial, (b) Nilai R<sup>2</sup> sebesar 0,33 dikategorikan sebagai moderate, (c) Nilai R<sup>2</sup> sebesar 0,19 dikategorikan sebagai lemah (Chin, 1988).

Sikap atau ketegasan dan kepastian responden untuk menggunakan layanan QRIS dapat dijelaskan tergolong *moderate* R<sup>2</sup> = 0,346. Hal sama terjadi pada kecenderungan subjektif orang per orang (SN) dengan R<sup>2</sup> sebesar 0,446 (*moderate*) dan kontrol perilaku yang dipersepsikan (*perceived behavioral control*) dengan R<sup>2</sup> sebesar 0,339 (*moderate*). Namun secara umum kecenderungan niat (IT) responden menggunakan layanan QRIS sudah kuat dengan R<sup>2</sup> = 0,647.

Tabel 3 Koefisien Determinasi (R<sup>2</sup>)

Variable	R Square
Attitude	0,346
Intention	0,674
Perceived Behavior Control	0,339
Subjective Norm	0,446

Sumber: Output Smart PLS, 2021

#### PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN

Hasil analisis penelitian ini dapat dielaborasi sebagai berikut:

Hasil uji hipotesis pertama (H1) pengaruh variabel sikap terhadap niat (intensi) responden dalam menggunakan layanan QRIS diterima. Hal ini konsisten dengan penelitian yang dilakukan oleh Aziz, S., & Afaq, Z. (2018) di Pakistan, yang



menyatakan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan dari variabel sikap (attitude) terhadap niat (intention to use) sistem Bank Islam. Penelitian dengan kesimpulan yang sama juga dilakukan peneliti lain di Indonesia (Fuady, et.al., 2020; Adityasto dan Baridwan, 2017; dan Primabudi, 2017) yang memberikan konklusi sama bahwa untuk program layanan umum yang digagas pemerintah, sikap masyarakat berpengaruh positif terhadap niat dalam implementasi program pemerintah. Hasil penelitian lain di Taiwan (Yueh Shih dan Kwoting Fang, 2014); dan di Indonesia (Dian Pratiwi, 2015) untuk penelitian internet banking juga memberikan kesimpulan bahwa sikap berpengaruh positif terhadap niat (intensi).

Hasil uji hipotesis kedua (H2) pengaruh variabel kesadaran (awareness) terhadap sikap responden dalam menggunakan layanan QRIS diterima. Hal ini sejalan dengan penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian lainnya (Aziz, S., & Afaq, Z., 2018; Fuady, et.al., 2020; Adityasto dan Baridwan, 2017; dan Primabudi, 2017; Dian Pratiwi, 2015; dan Yueh Shih dan Kwoting Fang, 2014. Dimana hasil uji hipotesis penelitiannya menghasilkan kesimpulan bahwa kesadaran berpengaruh terhadap sikap dalam memanfaatkan Islamic Banking di Pakistan dan internet banking di Indonesia dan Taiwan.

Hasil uji hipotesis ketiga (H3) tentang pengaruh variabel ketidakpastian terhadap sikap responden dalam menggunakan layanan QRIS diterima. Hal ini konsisten dan sejalan dengan hasil penelitian lain (Aziz, S., & Afaq, Z., 2018; Fuady, et.al., 2020; Adityasto dan Baridwan, 2017; dan Primabudi, 2017; Dian Pratiwi, 2015; dan Yueh Shih dan Kwoting Fang, 2014 yang memberikan kesimpulan bahwa program layanan pemerintah selalu disiapkan dengan baik dengan tingkat kepastian tinggi dan dengan efektifitas dan efisiensi yang baik. Masyarakat Surakarta percaya bahwa tingkat kepastian keberhasilan dan efektifitas QRIS tinggi sehingga berpengaruh positif terhadap penggunaan QRIS di Surakarta.

Hasil uji hipotesis keempat (H4) terkait pengaruh variabel kompatibilitas (kesesuaian, kecocokan) terhadap sikap responden dalam menanggapi layanan QRIS diterima. Hal ini konsisten dengan penelitian yang dilakukan oleh Aziz, S., & Afaq, Z. (2018) di Pakistan, yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh positif dari variabel kompatibilitas (compatibility) terhadap sikap (attitude) oleh masyarakat dalam memanfaatkan Islamic Banking. Penelitian dengan kesimpulan yang sama juga dilakukan di Fuady, et.al. (2020); Adityasto dan Baridwan (2017); Yueh Shih dan Kwoting Fang (2014) di Taiwan tentang adopsi internet banking namun penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian determinan perilaku nasabah pengguna mobile banking dimana hasil hipotesisnya kompatibilitas tidak berpengaruh terhadap sikap nasabah dalam menggunakan mobile banking di Indonesia (Dian Pratiwi, 2015).

Hasil uji hipotesis kelima (H5) yaitu pengaruh keunggulan relatif terhadap sikap responden dalam menanggapi penyediaan layanan QRIS untuk transaksi non-tunai dengan hasil diterima. Kesimpulan penelitian ini didukung dan sejalan dengan penelitian yang pernah dilakukan sebelumnya (Aziz, S., & Afaq, Z., 2018; Fuady, et.al., 2020; Adityasto dan Baridwan, 2017) maupun penelitian internet banking di Taiwan (Yueh Shih dan Kwoting Fang, 2014) dan penelitian mobile banking di Indonesia (Dian Pratiwi, 2015).

Hasil uji hipotesis keenam (H6) tentang hubungan variabel norma subyektif terhadap niat (intensi) responden dalam menggunakan layanan QRIS. Hasil uji hipotesisnya ditolak. Hasil uji hipotesis penelitian ini sejalan dengan penelitian tentang Fraud dan *Whistleblowing*: Pengungkapan Kecurangan Akuntansi oleh Auditor Pemerintah. Hasilnya adalah bahwa norma subyektif dan niat berperilaku tidak berpengaruh positif terhadap kejahatan akuntansi (Rustiarini & Sunarsih, 2017 – *unpublished research*), Namun hasil penelitian ini tidak sejalan dengan hasil penelitian lain (Aziz, S., & Afaq, Z., 2018; Fuady, et.al., 2020; Adityasto dan Baridwan, 2017; dan Primabudi, 2017; Dian Pratiwi, 2015; dan Yueh Shih dan Kwoting Fang, 2014 untuk topik penelitian yang *mobile banking* dan *internet banking*.

Hasil uji hipotesis ketujuh (H7) pengaruh variabel keyakinan normatif terhadap norma subyektif diterima. Terdapat pengaruh positif dari keyakinan normatif terhadap norma subyektif dalam responden memanfaatkan layanan transaksi non-tunai QRIS. Kesimpulan ini konsisten dan sejalan dengan hasil penelitian lain sebelumnya (Aziz, S., & Afaq, Z., 2018; Fuady, et.al., 2020; Adityasto dan Baridwan, 2017; dan Primabudi, 2017; Dian Pratiwi, 2015; dan Yueh Shih dan Kwoting Fang, 2014 untuk topik penelitian yang mirip internet banking.

Hasil uji hipotesis kedelapan (H8) tentang pengaruh kontrol perilaku yang dirasakan terhadap niat (intensi) responden dalam menggunakan layanan QRIS diterima. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Islamic Banking di Pakistan oleh Aziz, S., & Afaq, Z. (2018).

Hasil uji hipotesis kesembilan (H9) tentang pengaruh keyakinan diri (self-efficacy) terhadap kontrol perilaku yang dirasakan dengan hasil diterima. Kesimpulan penelitian ini didukung dan sejalan dengan penelitian yang pernah dilakukan sebelumnya (Aziz, S., & Afaq, Z., 2018; Fuady, et.al., 2020; Adityasto dan Baridwan, 2017; Yueh Shih dan Kwoting Fang, 2014; Dian Pratiwi, 2015 dan Kaewklueglom, et.all., 2016) yang menegaskan bahwa self-efficacy memiliki pengaruh positif terhadap perceived behavioral control masyarakat pengguna layanan umum; termasuk layanan QRIS;

Hasil uji hipotesis kesepuluh (H10) tentang pengaruh fasilitasi sumber daya dan kontrol perilaku yang dirasakan diterima. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang pernah dilakukan sebelumnya (Aziz, S., & Afaq, Z., 2018; Fuady, et.al., 2020; Adityasto dan Baridwan, 2017; Yueh Shih dan Kwoting Fang, 2014; Dian Pratiwi, 2015 dan Kaewklueglom, et.all., 2016). Hasil ini juga konsisten dengan hasil studi yang dilakukan oleh Sulistiyarini (2012), Hsu dan Chiu (2004) dan Ali et al. (2013), yang menyatakan bahwa fasilitasi sumber daya dan kontrol perilaku yang dirasakan memiliki pengaruh positif pada program yang dirancang oleh pemerintah untuk kepentingan masyarakat.

## 5. KESIMPULAN

Berdasarkan analisis data yang telah dilakukan, penelitian ini menguji konstruk berdasarkan *Decomposed Theory of Planned Behavior*, dengan hasil sebagai berikut:

1. H1 yang menunjukkan hubungan antara sikap dan niat. Hasil penelitian dalam menggunakan layanan QRIS di Surakarta terdapat pengaruh antara variabel sikap terhadap variabel niat.
2. H2 menunjukkan hubungan antara kesadaran dan sikap. Hasil penelitian dalam menggunakan layanan QRIS di Surakarta terdapat pengaruh antara variabel kesadaran terhadap variabel sikap.

3. H3 menunjukkan hubungan antara ketidakpastian dan sikap. Hasil penelitian dalam menggunakan layanan QRIS di Surakarta terdapat pengaruh antara variabel ketidakpastian terhadap variabel sikap.
4. H4 menunjukkan hubungan antara kompatibilitas (kesesuaian, kecocokan) terhadap sikap. Hasil penelitian dalam menggunakan layanan QRIS di Surakarta terdapat pengaruh antara variabel kompatibilitas terhadap variabel sikap.
5. H5 menunjukkan hubungan antara keunggulan relatif dan sikap. Hasil penelitian dalam menggunakan layanan QRIS di Surakarta terdapat pengaruh antara variabel keunggulan relatif terhadap variabel sikap.
6. H6 menunjukkan hubungan antara norma subyektif dan niat. Hasil penelitian dalam menggunakan layanan QRIS di Surakarta tidak terdapat pengaruh antara variabel norma subyektif terhadap variabel niat.
7. H7 menunjukkan hubungan antara keyakinan normatif dan norma subyektif. Hasil penelitian dalam menggunakan layanan QRIS di Surakarta terdapat pengaruh antara variabel keyakinan normatif terhadap variabel norma subyektif.
8. H8 menunjukkan hubungan antara kontrol perilaku yang dirasakan dan niat. Hasil penelitian dalam menggunakan layanan QRIS di Surakarta terdapat pengaruh antara variabel kontrol perilaku yang dirasakan terhadap variabel niat.
9. H9 menunjukkan hubungan antara keyakinan diri dan kontrol perilaku. Hasil Penelitian dalam menggunakan layanan QRIS di Surakarta terdapat pengaruh antara variabel keyakinan diri terhadap variabel kontrol perilaku yang dirasakan.
10. H10 menunjukkan hubungan antara fasilitasi sumber daya yang tersedia dan kontrol perilaku yang dirasakan. Hasil penelitian dalam menggunakan layanan QRIS di Surakarta terdapat pengaruh antara variabel fasilitasi sumber daya yang tersedia terhadap variabel kontrol perilaku yang dirasakan.

Berdasarkan uraian hasil analisis niat konsumen dalam menggunakan QRIS di Surakarta, peneliti memberikan saran sebagai berikut:

1. Berdasarkan nilai korelasi variabel keyakinan normatif (*Normative Believe*) terhadap norma subyektif (*Subjective Norm*) tertinggi (0,668) dan hasil uji hipotesis dimana H7 (pengaruh keyakinan normatif terhadap norma subyektif dimana T-Statistik 12,007 maka peneliti menyarankan kepada Bank Indonesia lebih menggencarkan sosialisasi dan meminta masyarakat menggunakan QRIS dalam transaksi non-tunainya.
2. Berdasarkan nilai korelasi variabel sikap (*Attitude*) terhadap niat (*Intention*) cukup kuat (0,585) dan hasil uji hipotesis pengaruh sikap (*Attitude*) terhadap niat (*Intention*) dengan T-Statistik 9,768 maka peneliti menyarankan pemerintah dan Bank Indonesia lebih proaktif melakukan pendekatan kepada masyarakat Surakarta agar menerima dan menggunakan QRIS dalam transaksi non-tunainya.
3. Berdasarkan nilai korelasi variabel fasilitas sumberdaya yang tersedia (*Facilitating Condition*) terhadap kontrol perilaku yang dirasakan (*Perceived Behavioral Control*) cukup kuat (0,573) dan hasil uji hipotesis pengaruh fasilitas sumberdaya yang tersedia (*Facilitating Condition*) terhadap kontrol perilaku yang dirasakan (*Perceived Behavioral Control*) dengan T-Statistik 7,226 maka peneliti menyarankan kepada Pemerintah untuk mengoptimalkan akses internet agar QRIS lebih efektif dan menarik masyarakat Surakarta menggunakan QRIS dalam transaksi non-tunainya.
4. Disarankan kepada peneliti selanjutnya untuk melakukan penelitian dengan topik yang sama di daerah lain dengan karakteristik berbeda sehingga diperoleh profil efektifitas QRIS secara nasional, meliputi: daerah dengan adat lokal dan karakter islam yang kuat seperti Padang, Riau dan Aceh. Daerah atau Kota pendidikan dengan banyak mahasiswa di seluruh Indonesia seperti Yogyakarta dan Bandung. Daerah tropis dengan perdagangan yang berkembang cepat seperti Semarang dan Surabaya. Daerah tujuan wisata seperti Denpasar, Lombok, Yogyakarta dan Medan. Daerah yang maju ekonominya seperti Makasar, Manado, Samarinda dan Balikpapan. Daerah tersebut memiliki karakter berbeda, sehingga perlu diteliti dan melihat apakah hasil penelitiannya sama atau berbeda.

## 6. REFERENSI

- Abugaza. (2019). *DEFINISI SIKAP MENURUT PARA AHLI PSIKOLOGI*. <https://rinosafrizal.com/definisi-sikap-menurut-para-ahli-psikologi/>
- Aghamolaei, T., Tavafian, S. S., & Madani, A. (2012). Fish consumption in a sample of people in Bandar Abbas, Iran: Application of the theory of planned behavior. *Archives of Iranian Medicine*, 15(9), 545–548.
- Aji, H. M., Berakon, I., & Husin, M. (2020). Cogent Business & Management COVID-19 and e-wallet usage intention : A multigroup analysis between Indonesia and Malaysia COVID-19 and e-wallet usage intention : A multigroup analysis between Indonesia and. *Cogent Business & Management*, 7(1). <https://doi.org/10.1080/23311975.2020.1804181>
- Ajzen, I. (2020). The theory of planned behavior: Frequently asked questions. *Human Behavior and Emerging Technologies*, 2(4), 314–324. <https://doi.org/10.1002/hbe2.195>
- Anggraini. (2018). Analisis Pengaruh Theory of Planned Behavior Terhadap Niat Beli Makanan Halal Pada Masyarakat Surakarta. IAIN Surakarta.
- Anjelina, A. (2018). Persepsi Konsumen Pada Penggunaan E-Money. *Journal of Applied Managerial Accounting*, 2(2), 219–231. <https://doi.org/10.30871/jama.v2i2.934>
- Anonim. (2018). *Pengertian Menurut Para Ahli*. <https://www.pengertianmenurutparaahli.net/pengertian-fasilitas/>
- Aristogama. (2008). *Extending The Theory Of Planned Behavior*. <https://skripsikologi.wordpress.com/tinjauan-pustaka/theory-of-planned-behavior/intensi/norma-subjektif/>
- Ayudya, A. C., & Wibowo, A. (2018). The Intention to Use E-Money using Theory of Planned Behavior and Locus of Control. *Jurnal Keuangan Dan Perbankan*, 22(2), 335–349. <https://doi.org/10.26905/jkdp.v22i2.1691>
- Aziz, S., & Afaq, Z. (2018). Adoption of Islamic banking in Pakistan an empirical investigation Adoption of Islamic banking in Pakistan an empirical investigation. *Cogent Business & Management*, 5(1), 1–18. <https://doi.org/10.1080/23311975.2018.1548050>
- Baker, E. W., Al-Gahtani, S. S., & Hubona, G. S. (2007). The effects of gender and age on new technology implementation in a developing country: Testing the theory of planned behavior (TPB). *Information Technology and People*, 20(4), 352–375. <https://doi.org/10.1108/09593840710839798>
- Budiman, O. W. T. (2019). *Faktor Yang Mempengaruhi Niat Perilaku Nasabah dan Pengaruhnya Terhadap Adopsi Mobile Banking di Indonesia*. Telkom University.
- Cantriana, E. (2020). *BI: Merchant yang Sudah Memanfaatkan QRIS untuk Transaksi Naik 370 Persen BI: Merchant yang Sudah Memanfaatkan QRIS untuk Transaksi Naik 370*. Kompas.Com. <https://money.kompas.com/read/2020/09/03/125500926/bi--merchant-yang-sudah-memanfaatkan-qris-untuk-transaksi-naik-370-persen>
- Chin, W. W. (1998). The partial least squares approach for structural equation modeling. In *Modern methods for business research*
- Chen, S. C., Liu, M. L., & Lin, C. P. (2013). Integrating technology readiness into the expectation-confirmation model: An empirical study of mobile services. *Cyberpsychology, Behavior, and Social Networking*, 16(8), 604–612. <https://doi.org/10.1089/cyber.2012.0606>
- Chrisardani, Y. (2016). Theory Of Planned Behavior Sebagai Prediktor Intensi Berwirausaha. *Kompetensi Vol.10 No.1*, 28(3), 550–562. <http://www.dbpia.co.kr/Article/3031618>
- Cohen, J. (1988). *Statistical Power Analysis for the Behavioral Sciences* (2nd ed.). Hillsdale, NJ: Lawrence Erlbaum Associates, Publishers
- Dijkstra, T. K., & Henseler, J. (2015a). Consistent and asymptotically normal PLS estimators for linear structural equations. *Computational Statistics & Data Analysis*, 81(1), 10–23
- Fornell, C., & Larcker, D. F. (1981). Evaluating Structural Equation Models with Unobservable Variables and Measurement Error. *Journal of Marketing Research*. <https://doi.org/10.2307/315131>
- Hair J.F. et.al (1995), “Multivariate Data Analysis With Reading”, Fourth Edition, Prentice Hall. New Jersey
- Hair Jr, J., Hult, G. T., Ringle, C., & Sarstedt, M. (2016). *A Primer on Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM)* - Joseph F. Hair, Jr., G. Tomas M. Hult, Christian Ringle, Marko Sarstedt. In Sage
- Hair, J. F. J., Hult, G. T. M., Ringle, C., & Sarstedt, M. (2017). *A Primer on Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM)*. Long Range Planning. <http://doi.org/10.1016/j.lrp.2013.01.002>
- Hair, J. F., Sarstedt, M., Hopkins, L., & Kuppelwieser, V. G. (2014). Partial least squares structural equation modeling (PLS-SEM): An emerging tool in business research. *European Business Review*, 26(2), 106–121. <http://doi.org/10.1108/EBR-10-2013-0128>
- Hair, J. F., Sarstedt, M., Hopkins, L., & Kuppelwieser, V. G. (2014). Partial least squares structural equation modeling (PLS-SEM): An emerging tool in business research. *European Business Review*, 26(2), 106–121. <http://doi.org/10.1108/EBR-10-2013-0128>
- Hakim, M. F. (Universitas T., & Rubiyanti, N. (Universitas T. (2019). Analisis Minat Perilaku Konsumen Dalam Menggunakan Digital Perbankan Dengan Pendekatan Theory of Planned of Behavior (Studi Pada Kota Bandung Dan Jakarta). *E-Proceeding of Management*, 6(3), 5941.
- Hanipah, R. (2020). *No Title*. BTS.Id. <https://www.bts.id/pembayaran-non-tunai-wajib-pakai-qris-mulai-1-januari-2020-apa-itu-qris/>
- Henseler, Jörg & Hubona, Geoffrey & Ray, Pauline. (2016). *Using PLS Path Modeling in New Technology Research: Updated Guidelines*. *Industrial Management & Data Systems*. 116. 2-20. 10.1108/IMDS-09-2015-0382
- Hestanto. (2018). *Theory Planned Behavior Terhadap Intensi Inovasi*. Hestanto.Web.Id. <https://www.hestanto.web.id/theory-planned-behavior-terhadap-intensi-inovasi/>

- Hoang-Tung, N., & Kubota, H. (2019). Clarifying multiple-mode decision making in conventional psychological models: A consideration of the influential mechanism of car use's characteristics on the behavioral use of public transportation. *IATSS Research*, 43(2), 114–121. <https://doi.org/10.1016/j.iatssr.2018.10.002>
- Indonesia, B. (2008). *Laporan Sistem Pembayaran dan Pengedaran Uang 2008*. file:///C:/Users/ASUS/Downloads/87043a4ade484e6ba807352a1bbca199LSPPU2008 (1).pdf
- Indonesia, B. (2017). *Kebijakan Sistem Pembayaran dan Pengelolaan Uang Rupiah*. file:///C:/Users/ASUS/Downloads/11 LPI2017 BAB9.pdf
- Izharivan, Y. (2018). *KETIDAK PASTIAN MANAJEMEN RISIKO*. Associate Researcher, CRMS Indonesia. <https://crmsindonesia.org/publications/ketidak-pastian-manajemen-risiko/#:~:text=Leo J. Susilo%2C dalam bukunya,dampaknya%2C dan kemungkinan terjadinya>.
- Kaewklungklom, R., Satiennam, W., Jaensirisak, S., & Satiennam, T. (2017). Influence of psychological factors on mode choice behaviours: Case study of BRT in Khon Kaen City, Thailand. *Transportation Research Procedia*, 25, 5072–5082. <https://doi.org/10.1016/j.trpro.2017.05.213>
- Khusus, U. M. B. I. (2018). *SEJARAH BANK INDONESIA : SISTEM PEMBAYARAN Periode 1983-1997*. file:///C:/Users/ASUS/Downloads/65b09b25a5ff47f59775f9ef4b14bb41SejarahSistemPembayaranPeriode19831997.pdf
- Kurniawan, A. (2020). *UMKM Pengguna QRIS Tembus 5 Juta Lebih, Bisa Dipakai Lintas Platform*. Sindonews.Com. <https://ekbis.sindonews.com/read/211038/34/umkm-pengguna-qr-is-tembus-5-juta-lebih-bisa-dipakai-lintas-platform-1603807859?showpage=all>
- Lheureux, F., Auzoult, L., Charlois, C., Hardy-Massard, S., & Minary, J. P. (2016). Traffic Offences: Planned or Habitual? Using the Theory of Planned Behaviour and habit strength to explain frequency and magnitude of speeding and driving under the influence of alcohol. *British Journal of Psychology*, 107(1), 52–71. <https://doi.org/10.1111/bjop.12122>
- Lin, H. F. (2007). Predicting consumer intentions to shop online: An empirical test of competing theories. *Electronic Commerce Research and Applications*, 6(4), 433–442. <https://doi.org/10.1016/j.elerap.2007.02.002>
- Maulana, R. (2016). *Definisi Self Efficacy (Efikasi Diri) Menurut Para Ahli*. <https://psikologihore.com/self-efficacy-efikasi-diri/>
- Momeni, M. H., & Pahlavanyali, N. (2015). Factors Influencing the Adoption of Internet Apparel Shopping. *International Journal of Electronic Commerce*, 2(3), 5–18. <http://www.jstor.org/stable/27750854>
- Musyaffi, A. M. (2019). *Dampak Kemudahan dan Risiko Sistem Pembayaran QR Code : Technology Acceptance Model ( TAM ) Extension masyarakat yang tinggi atas penggunaan ( NFC ), dan One Time Password ( OTP ). dijelaskan melalui gambar 1 dibawah ini : 3(2), 161–176*.
- Narimawati, U., Sarwono, J., Affandi, A., & Priadana, S. (2020). Structural Equation Modeling Berbasis Partial Least Square. In R. Utami (Ed.), *Ragam Analisis dalam Metode Penelitian* (1st ed., pp. 1–11). Andi.
- Nugroho, A. Mukhamad, N. M. (2018). Faktor yang Mempengaruhi Bunga Konsumen Dalam Penggunaan Uang Elektronik Dengan Theory of Planned Behavior. *Nasional*, 03, 15–27.
- Patiro, S. P. S., & Budiyanti, H. (2016). The Theory of Planned Behavior, Past Behavior, Situational Factors, and Self-Identity Factors Drive Indonesian Entrepreneurs to Be Indebtedness. *DeReMa (Development Research of Management): Jurnal Manajemen*, 11(1), 46. <https://doi.org/10.19166/derema.v11i1.188>
- Pendidikan, D. (2020). *Perilaku Konsumen*. DosenPendidikan.Co.Id. <https://www.dosenpendidikan.co.id/perilaku-konsumen/>
- Phong, N. D., Thao, N. T. P., & Nguyen, N. P. (2020). Entrepreneurial intent of business students: Empirical evidence from a transitional economy. *Cogent Business and Management*, 7(1). <https://doi.org/10.1080/23311975.2020.1747962>
- Pratiwi, E. F. D., Subekti, I., & Fuad, A. F. (2017). Determinan Perilaku Nasabah Pengguna Mobile Banking: Model Decomposed Theory of Planned Behavior. *EKUITAS (Jurnal Ekonomi Dan Keuangan)*, 19(3), 378. <https://doi.org/10.24034/j25485024.y2015.v19.i3.1775>
- Rahmadanty, C., & Kurniawati, M. (2016). Analisis Niat Perilaku Anggota Komunitas Hijabers Surabaya Dalam Menggunakan Tabungan Syariah: Perspektif Theory Of Planned Behavior. *Jurnal Manajemen Teori Dan Terapan/ Journal of Theory and Applied Management*, 8(3), 177–194. <https://doi.org/10.20473/jmtt.v8i3.2735>
- Rahman, M. A., Islam, M. A., Esha, B. H., Sultana, N., & Chakravorty, S. (2018). Consumer buying behavior towards online shopping: An empirical study on Dhaka city, Bangladesh. *Cogent Business and Management*, 5(1), 1–22. <https://doi.org/10.1080/23311975.2018.1514940>
- Rahmayani, L. Rachmawati, I. S. (2019). *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Custer Intention Untuk Menggunakan Layanan Mobile Payment Dana*. Telkom University.
- Ramadhan, G. (2020). *Dampak Positif Penerapan Sistem Pembayaran Berbasis QR Code (QRIS)*. Kompasiana. <https://www.kompasiana.com/madanirama/5e672da8d541df166f5a5683/dampak-positif-penerapan-sistem-pembayaran-berbasis-qr-code-qr-is?page=2>
- Ramayah, T., Jasmine, Y. A. L., Ahmad, N. H., Halim, H. A., & Rahman, S. A. (2017). Testing a Confirmatory model of Facebook Usage in SmartPLS using Consistent PLS. *International Journal of Business and Innovation*, 3(2), 1–14
- Rubiyanti, H. dan. (2019). Analisis minat perilaku konsumen dalam menggunakan digital perbankan dengan pendekatan Theory of Planned Behavior. *Nasional*.
- Sakdiyah, L., Effendi, R., & Kustono, A. S. (2019). Analisis Penerimaan Penggunaan E-Learning dengan Pendekatan Theory of Planned Behavior (TPB) pada Mahasiswa Akuntansi Universitas Jember. *E-Journal Ekonomi Bisnis Dan Akuntansi*, 6(2), 120. <https://doi.org/10.19184/ejeba.v6i2.11151>
- Santia, T. (2020). *Per 12 Juni 2020, Jumlah Pengguna QRIS Meningkat Capai 3,64 Juta Merchant*. Merdeka.Com. <https://www.merdeka.com/uang/per-12-juni-2020-jumlah-pengguna-qr-is-meningkat-capai-364-juta-merchant.html>
- Sekaran, Uma dan Roger Bougie, (2017), *Metode Penelitian untuk Bisnis: Pendekatan Pengembangan-Keahlian*, Edisi 6,

- Buku 2, Salemba Empat, Jakarta Selatan 12610
- Si, H., Shi, J. G., Tang, D., Wen, S., Miao, W., & Duan, K. (2019). Application of the theory of planned behavior in environmental science: a comprehensive bibliometric analysis. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 16(15). <https://doi.org/10.3390/ijerph16152788>
- Stone, T. H., Jawahar, I. M., & Kisamore, J. L. (2010). Predicting academic misconduct intentions and behavior using the theory of planned behavior and personality. *Basic and Applied Social Psychology*, 32(1), 35–45. <https://doi.org/10.1080/01973530903539895>
- Sudiksa, A. dan. (2018). Pengaruh sikap dan Norma Subjektif terhadap niat beli dan keputusan pembelian. *Nasional*, 7.
- Tiffany. (2018). *10 Pengertian Minat Menurut Para Ahli*. DoesnPsikolog.Com. <https://dosenpsikologi.com/pengertian-minat-menurut-para-ahli>
- Wasita, A. (2020). *BI Surakarta dorong UMKM jadi kekuatan baru ekonomi*. Antaranews.Com. <https://www.antaranews.com/berita/1698926/bi-surakarta-dorong-umkm-jadi-kekuatan-baru-ekonomi>
- Wulandari, R. (2020). *Penerapan Sistem Pembayaran QRIS Masih Menemui Kendala*. Republika.Co.Id. <https://republika.co.id/berita/pwgpvh383/penerapan-sistem-pembayaran-qrismasihmenemui-kendala>

