

PERILAKU MENCOBA BELI: SEBUAH KAJIAN ANALITIS MODEL BAGOZZI-WARSHAW UNTUK PANDUAN PENELITI

Basu Swastha Dharmmesta
Universitas Gadjah Mada

ABSTRACT

Theory of reasoned action (Ajzen and Fishbein, 1980) and its' further development, called theory of planned behaviour (Ajzen, 1987), according to Bagozzi dan Warshaw (1990), need to be reviewed in more detail especially on the behavioural aspect. The later theory emphasises more on behaviour of trying (trying to act something, such as trying to purchase or trying to use), instead of the behaviour itself. Trying is perceived as a more appropriate criterion for an individual who intend to try. Position of other variables does not relatively change as shown by those, other than its' behavioural aspect, in the theory of planned behaviour. Predictive power of the model is estimated to be higher than the previous two models.

PENDAHULUAN

Ramalan sikap terhadap perilaku, misalnya sikap konsumen terhadap perilaku beli, masih akan tetap mendapatkan perhatian dari para peneliti. Model yang sudah cukup dikenal seperti *theory of reasoned action* (TRA) (Ajzen and Fishbein, 1980) dan *theory of planned behaviour* (TPB) (Ajzen, 1987) mendapat tantangan dari *theory of trying* (TT) (Bagozzi and Warshaw, 1990), khususnya berkaitan dengan aspek daya prediktif dan aspek keperilakuannya. Dua teori yang pertama telah dibahas oleh Dharmmesta (1992, 1998); bahkan Dharmmesta dan Khasanah (1999) dalam penelitiannya memperlihatkan hasil yang kurang meyakinkan dari *theory of planned behaviour* yang diterapkan pada pembelian jasa angkutan kereta api.

Dalam *theory of reasoned action* yang diterapkan pada perilaku konsumen, perilaku beli dipengaruhi oleh niat membeli yang selanjutnya dipengaruhi oleh sikap keperilakuan dan norma subyektif konsumen. Sedangkan dalam *theory of planned behaviour*, posisi variabel-variabel tersebut tidak

berubah, tetapi ditambahkan satu variabel baru yaitu kontrol keperilakuan yang dirasakan. Posisi variabel baru tersebut adalah sebagai prediktor bagi niat membeli (versi 1), tetapi juga dapat diposisikan sebagai prediktor bagi perilaku beli (versi 2). Artikel ini tidak banyak membahas kedua teori tersebut, melainkan lebih memfokuskan pada teori yang lebih kini, yaitu *theory of trying*.

MODEL BAGOZZI-WARSHAW

Bagozzi (1986, 1992, 1993; Bagozzi *dkk* 1992a, 1992b) dalam teorinya yang disebut *theory of self-regulation* (TSR) telah berupaya untuk tidak memasukkan faktor-faktor yang dapat mempengaruhi penerjemahan niat ke dalam perilaku. Pemikiran baru di belakang pendekatan ini adalah bahwa sikap itu hanya memberikan ukuran keterlibatan seseorang secara efektif dengan suatu perilaku, artinya motivasi untuk bertindak bagi orang itu bergantung pada kemauannya untuk melaksanakan perilaku itu. Jadi, dapat dihipotesiskan bahwa kemauan itu akan memperlihatkan suatu pengaruh yang lebih kuat pada

niat dibanding pada sikap, pengaruh sikap tersebut secara ideal akan hilang, dan jika kemauan itu berisi muatan menerangkan melebihi yang diberikan oleh norma subyektif dan perilaku lampau maka mereka akan meramalkan niat, sehingga variabel-variabel tambahan ini dimasukkan ke dalam ukuran antededen pada niat (Bagozzi and Kimmel, 1995). Hipotesis tersebut juga didukung oleh Foxall (1997) yang menyatakan bahwa niat memang menjadi kriteria bagi variabel-variabel tambahan tersebut.

Seperti dikemukakan oleh Bagozzi dan Warshaw (1990), pencapaian tujuan itu ditentukan oleh *percobaan (trying)*, yaitu aktivitas kognitif dan behavioural yang memperantarai ekspresi niat untuk mencapai suatu tujuan dan pencapaian secara riilnya. Jadi, percobaan merupakan tugas-tugas ber-epek yang menjadi tumpuan bagi pencapaian suatu tujuan (Eagly and Chaiken 1993: 190). Dengan demikian, hal ini merupakan suatu pendekatan yang didasarkan pada perilaku yang mempertimbangkan perencanaan seseorang dalam mencapai tujuan-tujuan yang jauh. Hal ini juga merupakan apa yang menjadi konsentrasi dalam analisis perilaku tentang pelaksanaan aturan.

Theory of trying dimaksudkan untuk menjelaskan hubungan antara niat dan perilaku dengan menyelidiki orang-orang yang berupaya keras untuk melaksanakan suatu perilaku atau mencapai suatu tujuan, khususnya yang sangat *sulit* (Bagozzi and Kimmel 1995: 5). Ini berarti bahwa apabila orang *mencoba* untuk mencapai suatu tujuan mereka melihatnya sebagai beban potensial yang hanya memiliki kemungkinan berhasil; yaitu mereka berkepentingan dengan hasil (*outcome*) menurut pengorbanan yang diperlukan untuk melaksanakan perilaku itu. Secara spesifik, mereka berkepentingan dengan kemungkinan dari dua konsekuensi, yaitu:

1. Berhasil, telah mencoba, dan
2. Gagal meskipun sudah mencoba.

Mereka secara pasti akan mendatangkan konsekuensi-konsekuensi segera yang melekat pada proses perjuangan itu sendiri.

Pendekatan ini berbeda baik dari segi *theory of reasoned action* maupun dari segi *theory of planned behaviour*. Ada tiga perbedaan:

1. Teori-teori itu mengukur sikap sebagai kontrak yang menyeluruh dan berdimensi satu, merata-ratakan pengaruh sikap yang komponennya terpisah dan menutupi pengaruh individual mereka pada niat, yang mungkin berbeda dari situasi ke situasi. Sikap yang berkomponen tiga, telah diperjelas dalam penelitian tentang responden yang mencoba untuk menurunkan berat badan (Bagozzi and Warshaw 1990) adalah terhadap: (1) keberhasilan, (2) kegagalan, dan (3) proses berusaha/berjuang.
2. *Theory of trying* memposisikan ide baru tentang perkara di mana sikap beroperasi dalam mempengaruhi niat: sikap terhadap keberhasilan dan kegagalan akan menghasilkan niat untuk melakukan sesuatu di mana harapan keberhasilan berada pada tingkatan yang tinggi dan harapan mengenai kegagalan berada pada tingkatan yang rendah. Bagozzi dan Warshaw (1990) menemukan bukti adanya interaksi sikap terhadap keberhasilan dan harapan terhadap keberhasilan, dan interaksi pengaruh yang signifikan dari sikap terhadap proses; mereka menemukan dukungan untuk interaksi sikap terhadap kegagalan maupun harapan tentang kegagalan.
3. *Theory of trying* secara jelas memasukkan pengaruh perilaku lampau pada percobaan yang ada. Meskipun Ajzen (1987: 41) menolak kemanfaatan dimasukkannya perilaku lampau dalam teori kausal tentang tindakan manusia, sejumlah penelitian menunjukkan pentingnya variabel tersebut. Bentler dan Speckart (1979)

membandingkan TRA dengan (1) sebuah model alternatif yang terkait, sebagai tambahan bagi variabel-variabel TRA yang biasa, jalur kausal langsung dari sikap ke perilaku yang tidak dimediasi oleh niat, dan (2) sebuah model yang juga menambahkan sebuah variabel bebas baru, *perilaku lampau*, yang dianggap mempengaruhi perilaku baik secara langsung maupun melalui niat. Model ini memberikan kecocokan yang terbaik dengan datanya: jalur langsung dari sikap ke perilaku dan dari perilaku lampau ke perilaku telah terbukti. Sikap dan perilaku lampau menjelaskan variabilitas yang tidak dijelaskan oleh niat, meskipun perilaku focal yang diselidiki seperti mengkonsumsi obat-obatan, tidak harus atas kemauannya sendiri (Eagly and Chaiken 1993).

Perilaku Lampau dan Temuan-temuan yang Terkait

Dimasukkannya variabel perilaku lampau ke dalam model telah memberikan gambaran yang berbeda dalam meramal perilaku mendatang. Penelitian-penelitian lain telah memperlihatkan bahwa ukuran-ukuran perilaku lampau dapat menyempurnakan ramalan perilaku lebih baik dari pada yang diberikan oleh variabel-variabel sikap/norma subyektif/niat itu sendiri; sebagai contoh berhenti merokok (Marsh and Matheson 1983; Sutton *dkk* 1987); belajar dan berlatih (Bentler and Speckart 1981); kehadiran mahasiswa di kelas (Ajzen and Madden 1986; Fredericks and Dorsett 1983); pemungutan suara (Echabe *dkk* 1988); penggunaan sabuk pengaman tempat duduk (Budd *dkk* 1984; Mittal 1988; Sutton and Hallett 1989; Wittenbraker *dkk* 1983); donasi darah (Bagozzi 1981; Charng *dkk* 1988); dan perilaku konsumen (East 1992, 1993, 1996).

Dari penelitian-penelitian tersebut dapat dilihat bahwa perilaku lampau mempengaruhi

perilaku yang sekarang tanpa dimediasi oleh niat, dan bahwa perilaku lampau dapat mempengaruhi niat tanpa dimediasi oleh sikap atau norma subyektif. Bagozzi dan Warshaw (1990) telah mengukur perilaku lampau dalam dua cara, disebut *frekuensi (frequency)* dan *resensi (recency)*, keduanya diharapkan mempengaruhi tindakan yang dimaksud. Dari keduanya, hanya frekuensi perilaku lampau diharapkan mempengaruhi niat untuk melaksanakan tindakan itu. Mereka mengemukakan bahwa frekuensi dan resensi percobaan lampau (*past trying*) mempunyai pengaruh langsung pada percobaan berikutnya; lagi pula, frekuensi juga mempengaruhi niat untuk mencoba melakukan sesuatu, dalam contoh Bagozzi-Warshaw (1990) adalah menurunkan berat badan.

Studi Komparatif beberapa Model

Keempat teori yang telah dibicarakan sejauh ini (TRA, TPB, TSR, TT) telah dibandingkan oleh Bagozzi dan Kimmel (1995) dalam sebuah studi tentang dua aktivitas yang dianggap mempunyai kontrol keperilakuan yang rendah, yaitu: (1) latihan dan (2) diet. Dalam kasus TRA, niat mempengaruhi tanggapan latihan dan diet, tetapi sementara niat untuk tanggapan latihan dan diet diramal oleh sikap, dan norma subyektif tidak dapat meramal niat. Uji mereka tentang TPB menunjukkan bahwa latihan diramal oleh *kontrol keperilakuan yang dirasakan (perceived behavioural control)* tetapi tidak oleh niat. Di lain pihak, niat tetapi bukan kontrol keperilakuan yang dirasakan telah meramal diet. Hasil untuk ramalan niat juga beragam: kontrol keperilakuan yang dirasakan meramal variabel tersebut dalam kasus latihan tetapi tidak demikian pada kasus diet.

Pengaruh langsung kontrol keperilakuan telah substansikan pada kasus latihan; tetapi tidak satupun pengaruh langsung yang terhipotesiskan maupun pengaruh tidak langsung yang terhipotesiskan dari variabel kontrol

yang dirasakan ini terjadi pada kasus diet. Lagi pula, sikap telah berhasil meramal niat untuk kedua kasus tersebut, sedangkan norma subyektif gagal meprediksi niat pada kedua kasus. Seperti diramal oleh TSR, variabel kemauan sangat mempengaruhi variabel niat untuk kedua macam perilaku itu; niat untuk latihan dipengaruhi oleh sikap tetapi tidak demikian dengan niat untuk diet; lagi pula norma subyektif gagal meramal niat pada kedua kasus. Akan tetapi, perilaku mempunyai hubungan yang signifikan dengan niat untuk kedua kasus itu. Ketika ukuran-ukuran perilaku lampau digunakan untuk ditambahkan pada TSR, frekuensi dan resensi secara signifikan mempengaruhi perilaku, tetapi pengaruh niat pada perilaku menjadi tidak signifikan.

Temuan-temuan tersebut memberikan bukti untuk *theory of trying*. Sementara niat meramal diet, bukannya latihan, ukuran-ukuran perilaku lampau, frekuensi dan resensi, masing-masing mempunyai pengaruh yang signifikan pada kedua macam perilaku itu. Suatu interaksi yang signifikan antara sikap terhadap keberhasilan dan harapan keberhasilan hanya dijumpai dalam kasus latihan; frekuensi dan norma subyektif juga mempunyai pengaruh yang signifikan untuk perilaku ini, tetapi tidak satupun dari sikap terhadap proses maupun interaksi sikap terhadap kegagalan dan harapan dapat memenuhi hubungan yang dihipotesiskan. Niat untuk diet merupakan fungsi dari frekuensi, norma subyektif, dan sikap terhadap proses kerja keras, tetapi tidak satupun dari interaksi yang dihipotesiskan telah terbukti.

Konfirmasi secara parsial tentang hasil studi Bagozzi dan Kimmel telah dikemukakan oleh Madden dan Sprott (1995). Mereka membandingkan TRA, TPB dan TT dalam dua konteks, yaitu: (1) menyewa kaset video, yang mewakili kontrol kemauan yang tinggi, dan (2) mendapatkan tidur malam yang nyenyak, yang mewakili kontrol kemauan yang rendah. Ramalan TPB tentang niat telah melebihi

TRA, tetapi ketika niat dimasukkan untuk meramal perilaku, hasilnya kurang memuaskan. Dalam kasus TT, Madden dan Sprott gagal memperjelas temuan Bagozzi dan Warshaw (1990) bahwa frekuensi dan resensi perilaku lampau secara signifikan mempengaruhi percobaan. Niat mencoba juga mempengaruhi perilaku tersebut dan memang bahwa perilaku lampau dalam bentuk resensi mencoba juga berpengaruh secara signifikan pada niat di kedua kasus itu.

Dimasukkannya ukuran perilaku lampau telah memperbaiki ramalan perilaku yang ditunjukkan oleh TRA dan TPB dalam kasus tidur tetapi tidak dalam kasus sewa kaset video. Frekuensi percobaan lampau telah memperbaiki ramalan niat untuk kedua perilaku melebihi yang dihasilkan oleh TRA dan TPB, konfirmasi hasilnya dilaporkan oleh Bagozzi dan Kimmel (1995). Suatu tes TRA dan versi tambahan dari model tersebut yang memasukkan ukuran-ukuran frekuensi dan resensi perilaku lampau sebagai kovariat (Bagozzi and Warshaw 1992) juga menunjukkan kepentingan perilaku lampau sebagai sebuah variabel penjelas. Penyelidikan tersebut menggambarkan kapasitas TRA untuk meramal beberapa perilaku dalam kondisi tertentu ketika tidak ditambahi dengan ukuran-ukuran perilaku lampau. Dalam kasus penurunan berat badan, teori tersebut sudah berjalan seperti yang diharapkan, yaitu: (1) perilaku diramal oleh niat, dan (2) niat diramal oleh sikap dan norma subyektif. Sikap dan norma subyektif tidak meramal perilaku, artinya pengaruh dari masing-masing variabel ini sepenuhnya dimediasi oleh niat. Akan tetapi, ada perilaku lain yang diuji ternyata tidak diramal oleh niat, yaitu perilaku mengajak percakapan dengan orang asing yang atraktif. Dalam hal ini, sikap memang meramal niat sedangkan norma subyektif tidak demikian. Lagi pula, perilaku dipengaruhi secara langsung oleh sikap.

Hasil tersebut secara keseluruhan tidak konsisten dengan hubungan-hubungan yang

dihipotesiskan oleh TRA (Bagozzi and Warshaw 1992: 628). Ketika ukuran perilaku lampau ditambahkan pada analisis tersebut, tidak satupun perilaku yang diselidiki dapat terhubung ke proses penalaran atau *kemauan* (Bagozzi and Warshaw 1992: 630). Dalam hal ini, tidak terdapat pengaruh dari niat ke perilaku; demikian pula sikap tidak mempunyai pengaruh langsung pada perilaku manapun. Jadi, TRA gagal menjelaskan perilaku, jika kita mengontrol pengaruh frekuensi dan resensi dari perilaku lampau. Niat untuk menurunkan berat badan atau mengajak percakapan dengan orang asing ternyata tidak stabil setelah memisahkan pengaruh frekuensi dan resensi, yang menunjukkan bahwa tidak satupun perilaku dapat terhubung ke kontrol kemauan. Secara signifikan, pengaruh resensi yang kuat dijumpai untuk percobaan menurunkan berat badan dan mengajak percakapan orang asing. Tidak ada determinan perilaku lainnya yang dapat dilihat.

Dalam kesimpulannya, Bagozzi dan Warshaw (1992: 631) menyebutkan bahwa karena kegagalan sikap, norma subyektif dan niat bertindak sebagai anteseden perilaku, keragu-raguan muncul pada peran mereka dalam penjelasan tentang tindakan manusia. Jika runtutan penjelasan dalam TRA itu dibalik, hasilnya menunjukkan bahwa niat dan sikap muncul di luar perilaku.

Keterkaitan dengan Perilaku Lampau

Para peneliti model-model pengolahan yang melibatkan unsur kesengajaan pada umumnya telah mencari logika tentang hubungan antara perilaku lampau dan sekarang dengan menggunakan suatu kerangka kognitif. Oleh karena itu, diusulkan bahwa pengaruh frekuensi pada niat terjadi ketika sikap gagal menjadi peramal dengan alasan:

- (1) baik karena informasi yang diperlukan untuk membentuk suatu keyakinan dan/atau tidak-adanya evaluasi maupun

- (2) karena hal ini tidak jelas (Bagozzi and Warshaw 1992: 605).

Ketidak-mampuan untuk mengakses atau mencakup sikap seseorang secara sama akan meningkatkan pentingnya pengaruh frekuensi bagi pembentukan niat. Frekuensi kemungkinan dapat mendesak pengaruh langsung pada perilaku ketika orang itu tidak mempunyai rencana tindakan, meskipun sikap dan niatnya masih ada, atau ketika pilihan melibatkan banyak opsi yang serupa, atau ketika tidak ada tekanan waktu untuk bertindak. Akan tetapi, pengaruh frekuensi dapat mencerminkan hasrat atau dorongan kognitif. Pengaruh frekuensi pada perilaku juga mungkin terjadi ketika kognisi dan evaluasi bersifat primitif atau sedang mengalami perubahan, atau karena perilaku itu tidak disadari, seperti mengginggigit kuku jari (Abelson 1981; Langer 1989). Ini lebih tepat dikatakan sebagai perilaku yang terjadi secara kontingensi, bukannya diatur secara sengaja (Catania 1992).

Lebih lanjut, ketidakmampuan untuk mengaktifkan niat, disebabkan oleh tidak-adanya kontrol, intervensi situasional, atau hambatan internal, dapat terjadi dalam niat sadar yang mengaktifkan perilaku (Bagozzi and Yi 1989; Bagozzi *dkk* 1990; Warshaw *dkk* 1990). Frekuensi perilaku lampau juga dapat menggantikan kontrol aktual (Ajzen and Madden 1986; Beale and Manstead 1991). Resensi bertindak pada niat dengan meningkatkan bias-bias ketersediaan dan penyesuaian ke dalam laporan yang terungkap (Tversky and Kahneman 1974). Perilaku akhir-akhir ini menimbulkan pengaruh tidak proporsional pada kemungkinan-kemungkinan yang dirasakan dari suatu kejadian; dan pada nilai yang digunakan untuk menaksir probabilitas subyektif dari suatu kejadian; ke duanya mempengaruhi niat seseorang untuk melaksanakannya.

Ketika niat tidak secara otomatis mengarah ke perilaku, resensi berperilaku dapat bertindak untuk menangkap reaksi-reaksi otomatis residual yang dilakukan secara cepat

oleh unsur pembebas yang terkondisi atau didorong secara langsung oleh disposisi yang terpelajari untuk merespon (Bagozzi and Warshaw 1992: 606). Akhirnya, faktor-faktor situasional dapat menutup perilaku yang dimaksud dan pengaruh resensi dapat terjadi dengan menyarankan jalur alternatif pada tujuan.

Secara ringkas, perilaku lampau akan meramal saat ini ketika determinan kognitif tidak ada atau tidak efektif atau pencapaian tujuan sudah tertutup; dan ketika perilaku tidak tersadari atau tidak mampu memenuhi keinginan meskipun hal ini merupakan dorongan sikap atau bersifat intensional. Analisis tersebut juga membawa implikasi bahwa perilaku rutin (tidak tersadari/keterlibatan rendah) diperhitungkan oleh variabel-variabel keperilakuan, sementara perilaku mencari sesuatu yang baru (keterlibatan tinggi) diperhitungkan oleh variabel-variabel kognitif. Dalam analisis keperilakuan tentang pilihan dan pengambilan keputusan, tidak ada alasan untuk menerimanya. Apakah penjelasan keperilakuan dapat meliputi ke duanya, atau pendekatan keperilakuan dan pendekatan kognitif untuk menjelaskan harus dilihat sebagai pelengkap bukannya sebagai tambahan.

HUBUNGAN SIKAP DAN PERILAKU: SEBUAH SINTESIS DARI EMPAT MODEL

Hubungan sikap-perilaku memang tetap menarik para peneliti untuk membahasnya. Beberapa upaya telah dilakukan untuk menghasilkan sintesis tentang temuan mengenai hubungan sikap-perilaku spontan dan sengaja serta proses kognitif yang disimpulkan untuk mendukungnya. Eagly dan Chaiken (1993: 204) berpendapat bahwa pendekatan tersebut tidak dapat dipertimbangkan secara tepat sebagai alternatif. Beberapa dari upaya ini telah menonjolkan pertanyaan tentang *kapan masing-masing metode pengolahan itu relevan dan adanya kemungkinan bahwa metode-*

metode itu dapat berjalan secara bersama-sama. Empat model yang dipertimbangkan di sini adalah *Motivation and Opportunity as Determinants (MODE)*, *Heuristic-Systematic Model (HSM)*, *Eagly-Chaiken Composite Model*, dan *Elaboration-Likelihood Model of Persuasion*.

Motivation and Opportunity as Determinants (MODE)

Dua cara sikap memandu perilaku (secara spontan dan melalui kesengajaan) telah ditunjukkan oleh Fazio (1990). Ia juga menganggap bahwa satu modus atau modus pengolahan lainnya akan diaktifkan sesuai dengan kondisi keberadaan motivasi dan peluang.

Pengolahan yang sengaja akan sangat mungkin terjadi apabila pengorbanan yang diharapkan tentang perilaku prospektif menyebabkan dilakukannya evaluasi rasional tentang kebaikan dan keburukan mengasumsi suatu tindakan tertentu. Pada saat itu, motivasi untuk menghindari pengeluaran dalam penyusunan dan pelaksanaan menyangkut pendapat yang kurang baik akan mengendalikan mekanisme spontan yang mengaktifkan sikap dari memori tanpa upaya kognitif. Dengan menganggap bahwa suatu peluang untuk berbuat sengaja telah tersedia, maka individu itu dapat diharapkan melakukan kesengajaan mental pra-perilaku.

Jika motivasi untuk menghindari salah pilih yang berbiaya besar adalah rendah dan/atau peluang untuk menyengaja tidak segera datang, pengaruh attitudinal pada perilaku akan terjadi melalui pengolahan spontan. Dalam hal sikap mempengaruhi perilaku pada kondisi tersebut mencerminkan kekuatan asosiasi evaluatif yang telah dibangun sesuai dengan obyek sikap, melalui pengalaman langsung atau dengan ungkapan verbal tentang sikap itu. Asosiasi tersebut dianggap cukup kuat, dan definisi seseorang tentang asosiasi tersebut akan ditentukan

secara menyeluruh. Apabila asosiasi sikap lemah, definisi tentang kejadian ini akan didasarkan terutama pada faktor-faktor non-attitudinal, yaitu: perilaku terhadap obyek sikap yang kemudian akan bergantung pada segi-segi penting tentang obyek sikap itu sendiri dan situasi (Fazio 1990: 93-4).

The Heuristic-Systematic Model (HSM)

Wawasan serupa juga mendukung *model sistematik-heuristik* (HSM) yang dikemukakan oleh Chaiken (1980). Ia menyusun strategi-strategi pengolahan yang berbasis pada jumlah upaya kognitif yang dilakukan. Titik ekstrim dalam kontinum pengolahan yang ia usulkan merupakan pengolahan yang *sistematis*, yang secara potensial sangat maju, memerlukan evaluasi interpretasi ganda tentang situasi sebelum impresi yang definitif terbentuk, dan pengolahan yang *heuristik*, yang memerlukan penanganan informasi minimal, menekankan pada aturan-aturan untuk membuat situasi yang ada lebih bermakna.

Pada pemahaman bahwa individu-individu meminimumkan aktivitas yang ingin dilakukan, pengolahan sistematis sangat mungkin terjadi hanya apabila orang tersebut sangat termotivasi dan mempunyai kapasitas kognitif dan sumber-sumber untuk dimanfaatkan di dalamnya. Bagaimanapun, individu-individu juga dianggap menyeimbangkan minimisasi upaya dengan kepercayaan yang mereka rasakan dalam persepsi sosial mereka. Apabila heuristik yang didasarkan pada pengalaman dapat disubstitusikan untuk pengolahan sistematik, mereka akan diaktifkan oleh elemen-elemen situasi yang ada yang memaknakan relevansi mereka (Bohner *dkk* 1995).

Akan tetapi pengambilan keputusan dapat menghasilkan pengaktifan simultan kedua proses tersebut, dan mencerminkan dua hal:

1. Berpikir yang berkaitan dengan isi (*sistematis*), dan
2. Evaluasi-evaluasi yang berkaitan dengan isyarat (*heuristik*) (van Knippenberg *dkk* 1994).

Kajian-kajian empiris akhir-akhir ini yang dipercepat dengan HSM dapat dijumpai dalam Eagly dan Chaiken (1993); di samping itu, Bohner *dkk* (1995) juga menyajikan versi yang terkini tentang model tersebut, dan mengkaji penelitian yang menerapkan model tersebut dalam bidang pengaruh kata hati, persuasi dan minoritas.

Eagly-Chaiken Composite Model

Sebuah model integratif tentang hubungan sikap-perilaku, yang berkaitan dengan sikap terhadap obyek ("target") yang terimplikasi dalam pengolahan spontan maupun sikap terhadap perilaku yang terimplikasi dalam pengolahan yang disengaja telah disajikan oleh Eagly dan Chaiken (1993). Setiap jenis sikap menjadi operasional pada suatu tahap yang berbeda dalam runtutan dinamis yang mengarah pada perilaku. Sikap terhadap perilaku ditentukan oleh *kebiasaan* (tindakan yang terjadi secara otomatis atau paling sedikit tidak ada perintah diri); *sikap terhadap target*; dan tiga hasil: *utilitarian*, yaitu ganjaran dan hukuman yang diharapkan untuk diikuti dari kinerja perilaku, *normative*, yaitu pengesahan atau pengaduan yang diharapkan dari orang penting lain terhadap tindakan, plus *ganjaran yang teradministrasikan sendiri* seperti kebanggaan; dan, apabila konsekuensi-konsekuensi yang teradministrasikan sendiri ini berkaitan dengan konsep-diri, disebut *identitas-diri* (*self-identity*).

Sikap terhadap perilaku sebaliknya berdampak pada niat, yang selanjutnya berdampak pada perilaku. Niat secara parsial juga ditentukan oleh norma subyektif dan identitas-diri; dan perilaku ditentukan oleh kebiasaan dan sikap terhadap perilaku (Eagly and Chaiken 1993: 209-11). Hal ini dibenarkan dengan pendekatan fungsional pada teori dan riset sikap yang dilakukan oleh Shavitt (1989), yang mengusulkan bahwa sebuah obyek dapat menimbulkan satu atau beberapa dari tiga fungsi berikut ini:

1. *Utilitarian* (kopi, misalnya), yang muncul dari penguatan dan penghukuman hasil-hasil dari penggunaan item itu;
2. *Identitas sosial* (sebagai contoh cincin kawin), yang mengkomunikasikan status sosial, identitas dan prestis; dan
3. *Ego-defensive/self-esteem* (misalnya penampilan seseorang).

Shavitt telah memperlihatkan bahwa banyak obyek menimbulkan satu fungsi sikap tunggal dan bahwa thema promosional yang didasarkan pada fungsi yang cocok untuk masing-masing produk adalah lebih persuasif dari pada thema yang didasarkan pada kriteria yang berbeda.

Elaboration-Likelihood Model of Persuasion

Dalam beberapa artikelnya, Petty dan Cacioppo (1986a, 1986b; lihat juga Petty *dkk* 1991, 1994) ingin memahami dalam kondisi seperti apa individu-individu dapat menghasilkan pesan persuasif seperti thema periklanan. Mereka mengemukakan dua rute ke persuasi, disebut:

1. Sentral, dan
2. Sekeliling (*peripheral*).

Keduanya berbeda dalam hal konteks dan kepribadian mempengaruhi probabilitas bahwa individu itu akan menguraikan pesan dengan cara pengolahan informasi yang disadari. Jika kemungkinan penguraian seperti itu tinggi maka rute sentralnya yang bekerja; jika rendah, yang bekerja adalah sekelilingnya.

Pengolahan rute sentral merupakan suatu upaya untuk tidak meliputi setiap kebaikan dalam pesan itu. Ini memerlukan desakan mental yang menguji pengalaman sebelumnya sepanjang pengetahuan yang relevan dalam proses evaluasi kegunaan dan proses validitas pesan. Ini merupakan prosedur aktif yang menggambarkan bahwa informasi yang diberikan oleh calon pembujuk dicermati secara

seksama. Akibat dari pengolahan informasi aktif ini, individu tersebut membentuk sikap yang ke duanya nampak jelas dan didukung dengan bukti.

Sebaliknya, rute sekeliling ke persuasi mengenali batasan-batasan kapasitas kognitif manusia, ketidakmungkinan mencurahkan upaya mental yang besar pada evaluasi semua pesan. Ini mengarah pada perubahan sikap yang jauh dari dasar pemikiran ekstensif tentang tuntutan yang diajukan menyangkut obyek sikap. Individu ini tidak mengalokasikan sumber-sumber waktu yang mahal dan upaya kognitif untuk mengevaluasi tuntutan pesan tersebut, tetapi lebih pada penerapan pengetahuan yang terakumulasi tentang ganjaran, hukuman dan respon afektif yang telah mengikuti pengalaman sebelumnya dengan obyek sikap. Pengkondisian klasik dan operan dapat memberikan penilaian yang cepat tentang obyek seperti itu. Hal ini digambarkan dalam istilah:

1. Inferensi yang digambarkan dari observasi-diri [seperti dalam contoh Bem (1972): "Saya pasti menyukai roti coklat; saya selalu memakannya"], atau
2. Heuristik yang diterapkan dalam banyak praktek ("Anda mendapatkan apa yang anda bayar"), atau
3. Reaksi yang terstereotip ("Ya suporter Manchester United: saya akan menetralkannya").

MEMASUKKAN PERILAKU LAMPAU

Perilaku Lampau sebagai suatu Variabel Penjelas

Peran determinatif variabel perilaku lampau mempunyai potensi mengubah paradigma untuk meneliti sikap, yaitu menggeser tekanan dari sumber-sumber penjelasan intrapersonal ke tinjauan yang didasarkan pada perilaku. Lebih dari sekedar pengaruh tambahan yang meningkatkan konsistensi attitudinal/intensional-behavioural atau inkonsistensi, perilaku

lampau mempunyai pengaruh determinatif pada perilaku berikutnya. Pengaruhnya yang terdapat di berbagai model mempunyai implikasi langsung bagi daya prediktif dan eksplikatif variabel-variabel kognitif. Seperti akan terlihat, pengaruhnya pada “niat” dapat diinterpretasikan dalam perkara analitis-perilaku seperti pengaruh pada perilaku verbal yang bertindak sebagai suatu instruksi terhadap tanggapan berikutnya.

Tekanan yang ada pada temuan itu adalah untuk penggabungan perilaku lampau secara penuh ke dalam penjelasan-penjelasan perilaku berikutnya. Akan tetapi, meskipun perilaku sebelumnya sedang mendapatkan tempat pada tingkat pengukuran, implikasi temuan empiris untuk faktor ini menimpa sedikit pada epistemologi para peneliti dan para ahli teori sikap. Mereka telah memilih kerangka kognitif untuk mencakup pengaruh perilaku sebelumnya pada penanggapan yang ada. Variabel-variabel non-attitudinal yang dipertimbangkan Eagly dan Chaiken (1993) untuk memoderatkan sikap terhadap suatu obyek dan perilaku terhadap obyek itu mencakup “*kepentingan*” (merupakan aspek sejarah pembelajaran), *kepribadian*, termasuk tingkat penalaran moral, dan mempunyai suatu citra-diri pelaku (keduanya dapat dikonseptualkan sebagai kemunculan dalam sejarah pembelajaran orang itu). Tetapi kedua peneliti tersebut tidak mempertimbangkannya lebih lanjut, membiarkannya sebagai penunjuk sejarah penguatan dan penghukuman, karena keduanya tidak cocok dimasukkan ke dalam kerangka teoritis yang menyatu.

Mereka menekankan pada asumsi bahwa keterkaitan sikap-perilaku itu dipengaruhi oleh sifat dari sikap tersebut dan oleh implikasi bahwa sikap itu dirasakan memiliki perilaku yang diukur tersebut (Eagle and Chaiken 1993: 194). Orang dapat mendeteksi bahwa paradigma kognitif-sosial telah dimungkinkan untuk memilih suatu pendekatan tertentu pada penjelasan. Bahkan para pengarang yang berbicara tentang sejarah pembelajaran sebagai

determinatif (Eiser 1987; Eiser and van der Pligt 1988:41) menolak alternatif operan penuh pada kognitivisme.

Nalar Kognitif tentang Perilaku Lampau

Beberapa peneliti ingin mengakomodasi pendahulu keperilakuan maupun pendahulu kognitif tentang sikap sebagai faktor-faktor yang meningkatkan konsistensi attitudinal-behavioural. Eagly dan Chaiken (1993: 202) merangkum seluruh kajian ekstensifnya tentang faktor-faktor yang terlibat dalam penciptaan konsistensi seperti itu, dijelaskan sebagai berikut.

Sikap yang didasarkan pada lebih banyak masukan sangat mungkin berhubungan secara lebih kuat dengan sikap-perilaku relevan, apakah masukan ini bersifat behavioural atau kognitif. Jadi, riset tentang pengalaman keperilakuan telah memperlihatkan bahwa peningkatan masukan keperilakuan akan meningkatkan hubungan sikap-perilaku, dan riset tentang pengetahuan sebelumnya telah menyarankan bahwa masukan kognitif yang meningkat mempunyai dampak yang sama. Sayangnya, riset tentang pengalaman afektif jarang dilakukan, tetapi peningkatan masukan dari sumber ini secara sama dapat meningkatkan hubungan sikap-perilaku.

Sebelum pendekatan ini, meskipun dicoba untuk memasukkan ke dua pengaruh keperilakuan dan pengaruh kognitif yang bias, dibatasi dalam dua cara menurut penerimaan implisitnya tentang struktur referensi kognitif.

Pertama, ada kecenderungan yang besar sekali terhadap penjelasan konsistensi *attitudinal-behavioural* dalam istilah kognitif. Daya tolak umum bukti tersebut diperoleh dari kajian Wicker (1969), dan kekecewaan serta kekuatiran yang ditimbulkannya cenderung mengarah pada pentingnya memasukkan faktor-faktor non-kognitif dalam ramalan perilaku. Akan tetapi teori sikap yang ada saat ini tidak mencerminkannya secara memadai. Faktor-faktor kognitif ekstra-attitudinal tentu

selalu terpengaruh dalam kondisi untuk konsistensi yang lebih besar, tetapi kontribusi yang mempunyai kemungkinan berkembang di masa depan telah menekankan pada pengaruh-pengaruh situasional dan *behavioural* (Foxall 1983, 1984, 1996).

Implikasi kompatibilitas situasional yang ketat yang diperlukan dari ukuran-ukuran perilaku sasaran dan ukuran-ukuran prediktor kognitif antesedennya (Ajzen and Fishbein 1977) adalah bahwa faktor-faktor situasional itu adalah sangat signifikan bagi konsistensi korelasional tentang sikap/niat dan perilaku. Hanya jika pengaruh-pengaruh situasional yang menyebabkan baik variabel *pre-behavioural* maupun variabel *behavioural* yang ekuivalen secara fungsional adalah berkorelasi tinggi. Bahwa periode antartemporal antara ukuran *pre-behavioural* dan ukuran *behavioural* pasti minimal jika korelasi yang tinggi dijumpai mencakup tinjauan ini dengan menunjuk pada ketidakinginan tentang permintaan situasional yang tidak diharapkan yang mengurangi nilai prediktif dari niat yang diukur (Foxall 1983, 1984, 1996).

Pendapat Fishbein dan Ajzen (1980) bahwa faktor situasional yang mengintervensi antara niat dan perilaku dapat diabaikan untuk tujuan ramalan karena perubahan-perubahan tersebut sangat mungkin menunda salah satu sehingga selain pengaruh akurasi prediktif tentang niat juga memerlukan komentar. Sementara masalah ramalan telah terselesaikan, masalah penjelasannya masih tetap ada. Perilaku dapat dijelaskan menurut alasan antesedennya jika intervensi situasional dapat memainkan peranan yang besar dalam penentuan perilaku (Sarver 1983).

Tidak ada pencegahan pada Fishbein dan Ajzen, yang menekankan pada pencakupan perilaku ke niat (dan sebaliknya ke sikap dan norma subyektif) menunjukkan kenyamanan untuk menginterpretasikan perilaku berdasar referensi yang menggarisbawahi disposisi mental yang kausatif. Kepentingan praktis dari metode-metode prediktif yang secara dekat

mengikuti harapan teoritis menjadi jelas dari sisi pemasaran produk konsumen yang baru, di mana proses tentang 80 persen dari inovasi gagal pada tingkat penerimaan pasar bahkan ketika peluncuran mereka telah didahului oleh riset pasar yang canggih yang didasarkan pada pengukuran tentang sikap dan niat calon konsumen. Hanya perilaku dengan produk tersebut, mencakup uji produk dan uji pemasaran, dapat meramal pembelian coba-dan-ulang dengan derajat akurasi yang dapat diterima (Foxall 1984).

Akan tetapi hal yang penting di sini adalah bahwa konteks dan situasi pantas mendapat tempat yang lebih sentral dalam penjelasan perilaku, yang ditolak mereka dengan sebagian melekat pada penerimaan *pra-keutamaan* dari paradigma kognitif. Alasan mengapa perilaku lampau dan perilaku sekarang konsisten telah dibicarakan oleh ahli teori sikap dalam istilah-istilah kognitif: kemungkinan bahwa konsistensi dapat terpengaruh lingkungan tidak nampak dalam agenda riset. Lagi pula, komprehensi sikap yang tripartit berlaku sebagai paradigma untuk penyelidikan lebih lanjut.

Kedua, meskipun Eagly dan Chaiken menyebutkan dalam pendekatan *behaviouristik*, nampak bahwa pemahaman mereka tentang kemungkinan tersebut sangat terbatas. Mereka menerima, misalnya, bahwa memasukkan ukuran-ukuran perilaku lampau cukup beralasan menurut para ahli perilaku (*behaviourist*) yang memegang bahwa perilaku dipengaruhi oleh kebiasaan (*habit*), atau secara lebih umum, dengan berbagai macam pembebas terkondisi atau predisposisi terpelajari untuk merespon yang tidak dicakup oleh konsep-konsep tentang sikap dan niat (Eagly and Chaiken 1993: 179).

Akan tetapi, hal ini menghindari kenyataan (1) bahwa daya penjelas dari perilaku lampau sering memadai untuk membuat variabel-variabel kognitif berlebihan/tak berguna; (2) bahwa teori perilaku-analitis dapat memenuhi penjelasan atau penginterpretasian bukti pada konsistensi *attitudinal-behavioural* secara

penuh; dan (3) bahwa setiap kasus alasan untuk memasukkan tinjauan para ahli perilaku adalah untuk mengidentifikasi konsekuensi-konsekuensi bahwa perilaku lampau itu telah membuahkan hasil untuk menerangkan konsistensi respon sebelumnya dan untuk menggunakan konsekuensi-konsekuensi untuk meramal perilaku di masa depan.

Perilaku Lampau sebagai Kebiasaan

Kecenderungan lainnya adalah menunjuk pada perilaku yang berulang-ulang sebagai kebiasaan. Triandis (1977, 1980) mendefinisikan *kebiasaan sebagai runtutan situasi yang otomatis, sehingga terjadi tanpa perintah-diri*. Demikian pula, Eagly dan Chaiken (1993: 180) berkomentar bahwa konsep kebiasaan menunjukkan bahwa suatu perilaku telah menjadi sedemikian rutin melalui pengulangan bahwa seseorang telah berhenti mengambil keputusan yang sadar untuk bertindak sementara masih berperilaku dalam cara yang biasa dilakukan.

Cara lain untuk menaruhnya adalah bahwa perilaku *habitual* dipelihara dengan kontak langsung dengan kontingensi penguatan bukannya instruksi melalui perilaku verbal. Paradigma alternatif yang memiliki deskripsi ini menyarankan suatu alat yang impor perilaku lampainya dapat lebih difahami. Akan tetapi, hal ini bukanlah titik berat yang biasa dalam teori dan riset sikap. Ronis *dkk* (1989: 218) menunjuk pada suatu kebiasaan sebagai suatu tindakan yang telah dibawa dengan frekuensi seperti itu yang telah menjadi otomatis; kinerjanya tanpa berpikir sadar.

Sejumlah besar perilaku konsumen secara jelas termasuk jenis ini lihat Ehrenberg dan Uncles (1995). Bagaimana perilaku seperti itu dijelaskan? Sayang, sering "dijelaskan" dalam istilah yang merupakan pengulangan tanpa menambah kejelasan. Oleh karena itu Ronis *dkk* (1989: 217) berpendapat bahwa pengulangan perilaku yang terus-menerus sering

ditentukan oleh kebiasaan, bukannya sikap atau keyakinan. Akan tetapi hal ini kurang bermakna dengan diberikannya definisi tentang kebiasaan: *kebiasaan*, seperti yang mereka fahami dan sebagai kata yang digunakan sehari-hari, merupakan perilaku yang diulang-ulang. Perilaku seperti itu pasti diterangkan dengan referensi ke faktor-faktor lain; misalnya, akan dianggap berasal dari kontingensi penguatan. Para peneliti tersebut menghubungkan kebiasaan yang kausatif dengan perilaku yang diulang-ulang. Eagly dan Chaiken (1993: 216, 671) menunjuk kebiasaan sebagai *determinan perilaku yang nonattitudinal* dan sebagai salah satu dari beberapa *tendensi psikologis yang mengatur perilaku*.

Ronis *et al.* (1989: 216-18) secara kontroversial menunjukkan bahwa eksplorasi kebiasaan memerlukan perhatian yang diberikan pada dua proses komponen, yaitu: (1) *permulaan (inisiasi)*, artinya bahwa pada saat perilaku itu terjadi, perlu pengambilan keputusan; dan (2) *ketekunan (persistence)*, yang menggambarkan otomatisitas, tanpa adanya arah yang tersadari. Mereka mengasosiasikan sikap dengan permulaan, bukannya ketekunan. Suatu keputusan, hampir berdasarkan definisi, melibatkan pikiran sadar dan refleksi pada satu atau beberapa alternatif ke perilaku terpilih. Mereka juga menunjukkan bahwa (1) permulaan (perilaku baru) dapat diprediksi dari sikap, sementara ketekunan tidak; (2) perilaku lampau juga merupakan prediktor yang kuat bagi perilaku baru; dan (3) kebiasaan dapat meramal perilaku mendatang secara lebih efektif dibandingkan niat (Ronis *et al.* 1989: 221).

Dengan kata lain, sikap berkorelasi dengan perilaku habitual dalam batas-batas tertentu. Dalam suatu analisis perilaku, terdapat bukti bahwa perilaku non-verbal adalah konsisten dengan aturan-aturan dalam jangka panjang hanya jika kontingensi menguatkan aturan tersebut. Lagi pula, perlu dicatat bahwa peragaan perilaku-analitis merupakan penjelasan

para ahli perilaku yang dapat menerangkan keduanya (keputusan dan kebiasaan). Analisis perilaku dapat diyakini berkaitan dengan kebiasaan sedangkan keputusan dijelaskan sebagai kognitivisme-sosial.

PERILAKU DAN SIKAP

Menurut interpretasi kognisi sosial, perilaku konsumen merupakan hasil pengolahan informasi dalam suatu konteks sosial. Ini merupakan konsistensi sikap yang dapat disebabkan oleh dua hal, yaitu: (1) karena pengalaman sebelumnya tentang obyek itu sangat memungkinkan dilakukannya evaluasi untuk mengontrol perilaku secara spontan, atau (2) karena dalam ketiadaan pengalaman seperti itu, individu tersebut sengaja, menguji konsekuensi-konsekuensi dari setiap tindakan dan memilih salah satu yang ingin dilakukan jika kondisi memungkinkan. Kebanyakan perilaku konsumen berisi elemen-elemen pengolahan yang spontan dan sengaja. Kecenderungan untuk taat pada paradigma ini adalah untuk menginterpretasikan bukti bagi kontrol perilaku dalam istilah pengolahan kognitif tambahan.

Akan tetapi faktor yang muncul lagi sebagai peramal perilaku bukanlah sikap maupun niat tetapi perilaku lampau. Lagi pula, eksplikator sentral yang terabaikan tetapi jelas ini mempunyai dua komponen, yaitu:

1. Yang pertama adalah sejumlah tanggapan motorik terungkap yang serupa yang dilakukan oleh individu itu di masa lalu, yaitu apa yang telah ditunjukkan oleh pakar sikap termasuk Fishbein, Ajzen, Bagozzi dan Warshaw sebagai perilaku lampau atau perilaku sebelumnya. Aliran tanggapan serupa ini tidak dapat dipertimbangkan dalam kondisi tidak adanya konsekuensi yang telah dihasilkan dan implikasinya bagi kemungkinan bahwa perilaku serupa dari jenis yang sama akan diperlihatkan lagi. Dalam terminologi analisis perilaku, dan dengan

asumsi bahwa mereka mendapatkan penguatan secara sama, tanggapan-tanggapan ini milik kelas operan yang sama, dan tingkat emisi mendatang mereka bergantung pada sejarah pembelajaran individu tersebut.

2. Indera kedua di mana perilaku terdahulu dapat difahami adalah tentang perilaku verbal yang meminta penanggapan seseorang saat ini. Perilaku verbal ini dapat meliputi instruksi atau aturan yang diucapkan orang lain secara jelas, atau instruksi-diri yang diciptakan oleh orang itu untuk dirinya sendiri. Stimuli deskriptif verbal ini merupakan sumber pendahulu dari perilaku manusia yang diatur oleh aturan. Perilaku seperti itu dibedakan dari perilaku non-manusia yang terbentuk secara kontingensi dan, kadangkala, pada manusia. Kategori perilaku verbal yang semakin luas, yang memasukkan ketetapan aturan dari pembicara dan kerelaan aturan dari pendengar, memungkinkan behaviourisme radikal menyelidiki dan menginterpretasikan fenomena berpikir, bernalar, menyelesaikan masalah dan memutuskan sesuatu yang secara tradisional berada dalam bidang psikologi kognitif (Skinner 1974; Ribes 1991, 1992). Paradigme yang menawarkan pemahaman tentang peran perilaku yang diminta dan yang menyokong pendapat yang dikemukakan di sini merupakan analisis perilaku.

Kebutuhan kita adalah untuk sebuah paradigma yang memperhatikan impor perilaku itu sendiri. Perhatian tentang perilaku konsumen yang baru saja kita tinggalkan menarik perhatian kita pada (1) signifikansi perilaku lampau dalam analisis pilihan konsumen yang ada, (2) kebutuhan untuk mempertimbangkan konteks di mana perilaku telah dipelajari untuk menginterpretasikan arti yang ada secara benar, dan (3) kebutuhan pemahaman cara-cara di mana pengaruh lingkungan membentuk dan mempertahankan pola perilaku konsumen

secara terus-menerus. Semua kritik kognisi sosial ini menurun dari paradigma yang ada, meskipun tidak dikenali di antara para praktisinya bahwa secara kumulatif temuan-temuan ini dapat diberikan untuk pemodelan perilaku konsumen yang menyeluruh.

Jika kita terklasifikasi dengan sebab-sebab pilihan konsumen yang bersifat kognitif-sosial, kita dapat bereaksi secara konstruktif dalam dua cara, yaitu:

1. Menyempurnakan teknik yang sedang kita pakai, misalnya menambah jumlah variabel yang digunakan untuk meramal suatu tanggapan, atau meningkatkan akurasi ukuran-ukuran kita dengan lebih menekankan pada observasi target keperilakuan, bukannya laporan-diri responden tentang apa yang telah mereka lakukan. Sepanjang kita ingin melanjutkan penelitian dalam paradigma kognisi sosial selanjutnya proses perbaikan ini menjadi tak terelakkan. Daya tolak upaya peneliti sikap dan perilaku telah terarah sedemikian rupa, yaitu dari upaya awal untuk membentuk konsistensi statistik antara ukuran-ukuran sikap-terhadap-obyek dan perilaku-terhadap-obyek, melalui *theory of reasoned action*, *theory of planned behaviour*, *theory of self-regulation* dan *theory of trying*, sampai ke formulasi ulang yang lebih radikal dalam istilah pengolahan yang spontan. Lagi pula, sementara upaya-upaya ini tidak dapat bersifat definitif dalam penyelesaian ulang masalah konsistensi sikap-perilaku itu, mereka sangat berdaya dalam pengidentifikasi hubungan situasional yang diperlukan bagi komprehensi perilaku verbal maupun non-verbal.
2. Pendekatan lain pada setiap kekecewaan profesional kita dapat merasakan dengan upaya yang ada untuk memahami dan meramal perilaku konsumen adalah menggunakan semua pendekatan yang berbeda. Tetapi hal ini tidak membuat behaviourisme radikal, sebuah paradigma

yang dibuat berdasarkan asumsi-asumsi antitetis tentang kausasi perilaku manusia, menjadi pilihan yang jelas sebagai kerangka konseptual dan analisis alternatif.

TINJAUAN KE DEPAN

Behaviourisme radikal merupakan suatu pendekatan pada analisis perilaku yang menekankan perilaku itu sendiri, bukannya determinan intrapersonal, baik berupa mental (pengolahan informasi, sikap, niat, dan proses fisiologis kesyarafan), ataupun konseptual (konstrak hipotetis yang hanya ada di benak peneliti/observer). Lagi pula, behaviourisme radikal perlu menjelaskan kejadian perilaku dalam kaitannya dengan hasil-hasil yang dibuat oleh perilaku serupa di masa lalu, yaitu ganjaran dan sangsi yang mempengaruhi probabilitas perilaku yang sedang diulang seperti itu dalam kondisi yang serupa. Eksplikasi perilakunya menekankan pada peristiwa-peristiwa yang terjadi dalam lingkungan, bukannya dalam individu.

Jadi, suatu tipu-daya yang jelas adalah membalik pertimbangan suatu paradigma yang mengaku memahami perilaku dalam konteks dan yang telah ditujukan selama lebih setengah abad ke demonstrasi praktis bahwa “variabel-variabel perilaku manakah yang merupakan fungsi yang ada dalam lingkungan” (Skinner 1977: 5) dan pada genggaman filosofis dari temuan-temuannya ke pengaruh yang jelas. Bukan karena cara ini meletakkan kebenaran tetapi karena kemauan intelektual kita menghendakinya. Behaviourisme radikal bukanlah satu-satunya tinjauan pada perilaku yang ingin menghubungkannya pada konsekuensi-konsekuensinya. Teori pembelajaran sosial (Bandura 1977, 1986) dan teori pertukaran sosial (Homans 1974) telah memperlihatkan tekannya pada lingkungan sampai behaviourisme radikal, dan belum mengambil sebab proses kognitif dalam caranya sendiri. Mungkin pencarian kita untuk suatu pendekatan baru akan mengarah pada salah satu

darinya atau pada saudara dekatnya. Akan tetapi ada manfaat yang pasti di awal dengan posisi lebih ekstrim yang diperlihatkan oleh *behaviourisme* radikal.

Dengan menguji pengakuan-pengakuan pendekatan ini untuk secara berhasil berkaitan dengan penjelasan ekstra-personal tentang perilaku, dan dengan bekerja dengannya dalam konteks perilaku konsumen yang spesifik bukannya sebagai suatu filsafat yang abstrak, kita akan dapat mengevaluasi pengakuan-pengakuan tersebut dalam istilah kapasitas mereka untuk menguraikan pilihan konsumen di atas *kognitivisme* yang membawa pemahaman kita.

Meskipun kita mendekatinya secara positif, akan menjadi naif untuk berpikir bahwa *behaviourisme* radikal tidak akan membuktikan hal-hal miliknya yang akan datang. Setiap sistem melakukannya. Akan tetapi kita tidak mencari kepastian sama sekali: tetapi kita menginginkan sepenuh mungkin tinjauan perilaku manusia dan sistem yang semakin jelas kita pertimbangkan, secara kritis mengevaluasi salah satu dari hal-hal yang diberikan oleh pihak lain, kemudian tinjauan itu akan menjadi semakin menyeluruh. Hal ini dapat memunculkan bahwa masalah utama yang perlu diatasi dalam *kognisi* sosial adalah umum bagi *behaviourisme* radikal, atau hal ini akan segera datang dari miliknya yang merintangi riset konsumen. Jenis riset konsumen, baik akademik maupun komersial, yang berkaitan dengan penjualan sabun mungkin tidak akan memanfaatkan pengetahuan ini. Akan tetapi, jika psikologi konsumen dan riset pemasaran memegang miliknya dalam akademi, kita pasti melakukannya. Lagi pula, perjalanan kita ke luar negeri merupakan suatu sumber inspirasi vital jika kita mempertahankan kepekaan intelektual kita, sebagai mahasiswa perilaku ekonomi mahasiswa.

Pertimbangan seperti itu pasti berada di atas tingkatan pendapat yang pragmatis, bukannya yang filosofis komparatif. Setiap sistem berpikir didukung dan dirusak oleh

kritik filosofis, yang nampak tidak memberikan jawaban kuat maupun tidak meyakinkan setiap orang untuk jangka lama, membiarkan sendiri merubah tinjauan komunitas ilmiah keseluruhan, yang tetap tebagi-bagi selamanya. (Tidak ada kebutuhan untuk mengkonsultasikan sejarah filsafat untuk membuktikannya. Sejumlah pendapat filosofis telah mengotori halaman-halaman jurnal pemasaran dan perilaku konsumen, prosiding konferensi dan buku-buku sejak awal 1980an merupakan contoh yang banyak: tidak satupun telah memberitahu secara jelas tentang riset empiris atau teoritis pada tingkatan yang wajar.) Selalu ada dasar, pada tingkatan ini, untuk menolak apa yang belum bermanfaat. Paling tidak kebaikannya adalah keanekaragaman ontologi, metodologi dan epistemologi kita, dan interaksi kritis mereka, yang menjamin kemajuan ilmiah, atau paling sedikit pertumbuhan pengetahuan.

Pergeseran-pergeseran perspektif tidak terjadi dalam ilmu-ilmu sosial – bahkan di psikologi, yang seperti itu membutuhkan ilmu paradigma. Masing-masing pasti ada relevansinya dengan upaya ilmiah kita. Kita dapat menolak *behaviourisme* radikal dalam bentuknya yang ada atau merumuskan ulang secara lebih baik. Akan tetapi paling sedikit kita akan melakukannya bukan karena kematiannya telah diumumkan di sebuah teks psikologi atau filsafat yang ditulis oleh orang lain tetapi karena kita menghormati nilainya, apa yang dapat kita lakukan sebagai peneliti konsumen.

Kemungkinan bahwa *behaviourisme* dapat memberikan suatu kerangka metodologis umum yang cocok untuk riset konsumen mengisi banyak orang dengan rasa takut. Untuk *behaviourisme* nampak menolak perkara yang kurang manusiawi (Webster 1996). Hal ini akan benar bagi *behaviourisme* radikal yang merupakan psikologi stimulus-respon yang biasa digunakan (Lee 1988). *Behaviourisme* yang kredibel secara ontologis pasti dapat berkaitan dengan peristiwa-peristiwa privat seperti pikiran dan perasaan bahwa

paradigma ini paling sering terwakili sebagai hal yang diabaikan. Memang, ini mengambilmnya sebagai sentral pada perkara subyeknya dan, pada point ini, behaviourisme radikal berbeda secara ontologis dari formulasi stimulus-respon pengkondisian klasik.

REFERENSI

- Abelson, R. P. (1981), "Psychological status of the script concept," *American Psychologist*, Vol. 36, pp. 715-29.
- Ajzen, I. (1987), "Attitudes, traits, and actions: dispositional prediction of behaviour in personality and social psychology." In: L. Berkovitz (ed.) *Advances in Experimental Social Psychology*, Vol. 20, Academic Press, San Diego, CA, pp. 1-63.
- Ajzen, I. And M. Fishbein (1977), "Attitude-behavior relations: A theoretical analysis and review of empirical research," *Psychological Bulletin*, Vol. 84, pp. 888-918.
- Ajzen, I. and T. J. Madden (1986), "Prediction of goal-directed behavior: Attitudes, intentions, and perceived behavioural control," *Journal of Experimental Social Psychology*, Vol. 22, pp. 453-74.
- Bagozzi, R. P. (1981), "Attitudes, intentions, and behavior: A test of some key hypotheses," *Journal of Personality and Social Psychology*, Vol. 41, pp. 607-27.
- Bagozzi, R. P. (1986), "Attitude formation under the theory of reasoned action and a purposeful behaviour reformulation," *British Journal of Social Psychology*, Vol. 25, pp. 95-107.
- Bagozzi, R. P. (1992), "The self-regulation of attitudes, intentions, and behaviour," *Social Psychology Quarterly*, Vol 55, pp. 178-204.
- Bagozzi, R. P. (1993), "On the neglect of volition in consumer research: a critique and proposal," *Psychology and Marketing*, Vol. 10, pp. 215-37.
- Bagozzi, R. P; H. Baumgartner; and Y. Yi (1992a), "Appraisal processes in the enactment of intentions to use coupons," *Psychology and Marketing*, Vol. 9, pp. 469-86.
- Bagozzi, R. P; H. Baumgartner; and Y. Yi (1992b), "State versus action orientation and the theory of reasoned action: an application to coupon usage," *Journal of Consumer Research*, Vol. 18, pp. 505-18.
- Bagozzi, R. P. and P. R. Warshaw (1990), "Trying to consume," *Journal of Consumer Research*, Vol. 17, pp. 127-40.
- Bagozzi, R. P. and P. R. Warshaw (1992), "An examination of the etiology of the attitude-behavior relation for goal-directed behavior," *Multivariate Behavioral Research*, Vol. 27, pp. 601-34.
- Bagozzi, R. P. and S. K. Kimmel (1995), "A comparison of leading theories for the prediction of goal-directed behaviour," *British Journal of Social Psychology*, Vol 34, pp. 472-61.
- Bagozzi, R. P. and Y. Yi (1989), "The degree of intention formation as a moderator of the attitude-behavior relationship," *Social Psychology Quarterly*, Vol. 52, pp. 266-79.
- Bagozzi, R. P; Y. Yi; and H. Baumgartner (1990), "The level of effort required for behavior as a moderator of the attitude-behavior relation," *European Journal of Social Psychology*, Vol. 20, pp. 45-59.
- Bandura, A. (1977), *Social Learning Theory*. Prentice-Hall, Englewood Cliffs, NJ.
- Bandura, A. (1986), *Social Foundations of Thought and Action: A Social Cognitive Theory*. Prentice-Hall, Englewood Cliffs, NJ.
- Beale, D. A. and A. S. R. Mansted (1991), "Predicting mothers' intentions to limit frequency of infants' sugar intake: Testing

- the theory of planned behavior," *Journal of Applied Social Psychology*, Vol. 21, pp. 409-31.
- Bem, D. (1972), "Self perception theory." In L. Berkovitz (Ed.), *Advances in Experimental Social Psychology*, Vol. 6, Academic Press, San Diego, CA, pp. 1-62.
- Bentler, P. M. and G. Speckart (1979), "Models of attitude-behavior relations," *Psychological Review*, Vol. 86, pp. 452-64.
- Bentler, P. M. and G. Speckart (1981), "Attitudes 'cause' behaviors: A structural equation analysis," *Journal of Personality and Social Psychology*, Vol. 40, pp. 226-38.
- Bohner, G; G. B. Moskowitz; and S. Chaiken (1995), "The interplay of heuristic and systematic processing of social information." In W. Stroebe and M. Hewstone (Eds.), *European Review of Social Psychology*, Vol 6, Wiley, Chichester, pp. 33-68.
- Budd, R. J; D. North; and C. Spencer (1984), "Understanding sealt-belt use: A test of Bentler and Speckart's extention of the 'theory of reasoned action,'" *European Journal of Social Psychology*, Vol 14, pp. 69-78.
- Catania, A. C. (1992a), *Learning*, 3rd ed. Prentice-Hall, Englewood Cliffs, NJ.
- Chaiken, S. (1980), "Heuristic versus systematic information processing and the use of source versus message cues in persuasion," *Journal of Personality and Social Psychology*, Vol. 39, pp. 752—66.
- Charng, H; J. A. Piliavin; and P. L. Callero (1988), "Role identity and reasoned action in the prediction of repeated behavior," *Social Psychology Quarterly*, Vol 51, pp. 133-51.
- Dharmmesta, B. S. (1992), "Riset tentang minat dan perilaku konsumen: Sebuah catatan dan tantangan bagi peneliti yang mengacu pada 'theory of reasoned action,'" *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Indonesia*, Vol. VII, No. 1, h. 39-53.
- Dharmmesta, B. S. (1998), "Theory of planned behaviour dalam penelitian sikap, niat dan perilaku konsumen," *Kelola Gadjah Mada Business Review*, Vol. VII, No. 18, h. 85-103.
- Dharmmesta, B. S. dan U. Khasanah (1999), "Theory of planned behaviour: An application to transport service consumers," *Gadjah Mada International Journal of Business*, Vol. 1, No. 1 (May), pp. 83-96.
- Eagly, A. H. and S. Chaiken (1993), *The Psychology of Attitudes*. Harcourt Brace Jovanovich, Forth Worth, TX.
- East, R. (1992), "The effect of experience on the decision-making of expert and novice buyers," *Journal of Marketing Management*, Vol. 8, pp. 167-76.
- East, R. (1993), "Investment decision and the theory of planned behaviour," *Journal of Economic Psychology*, Vol. 14, pp. 337-75.
- East, R. (1996), "Redres seeking as planned behaviour," *Journal of Consumer Satisfaction, Dissatisfaction and Complaining Behavior*, Vol. 8, pp. 27-34.
- East, R. (1997), *Consumer Behaviour: Advances and Applications in Marketing*. Prentice-Hall, London
- Echabe, A. E; D. P. Rovira; and J. F. V. Garate (1988), "Testing Ajzen and Fishbein's attitude model: The prediction of voting," *European Journal of Social Psychology*, Vol. 18, pp. 181-9.
- Ehrenberg, A. S. C. and M. D. Uncles (1995), "Dirichlet-type markets: A review."
- Unpublished manuscript, South Bank Business School, London.
- Eiser, J. R. (1987), *The Expression of Attitude*. Springer-Verlag, New York.
- Eiser, J. R. and van der Pligt (1988), *Attitudes and Decisions*. Routledge, London.

- Fazio, R. H. (1990), "Multiple processes by which attitudes guide behavior: The MODE model as an Integrative framework." In M. P. Zanna (Ed.), *Advances in Experimental Social Psychology*, Vol. 23, Academic Press, San Diego, CA, pp. 75-109.
- Fishbein, M. and I. Ajzen (1980), "Predicting and understanding consumer behavior: Attitude-behavior correspondence." In I. Ajzen and M. Fishbein (Eds.), *Understanding Attitudes and Predicting Social Behavior*. Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall.
- Foxall, G. R. (1983), *Consumer Choice*. London: Macmillan.
- Foxall, G. R. (1984), "Consumers' intentions and behavior," *Journal of the Market Research Society*, Vol. 26, pp. 231-41.
- Foxall, G. R. (1996a), *consumers in Context: The BPM Research Program*. London: ITP.
- Foxall, G. R. (1997), *Marketing Psychology*. Hampshire, UK: Macmillan Press Ltd.
- Fredericks, A. J. and D. L. Dorsett (1983), "Attitude-behavior relations: A comparison of the Fishbein-Ajzen and Bentler-Speckart models," *Journal of Personality and Social Psychology*, Vol 45, pp. 501-12.
- Homans, C. G. (1974), *Social Behavior*. New York: Harcourt, Brace, Jovanovich.
- Langer, E. J. (1989b), "Minding matters: The consequences of mindlessness-mindfulness." In L. Berkowitz (Ed.), *Advances in Experimental Social Psychology*, Vol. 22, San Diego, CA: Academic Press, pp. 137-73.
- Lee, V. L. (1988), *Beyond Behaviorism*. London: Erlbaum.
- Madden, T. J. and D. E. Sprott (1995), "A comparison of theoretical extentions to the theory of reasoned action," *Proceedings of the Society of Consumer Psychology*, 1995 Annual Convention, La Jolla, CA, 1-9.
- Madden, T. J.; P. S. Ellen; and I. Ajzen (1992), "A comparison of the theory of planned behavior and the the theory of reasoned action," *Personality and Social Psychology Bulletin*, Vol. 18, pp. 3-9.
- Marsh, A. and J. Matheson (1983), *Smoking Attitudes and Behaviour*. HMSO, London.
- Mittal, B. (1988), "Achieving higher seat belt usage: The role of habit in bridging the attitude-behavior gap," *Journal of Applied Social Psychology*, Vol. 18, pp. 993-1016.
- Petty, R. E. and J. T. Cacioppo (1986a), *Communication and Persuasion: Central and Peripheral Routes to Attitude Change*. New York: Springer-Verlag.
- Petty, R. E. and J. T. Cacioppo (1986b), "The elaboration likelihood model of persuasion." In L. Berkowitz (Ed.), *Advances in Experimental Social Psychology*, Vol. 19, pp. 123-205.
- Petty, R. E; R. Unnave; and A. J. Strathman (1991), "Theories of attitude change." In T. S. Robertson and H. H. Kassarjian (Eds.), *Handbook of Consumer Behavior*. Prentice-Hall, Englewood Cliffs, NJ, pp. 241-80.
- Petty, R. E; J. R. Priester; and D. T. Wegener (1994), "Cognitive processes in attitude change." In R. S. Wyer and T. K. Srull (Eds.), *Handbook of Social Cognition*, vol. 2: *Application*, 2nd ed. Erlbaum, Hillsdale, NJ.
- Ribes, E. (1991), "Language as contingency-substitution behavior." In L. J. Hayes and P. N. Chase (Eds.), *Dialogues on Verbal Behavior*. Reno, NV: Context Press, pp. 47-58.
- Ribes, E. (1992), "An analysis of thinking." In S. C. Hayes and L. J. Hayes (Eds.), *Understanding Verbal Relations*. Reno, NV: Context Press, pp. 209-24.

- Ronis, D. L; J. F. Yates; and J. P. Kirscht (1989), "Attitudes, decisions, and habits as determinants of repeated behavior." In A. R. Pratkanis; S. J. Breckler; and A. G. Greenwald (Eds.), *Attitude Structure and Function*. Erlbaum, Hillsdale, NJ, pp. 213-40.
- Sarver, V. T. (1983), "Ajzen and Fishbein's 'theory of reasoned action:' A critical assessment," *Journal for the Theory of Social Behavior*, Vol. 13, pp. 155-63.
- Shavitt, S. (1989), "Operationalizing functional theories of attitude." In A. R. Pratkanis; S. J. Breckler and A. G. Greenwald (Eds.), *Attitude Structure and Function*. Hillsdale, NJ: Erlbaum, pp. 311-37.
- Skinner, B. F. (1974), *About Behaviorism*. New York: Knopf.
- Skinner, B. F. (1977), "Why I am not cognitive psychologist," *Behaviorism*, Vol. 5, pp. 1-10.
- Sutton, S. A. and R. Hallett (1989), "Understanding seat belt intentions and behavior: A decision making approach," *Journal of Applied Social Psychology*, Vol. 19, pp. 1310-25.
- Sutton, S. A; A. Marsh; and J. Matheson (1987), "Explaining smokers' decisions to stop. Test of an expectancy-value model," *Social Behaviour*, Vol. 2, pp. 35-50.
- Triandis, H. C. (1977), *Interpersonal Behavior*. Monterey, CA: Brooks Cole.
- Triandis, H. C. (1980), "Values, attitudes and interpersonal behavior." In H. E. Howe and M. M. Page (Eds.), *Nebraska Symposium on Motivation 1979*, Vol. 27, Lincoln: University of Nebraska Press, pp. 195-259.
- Tversky, A. and D. Kahneman (1974), "Judgment under uncertainty: Heuristics and biases," *Science*, Vol. 185, pp. 1124-31.
- Warshaw, P. R; B. H. Sheppard; and J. Hartwick (1990), "The intention and self-prediction of goals and behaviors." In R. P. Bagozzi (Ed.), *Advances in Marketing Communication Research*. JAI Press, Greenwich, CT.
- Webster, R. (1996), *Why Freud was Wrong*. London: HarperCollins.
- Wicker, A. W. (1969), "Attitude versus actions: The relationship of verbal and overt behavioral responses to attitude objects," *Social Issues*, Vol. 25, pp. 41-78.
- Wittenbraker, J; B. L. Gibbs; and L. R. Kahle (1983), "Seat belt attitudes, habits, and behaviors: An adaptive amendment to the Fishbein model," *Journal of Applied Social Psychology*, Vol. 13, pp. 406-21.