

**MENJEMBATANI *INTENTION-BEHAVIOR GAP* DALAM ADOPSI
PEMBAYARAN ANGSURAN NONTUNAI PADA
PEMINJAM PEREMPUAN PT XYZ**

RAYHAN SYAHRAZAD



**PROGRAM STUDI BISNIS
SEKOLAH BISNIS
INSTITUT PERTANIAN BOGOR
BOGOR
2026**

@Hak cipta milik IPB University

IPB University



IPB University
— Bogor Indonesia —

- Hak Cipta Dilindungi Undang-undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.

Perpustakaan IPB University



@Hak cipta milik IPB University

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.

PERNYATAAN MENGENAI SKRIPSI DAN SUMBER INFORMASI SERTA PELIMPAHAN HAK CIPTA

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi dengan judul "Menjembatani *Intention-Behavior Gap* dalam Adopsi Pembayaran Angsuran Nontunai pada Peminjam Perempuan PT XYZ" adalah karya saya berdasarkan arahan dari dosen pembimbing dan belum diajukan dalam bentuk apa pun pada perguruan tinggi mana pun. Sumber informasi yang berasal atau dikutip dari karya yang diterbitkan maupun tidak diterbitkan dari penulis lain telah disebutkan dalam teks dan dicantumkan dalam bagian Daftar Pustaka di bagian akhir skripsi ini.

Dengan ini saya melimpahkan hak cipta dari karya tulis saya kepada Institut Pertanian Bogor.

Bogor, Juli 2026

Rayhan Syahrazad
K1401221134



@Hak cipta milik IPB University

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.

ABSTRAK

RAYHAN SYAHRAZAD. Menjembatani *Intention-Behavior Gap* dalam Adopsi Pembayaran Angsuran Nontunai pada Peminjam Perempuan PT XYZ. Dibimbing oleh RETNANINGSIH dan MUCHAMAD BACHTIAR.

PT XYZ merupakan penyelenggara *peer-to-peer* (P2P) *lending* yang mendorong peralihan pembayaran angsuran dari tunai menjadi nontunai berbasis aplikasi, namun lebih dari 80% peminjam tetap bergantung pada petugas lapangan sehingga mengindikasikan *intention-behavior gap*. Penelitian ini bertujuan menganalisis pengaruh faktor-faktor UTAUT2 terhadap niat penggunaan dan perilaku aktual pembayaran nontunai pada peminjam perempuan PT XYZ. Data dari 296 peminjam perempuan di lima wilayah PT XYZ dianalisis menggunakan PLS-SEM. Hasil menunjukkan *facilitating conditions* dan *price value* berpengaruh positif terhadap niat penggunaan, sementara *habit* terbukti menjadi determinan terkuat yang berpengaruh signifikan baik terhadap niat maupun perilaku aktual. Niat sendiri tidak berpengaruh terhadap perilaku aktual, temuan yang mengonfirmasi keberadaan *intention-behavior gap* dan menegaskan bahwa *habit* serta *facilitating conditions* merupakan jalur yang lebih dominan dalam mendorong perilaku pembayaran nontunai. Berdasarkan temuan tersebut, dirumuskan empat strategi bagi PT XYZ, yaitu rekayasa lingkaran kebiasaan, fasilitasi tanpa friksi, penguatan nilai harga, serta program *nudge* pengalihan peran petugas lapangan.

Kata kunci: *intention-behavior gap*, *peer-to-peer lending*, peminjam perempuan, PLS-SEM, UTAUT2

ABSTRACT

RAYHAN SYAHRAZAD. Bridging the Intention-Behavior Gap in the Adoption of Cashless Installment Payment among Ultra-Micro Women Borrowers of PT XYZ. Supervised by RETNANINGSIH and MUCHAMAD BACHTIAR.

PT XYZ is a peer-to-peer (P2P) lending provider that promotes the shift in installment payment methods from cash to application-based cashless payments, yet more than 80% of borrowers remain dependent on field officers, indicating an intention-behavior gap. This study aims to analyze the influence of UTAUT2 factors on usage intention and actual behavior of cashless payment among female borrowers of PT XYZ. Data from 296 female borrowers across five regions of PT XYZ were analyzed using PLS-SEM. The results show that facilitating conditions and price value positively influence usage intention, while habit is proven to be the strongest determinant, significantly influencing both intention and actual behavior. Intention itself does not influence actual behavior, a finding that confirms the existence of an intention-behavior gap and affirms that habit and facilitating conditions are more dominant pathways in driving cashless payment behavior. Based on these findings, four strategies are formulated for PT XYZ: engineering the habit loop, providing frictionless facilitation, reinforcing price value, and implementing a nudge program to shift the role of field officers.

Keywords: intention-behavior gap, peer-to-peer lending, PLS-SEM, UTAUT2, women borrowers



Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.

© Hak Cipta milik IPB, tahun 2026
Hak Cipta dilindungi Undang-Undang

Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan atau menyebutkan sumbernya. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik, atau tinjauan suatu masalah, dan pengutipan tersebut tidak merugikan kepentingan IPB.

Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apa pun tanpa izin IPB.

MENJEMBATANI *INTENTION-BEHAVIOR GAP* DALAM ADOPSI PEMBAYARAN ANGSURAN NONTUNAI PADA PEMINJAM PEREMPUAN PT XYZ

RAYHAN SYAHRAZAD

Skripsi
sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar
Sarjana pada
Program Studi Bisnis

**PROGRAM STUDI BISNIS
SEKOLAH BISNIS
INSTITUT PERTANIAN BOGOR
BOGOR
2026**



@Hak cipta milik IPB University

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.

Tim Penguji pada Ujian Skripsi:

1. Dr. Agustina Widi Palupiningrum, S.E., M.M.
2. Dr. Zenal Asikin, S.E., M.Si.

Judul Skripsi : Menjembatani *Intention-Behavior Gap* dalam Adopsi Pembayaran
Angsuran Nontunai pada Peminjam Perempuan PT XYZ

Nama : Rayhan Syahrazad
NIM : K1401221134

Disetujui oleh

Pembimbing 1:
Ir. Retnaningsih, M.Si.



Pembimbing 2:
Dr. Muchamad Bachtiar, S.T.P., M.M.



Diketahui oleh

Ketua Program Studi:
Dr. Siti Jahroh, B.Sc., M.Sc.
NIP. 197711262008122001



Tanggal Ujian:
17 Juli 2026

Tanggal Lulus:



@Hak cipta milik IPB University

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.

PRAKATA

Puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah Subhanahu wa Ta'ala atas segala rahmat, kasih sayang, pertolongan, dan takdir terbaik yang selalu mengiringi setiap langkah penulis, sehingga skripsi yang berjudul “Menjembatani *Intention-Behavior Gap* dalam Adopsi Pembayaran Angsuran Nontunai pada Peminjam Perempuan PT XYZ” ini dapat diselesaikan. Penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari bimbingan, dukungan, doa, dan bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati, penulis menyampaikan terima kasih kepada:

1. Almarhumah Ibu Rina Ismaya Dewi, yang telah menjadi guru kehidupan pertama bagi penulis. Terima kasih atas kasih sayang, doa, dan didikan yang telah membentuk penulis menjadi pribadi yang tangguh, berani bermimpi, dan tidak mudah menyerah. Semoga setiap pencapaian ini dapat menjadi salah satu bentuk bakti dan kebanggaan untuk beliau. Terima kasih juga kepada kakak untuk dukungan selama menempuh perjalanan ini.
2. Ir. Retnaningsih, M.Si., selaku dosen penggerak, dosen pembimbing *capstone*, sekaligus dosen pembimbing tugas akhir pertama, serta Dr. Muchamad Bachtiar, S.T.P., M.M., selaku dosen pembimbing tugas akhir kedua, atas waktu, ilmu, arahan, kesabaran, serta bimbingan yang telah diberikan selama ini.
3. Dr. Agustina Widi Palupiningrum, S.E., M.M. dan Dr. Zenal Asikin, S.E., M.Si., selaku dosen penguji, atas kritik, saran, dan masukan yang sangat berharga sehingga skripsi ini menjadi lebih baik.
4. Nabila, Ghifaari, Raisha, Karin, dan Eca yang telah meluangkan waktu, tenaga, dan bantuan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan lebih baik.
5. Fathania, Cheryl, Gathan, Fayyadh, Zinedin, Nadhira, Aurel, Harley, Amarylis, Anisa, Kinaya, serta seluruh sahabat dan keluarga Kamar 322, JBNU Cabang IPB 2026, Obrolan Skuy, Kodok Tim, AIESEC, IPBMUN, TEDx, Konnect, dan 180DC yang telah menjadi bagian dari perjalanan, pembelajaran, dan kenangan berharga selama masa perkuliahan.
6. Seluruh *stakeholder* PT XYZ, yang telah memberikan kesempatan, dukungan, serta membantu penulis selama proses penelitian hingga penyusunan skripsi ini.
7. Seluruh responden penelitian, yang telah bersedia meluangkan waktu dan memberikan informasi serta jawaban yang sangat berarti bagi kelancaran penelitian ini.
8. Seluruh staf dan tenaga kependidikan Sekolah Bisnis IPB yang telah membantu proses administrasi akademik penulis.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih memiliki keterbatasan. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun sangat diharapkan. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan maupun penelitian selanjutnya.

Bogor, Juli 2026

Rayhan Syahrazad



@Hak cipta milik IPB University

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.



DAFTAR ISI

DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xi
I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan	7
1.4 Manfaat	7
1.5 Ruang Lingkup	7
II TINJAUAN PUSTAKA	9
2.1 Landasan Kontekstual Penelitian	9
2.2 Evolusi Teori Penerimaan Teknologi	12
2.3 UTAUT	15
2.4 UTAUT2	16
2.5 Adaptasi UTAUT2 untuk Penelitian Pascaadopsi	21
2.6 Penelitian Terdahulu	23
2.7 Kerangka Pemikiran	25
2.8 Hipotesis Penelitian	27
III METODE	35
3.1 Waktu dan Lokasi Penelitian	35
3.2 Jenis, Sumber Data, dan Metode Pengumpulan Data	35
3.3 Metode Pengambilan Sampel	36
3.4 Analisis Deskriptif	38
3.5 PLS-SEM	39
3.6 Variabel dan Indikator Penelitian	43
IV HASIL DAN PEMBAHASAN	46
4.1 Karakteristik Responden	46
4.2 Analisis Pengaruh Langsung Faktor UTAUT2	51
4.3 Analisis Efek Moderasi Usia dan Pengalaman	66
4.4 Perumusan Strategi Menjembatani Kesenjangan Niat–Perilaku	67
V SIMPULAN DAN SARAN	77
5.1 Simpulan	77
5.2 Saran	77
DAFTAR PUSTAKA	78
RIWAYAT HIDUP	88



DAFTAR TABEL

1	Pengguna pembayaran nontunai PT XYZ 2025	6
2	Konstruk utama UTAUT	16
3	Konstruk utama UTAUT2	17
4	Penelitian terdahulu	23
5	Bobot nilai pengukuran skala Likert	36
6	Skala penilaian persepsi	38
7	Variabel dan indikator penelitian	43
8	Sebaran responden berdasarkan tingkat usia	47
9	Sebaran responden berdasarkan tingkat pendidikan	47
10	Sebaran responden berdasarkan tingkat pendapatan	48
11	Sebaran responden berdasarkan tingkat wilayah	49
12	Sebaran responden berdasarkan tingkat pengalaman (<i>experience</i>)	49
13	Sebaran responden berdasarkan tingkat status dalam kelompok	50
14	Sebaran responden berdasarkan tingkat kepemilikan ponsel	50
15	Tanggapan responden terhadap <i>performance expectancy</i>	52
16	Tanggapan responden terhadap <i>effort expectancy</i>	52
17	Tanggapan responden terhadap <i>social influence</i>	53
18	Tanggapan responden terhadap <i>facilitating conditions</i>	54
19	Tanggapan responden terhadap <i>hedonic motivation</i>	55
20	Tanggapan responden terhadap <i>price value</i>	55
21	Tanggapan responden terhadap <i>habit</i>	56
22	Tanggapan responden terhadap <i>cashless payment usage intention</i>	57
23	Tanggapan responden terhadap <i>actual cashless use behavior</i>	58
24	Nilai <i>Outer Loading</i> , AVE, dan CR	58
25	Hasil uji validitas diskriminan (kriteria <i>Fornell-Larcker</i>)	59
26	Nilai koefisien determinasi (R^2) variabel endogen	60
27	Hasil pengujian hipotesis pengaruh langsung	61
28	Hasil pengujian hipotesis moderasi	66
29	Ringkasan keterkaitan strategi dengan hipotesis yang terbukti	68
30	Pemetaan temuan empiris menuju program strategis PT XYZ	68
31	Penjabaran SMART Strategi 1	69
32	Tingkatan biaya komponen strategi	70
33	Penjabaran SMART Strategi 2	71
34	Penjabaran SMART Strategi 3	72
35	Penjabaran SMART Strategi 4	73
36	Target konversi pengguna mandiri	74
37	Peta jalan implementasi strategi per variabel	75

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.

DAFTAR GAMBAR

1	Pertumbuhan tingkat penetrasi internet di Indonesia 2018–2025	1
2	Jumlah dan proyeksi pengguna internet seluler di Indonesia	2
3	Proyeksi pembiayaan UMKM nasional 2018–2026	2
4	Model UTAUT	15
5	Model UTAUT2	17
6	Kerangka penelitian	27
7	Pengembangan hipotesis	28
8	Model pengujian PLS-SEM	40
9	<i>Overview Strategi 1</i>	69
10	<i>Overview Strategi 2</i>	71
11	<i>Overview Strategi 3</i>	72
12	<i>Overview Strategi 4</i>	73

DAFTAR LAMPIRAN

1	Hasil <i>Outer loading</i>	87
---	----------------------------	----



@Hak cipta milik IPB University

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.