

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Perubahan global menuju ekonomi sirkular menjadi strategi penting dalam mengatasi krisis lingkungan akibat meningkatnya timbulan sampah dan konsumsi sumber daya yang tidak berkelanjutan. Komitmen Indonesia terhadap ekonomi sirkular dituangkan dalam Rencana Pembangunan Jangka Panjang Nasional (RPJPN) 2025–2045 sebagai bagian dari agenda pembangunan rendah karbon (Bappenas, 2024). Arah kebijakan tersebut sejalan dengan *Sustainable Development Goals* (SDGs), khususnya SDGs 11 tentang kota dan permukiman berkelanjutan, SDGs 12 tentang konsumsi dan produksi yang bertanggung jawab, serta SDGs 13 tentang penanganan perubahan iklim. Indonesia masih menghadapi tantangan serius dalam pengelolaan sampah domestik, termasuk peningkatan impor sampah plastik dari 194.130 ton pada tahun 2022 menjadi 262.903 ton pada tahun 2024 (BPS, 2024; GoodStats, 2024; Kompas, 2024), meskipun pemerintah menargetkan penghentian impor sampah plastik mulai tahun 2025 (KLHK, 2024). Penguatan pengelolaan sampah telah didukung melalui PP Nomor 81 Tahun 2012, PP Nomor 27 Tahun 2020, dan Permen LHK Nomor 75 Tahun 2019. Persoalan sampah tetap menjadi tantangan di daerah dengan aktivitas ekonomi dan pariwisata tinggi, termasuk Provinsi Bali. Kondisi tersebut menunjukkan pentingnya pengelolaan sampah berbasis sumber, penerapan prinsip *zero waste*, dan penguatan peran Bank Sampah sebagai bagian dari solusi ekonomi sirkular di tingkat masyarakat.

Tabel 1.1 Volume Pengelolaan Sampah melalui TPA per Kabupaten dan Kota di Provinsi Bali Tahun 2025

Kabupaten/Kota	Sampah Dikelola (Ton)	Sampah Dikelola (%)	Sampah Tidak Dikelola (Ton)	Sampah Tidak Dikelola (%)
Denpasar	345108,08	96,4	12876,62	3,6
Badung	124087,94	63,56	71134,55	36,44
Tabanan	52386,3	61,69	32536,43	38,31
Gianyar	188589,07	95,88	8109,43	4,12
Klungkung	39683,33	98,62	556,28	1,38
Bangli	39077,91	94,86	2117,45	5,14
Karangasem	27452,81	26,75	75190,67	73,25
Buleleng	72413,38	48,1	78149,12	51,9
Jembrana	44776,92	74,92	14988,36	25,08

Sumber: www.balisatudata.baliprov.go.id, 2025

Tabel 1.1 menunjukkan bahwa pengelolaan sampah di Provinsi Bali belum merata antar kabupaten/kota. Denpasar, Gianyar, Klungkung, dan Bangli telah mencapai tingkat pengelolaan di atas 90%, sedangkan Karangasem, Buleleng, Badung, dan Tabanan masih memiliki persentase sampah tidak dikelola yang relatif tinggi. Pemerintah Provinsi Bali telah menetapkan Perda Nomor 5 Tahun 2011 dan Pergub Nomor 47 Tahun 2019 tentang Pengelolaan Sampah Berbasis Sumber yang sejalan dengan visi *Nangun Sat Kerthi Loka Bali*. Implementasi kebijakan tersebut belum sepenuhnya optimal karena pengelolaan sampah masih banyak bertumpu pada pendekatan berbasis TPA. Kondisi ini menunjukkan perlunya penguatan pengelolaan sampah sejak dari sumber melalui pemilahan, pengurangan, dan pemanfaatan kembali di tingkat rumah tangga dan komunitas. Bank Sampah memiliki relevansi strategis sebagai sarana pengelolaan sampah berbasis partisipasi masyarakat melalui prinsip 3R, yaitu *reduce*, *reuse*, dan *recycle* (Sekito *et al.*, 2020).

Bank Sampah merupakan instrumen pengelolaan sampah berbasis masyarakat yang mendukung pengurangan timbulan sampah, edukasi pemilahan,

dan pemanfaatan sampah sebagai sumber daya ekonomi (Fatmawati *et al.*, 2022; Kubota *et al.*, 2020; Rimantho *et al.*, 2022; Asteria & Herdiansyah, 2022). Peran Bank Sampah diperkuat melalui Permen LHK Nomor 14 Tahun 2021 dan pendekatan ekonomi sirkular. Bank Sampah menghubungkan masyarakat, sektor informal, industri daur ulang, dan produsen dalam ekosistem pengelolaan sampah berkelanjutan (KLHK, 2023). Perkembangan Bank Sampah di Provinsi Bali selama 2019–2025 masih menunjukkan pola yang fluktuatif. Data perkembangan tersebut disajikan pada Tabel 1.2.

Tabel 1.2 Perkembangan Aktivitas Bank Sampah Unit dan Bank Sampah Induk di Provinsi Bali Tahun 2019–2025

Tahun	Bank Sampah Unit (BSU)			Bank Sampah Induk (BSI)		
	Jumlah BSU	Jumlah BSU Non Aktif	Sampah Terkelola BSU (kg)	Jumlah BSI	Jumlah BSI Non Aktif	Sampah Terkelola BSI (kg)
2019	11	0	53.119	1	0	728
2020	16	0	51.154	1	0	354
2021	125	2	612.889	3	0	1.878
2022	335	5	15.276.284	9	0	23.165
2023	522	65	13.455.444	29	11	22.087
2024	480	40	10.257.914	26	2	18.564
2025	451	29	2.505.071	14	12	9.744

Sumber: Kementerian Lingkungan Hidup Dan Kehutanan, 2025

Berdasarkan data Kementerian Lingkungan Hidup dan Kehutanan (2025), perkembangan Bank Sampah di Provinsi Bali belum stabil. Jumlah BSU meningkat dari 11 unit pada tahun 2019 menjadi 522 unit pada tahun 2023, tetapi menurun menjadi 451 unit pada tahun 2025. Jumlah BSI meningkat dari 1 unit pada tahun 2019 menjadi 29 unit pada tahun 2023, tetapi menurun menjadi 14 unit pada tahun 2025. Volume sampah terkelola BSU dan BSI juga menunjukkan tren penurunan yang signifikan dalam periode yang sama. Kondisi ini menunjukkan bahwa

peningkatan jumlah Bank Sampah belum sepenuhnya menjamin keberlanjutan operasional dan efektivitas pengelolaan sampah.

Partisipasi masyarakat dalam layanan Bank Sampah belum optimal. Layanan Bank Sampah telah tersedia, tetapi nasabah masih menghadapi hambatan berupa kewajiban memilah sampah, keterbatasan ruang penyimpanan, keterbatasan waktu, ketidaknyamanan layanan, kurangnya sosialisasi, dan rendahnya pemahaman terhadap manfaat layanan (Pandyaswargo *et al.*, 2025). Efektivitas Bank Sampah juga berkaitan dengan strategi pemasaran sosial, kemudahan akses, kejelasan informasi, manfaat sosial yang dirasakan, nilai emosional, komunikasi yang efektif, pengalaman positif, dan keterikatan masyarakat terhadap program lingkungan (Putra *et al.*, 2024; Chareonvong *et al.*, 2025; Fogt *et al.*, 2022; Mangindaan *et al.*, 2022; Tanveer *et al.*, 2024; Pristi *et al.*, 2024).

Tabel 1.3 Jumlah Nasabah Aktif dan Nonaktif Bank Sampah Induk dan Bank Sampah Unit di Provinsi Bali Tahun 2025

Kabupaten/Kota	Bank Sampah Induk		Bank Sampah Unit	
	Jumlah Nasabah Aktif	Jumlah Nasabah Non Aktif	Jumlah Nasabah Aktif	Jumlah Nasabah Non Aktif
Denpasar	2.840	1.125	8.720	3.245
Badung	1.970	680	7.430	2.560
Tabanan	1.520	550	5.240	1.980
Gianyar	2.130	720	6.580	2.350
Klungkung	940	320	2.870	970
Bangli	860	310	2.610	880
Karangasem	1.010	370	2.940	1.050
Buleleng	2.460	890	7.020	2.640
Jembrana	1.120	380	3.210	1.120
Total Nasabah	14.850	5.345	46.620	16.795

Sumber: Kementerian Lingkungan Hidup Dan Kehutanan, 2025

Tabel 1.3 menunjukkan bahwa jumlah nasabah aktif Bank Sampah di Provinsi Bali lebih tinggi dibandingkan jumlah nasabah nonaktif. Jumlah nasabah aktif pada Bank Sampah Induk (BSI) mencapai 14.850 orang, sedangkan jumlah

nasabah nonaktif mencapai 5.345 orang. Jumlah nasabah aktif pada Bank Sampah Unit (BSU) mencapai 46.620 orang, sedangkan jumlah nasabah nonaktif mencapai 16.795 orang. Keberadaan nasabah nonaktif menunjukkan bahwa pengelolaan Bank Sampah tidak hanya menghadapi persoalan pada aspek pendaftaran nasabah, tetapi juga pada aspek keberlanjutan penggunaan layanan.

Niat Menggunakan Layanan Kembali berperan dalam menjelaskan keberlanjutan perilaku pengguna setelah pengalaman awal penggunaan layanan terjadi (Hepola *et al.*, 2020; Hsu & Chen, 2021; Masri *et al.*, 2020). Dalam *Theory of Planned Behavior*, niat dipahami sebagai kesiapan, rencana sadar, dan kemungkinan subjektif individu untuk melakukan suatu tindakan pada masa mendatang. Niat tersebut terbentuk melalui evaluasi terhadap konsekuensi tindakan, pengaruh sosial, serta persepsi kemampuan diri dalam melaksanakan perilaku yang direncanakan (Vamvaka *et al.*, 2020; Tae *et al.*, 2024). Studi tentang perilaku pengelolaan sampah menunjukkan bahwa niat berperan penting dalam menjelaskan tindakan pemilahan, daur ulang, dan pengelolaan sampah rumah tangga (Setiawan *et al.*, 2020; Sari *et al.*, 2021; Zhang *et al.*, 2021; Promalessy *et al.*, 2025; Sun *et al.*, 2024). Layanan Bank Sampah memiliki karakter perilaku yang sejalan dengan tindakan tersebut, yaitu membutuhkan keterlibatan berulang dalam memilah, menyimpan, dan menyetorkan sampah (Pandyaswargo *et al.*, 2025). Kondisi tersebut memperkuat pentingnya Niat Menggunakan Layanan Kembali Bank Sampah sebagai dasar untuk menjelaskan keberlanjutan partisipasi nasabah.

Pra-survei dilakukan kepada 60 nasabah Bank Sampah di Provinsi Bali yang telah menggunakan layanan Bank Sampah. Responden pra-survei merupakan

nasabah berusia minimal 17 tahun, terdaftar sebagai nasabah, dan pernah melakukan penyetoran atau penukaran sampah. Pra-survei ini digunakan untuk memperoleh gambaran awal mengenai niat nasabah dalam menggunakan layanan kembali. Responden pra-survei tidak digunakan sebagai responden utama agar data fenomena awal dan data pengujian model tetap terpisah. Instrumen pra-survei menggunakan empat indikator yang diadaptasi dari pengukuran niat penggunaan ulang layanan yang menekankan niat untuk terus menggunakan layanan, rencana mempertahankan penggunaan layanan, dan kesediaan mengulangi perilaku pro-lingkungan (Hsu & Chen, 2021).

Tabel 1.4 Hasil Pra-Survei Niat Menggunakan Layanan Kembali Bank Sampah

No.	Pernyataan	Ya	%	Tidak	%
1	Saya berniat menggunakan layanan kembali Bank Sampah pada masa mendatang.	34	56,7	26	43,3
2	Saya bersedia terus menggunakan layanan Bank Sampah secara berkelanjutan.	30	50,0	30	50,0
3	Saya berencana tetap menjadi nasabah aktif Bank Sampah.	28	46,7	32	53,3
4	Saya bersedia kembali memilah, menyimpan, dan menyetorkan sampah melalui layanan Bank Sampah.	24	40,0	36	60,0

Sumber: Data diolah, 2026

Hasil pra-survei menunjukkan bahwa kesediaan nasabah untuk kembali memilah, menyimpan, dan menyetorkan sampah melalui layanan Bank Sampah memperoleh jawaban “Tidak” tertinggi, yaitu 36 responden atau 60,0%. Rencana nasabah untuk tetap menjadi nasabah aktif juga menunjukkan kecenderungan rendah, dengan 32 responden atau 53,3% menjawab “Tidak”. Temuan ini mengindikasikan bahwa permasalahan Niat Menggunakan Layanan Kembali Bank Sampah terutama berkaitan dengan keberlanjutan partisipasi nasabah dalam aktivitas rutin.

Permasalahan niat menggunakan kembali layanan Bank Sampah perlu dipahami melalui pengalaman nasabah setelah menggunakan layanan tersebut. Kepuasan merupakan evaluasi pascapenggunaan yang terbentuk ketika nasabah membandingkan harapan awal dengan kinerja layanan yang dirasakan (Wang, 2018). Evaluasi tersebut berperan penting dalam menjelaskan niat penggunaan berkelanjutan karena pengalaman layanan yang sesuai dengan harapan dapat mendorong nasabah untuk kembali menggunakan layanan pada masa mendatang (Hsu & Chen, 2021). Dalam penelitian ini, kepuasan diarahkan pada pengalaman partisipatif nasabah karena layanan Bank Sampah tidak hanya berbentuk transaksi, tetapi juga menuntut keterlibatan aktif nasabah dalam memilah, menyimpan, dan menyetorkan sampah. Kepuasan partisipasi nasabah dalam layanan Bank Sampah mencerminkan evaluasi nasabah terhadap pengalaman selama mengikuti proses layanan, manfaat yang diperoleh, hubungan dengan pengelola, dukungan sosial, serta kontribusi terhadap lingkungan.

Expectation-Confirmation Theory yang dikembangkan oleh Oliver (1980) menjelaskan proses terbentuknya kepuasan melalui perbandingan antara harapan awal dan pengalaman aktual setelah penggunaan. Nasabah akan mengalami konfirmasi positif ketika pengalaman layanan memenuhi atau melampaui harapan, sedangkan nasabah akan mengalami diskonfirmasi negatif ketika pengalaman layanan berada di bawah harapan. Konfirmasi positif akan meningkatkan kepuasan, sedangkan diskonfirmasi negatif akan menurunkan kepuasan. Bhattacharjee (2001) kemudian mengembangkan kerangka tersebut untuk menjelaskan perilaku penggunaan berkelanjutan dengan menempatkan kepuasan sebagai salah satu

penentu utama niat melanjutkan penggunaan. Dalam konteks layanan berbasis partisipasi, kepuasan tidak hanya mencerminkan kesesuaian antara harapan dan kinerja layanan, tetapi juga mencerminkan evaluasi individu terhadap pengalaman keterlibatannya dalam suatu aktivitas atau program (Oliver, 1980; Bhattacharjee, 2001; He *et al.*, 2026). Dengan demikian, kerangka *expectation-confirmation* memberikan dasar teoretis untuk menjelaskan bahwa kesesuaian antara harapan awal dan pengalaman aktual selama berpartisipasi dalam layanan Bank Sampah dapat membentuk kepuasan partisipasi nasabah dan selanjutnya mendorong niat menggunakan kembali layanan.

Meskipun kerangka *expectation-confirmation* menjelaskan hubungan antara kepuasan dan niat menggunakan kembali secara teoretis, hasil penelitian empiris masih menunjukkan temuan yang berbeda. Sejumlah studi menemukan bahwa kepuasan berpengaruh positif terhadap niat menggunakan kembali (Masri *et al.*, 2020; Choi *et al.*, 2021; Yang, 2025). Sebaliknya, penelitian lain menunjukkan bahwa kepuasan tidak berpengaruh signifikan terhadap niat menggunakan kembali (Ashrafi *et al.*, 2020; Ng & Phung, 2021). Perbedaan temuan tersebut mengindikasikan bahwa hubungan antara kepuasan dan niat menggunakan kembali masih memerlukan pengkajian lebih lanjut, terutama pada layanan berbasis partisipasi seperti Bank Sampah.

Sikap terhadap penggunaan layanan Bank Sampah merujuk pada penilaian nasabah terhadap manfaat dan konsekuensi penggunaan layanan. *Theory of Planned Behavior* memandang sikap sebagai evaluasi positif atau negatif individu terhadap suatu perilaku yang terbentuk dari keyakinan atas konsekuensi tindakan

(Ajzen, 1991; Doll & Ajzen, 1992). Hsu dan Chen, (2021) serta Ariffin *et al.*, (2021) menunjukkan bahwa sikap berpengaruh positif terhadap niat menggunakan kembali. Kajian perilaku lingkungan juga menunjukkan bahwa sikap berperan dalam membentuk niat daur ulang, konsumsi hijau, partisipasi ekonomi sirkular, dan perilaku pro-lingkungan (Setiawan *et al.*, 2020; Sari *et al.*, 2021; Sun *et al.*, 2024; Tan & Quang, 2023; Kongarchapatara & Hanpanit, 2021; Tanveer *et al.*, 2024). Hasil penelitian terdahulu masih menunjukkan perbedaan, karena Abdullah *et al.*, (2024) mencatat sebagian besar studi menemukan pengaruh positif sikap terhadap niat daur ulang, sedangkan Sulaiman *et al.*, (2019) menemukan pengaruh yang tidak signifikan. Xu dan Zhao (2023) juga menemukan bahwa sikap tidak berpengaruh signifikan terhadap Niat Menggunakan Layanan Kembali. Perbedaan hasil tersebut menunjukkan bahwa sikap positif belum selalu langsung membentuk niat menggunakan kembali.

Norma subjektif terhadap penggunaan layanan Bank Sampah merujuk pada persepsi nasabah mengenai dukungan, harapan, atau tekanan sosial dari pihak yang dianggap penting. *Theory of Planned Behavior* menjelaskan bahwa norma subjektif terbentuk dari keyakinan individu terhadap harapan sosial dan motivasi untuk mengikuti harapan tersebut (Ajzen, 1991; Madden *et al.*, 1992; Lee *et al.*, 2022). Norma subjektif dapat memperkuat niat menggunakan layanan kembali ketika dukungan keluarga, komunitas, pengelola, dan lingkungan sosial membuat nasabah menilai penggunaan layanan sebagai tindakan yang diterima dan bernilai secara sosial (Ariffin *et al.*, 2021). Setiawan *et al.*, (2020) dan Sun *et al.*, (2024) menunjukkan bahwa dukungan sosial berperan dalam pembentukan niat perilaku

lingkungan. Hasil penelitian terdahulu masih menunjukkan perbedaan. Islam, (2021) menunjukkan bahwa sikap dan norma subjektif belum mampu memprediksi niat daur ulang secara memadai. Ng dan Phung, (2021) menemukan bahwa norma subjektif tidak berpengaruh signifikan terhadap niat berperilaku. Concari, (2023) juga menunjukkan bahwa pengaruh norma subjektif dapat lebih lemah dibandingkan norma personal dalam menjelaskan niat daur ulang. Perbedaan hasil tersebut menunjukkan bahwa dukungan sosial belum selalu cukup untuk membentuk niat menggunakan kembali.

Persepsi kontrol perilaku terhadap penggunaan layanan Bank Sampah merujuk pada keyakinan nasabah mengenai kemudahan atau kesulitan dalam menggunakan layanan. *Theory of Planned Behavior* memandang persepsi kontrol perilaku sebagai penilaian individu terhadap kemampuan, sumber daya, kesempatan, dan hambatan dalam melaksanakan suatu tindakan (Ajzen, 1991; Lee *et al.*, 2021; Kongarchapatara & Hanpanit, 2021). Persepsi kontrol perilaku dapat memperkuat niat menggunakan layanan kembali ketika nasabah merasa memiliki akses, waktu, kemampuan, dan kemudahan dalam proses penggunaan layanan. Kajian pengelolaan sampah menunjukkan bahwa persepsi kontrol perilaku berkaitan dengan niat pemilahan sampah, pemisahan limbah rumah tangga, dan partisipasi dalam program pengumpulan limbah (Sari *et al.*, 2021; Zhang *et al.*, 2021; Sun *et al.*, 2024). Ariffin *et al.* (2021) juga menunjukkan bahwa persepsi kontrol perilaku berpengaruh terhadap niat penggunaan berkelanjutan. Hasil penelitian terdahulu masih menunjukkan perbedaan. Sari *et al.*, (2021) menunjukkan bahwa persepsi kontrol perilaku tidak berpengaruh langsung terhadap

niat berpartisipasi, tetapi bekerja melalui faktor pendorong pemerintah. Wang *et al.*, (2021) juga menunjukkan bahwa hubungan persepsi kontrol perilaku dengan niat pemilahan sampah belum sepenuhnya konsisten. Perbedaan hasil tersebut menunjukkan bahwa kemudahan yang dirasakan belum selalu langsung mendorong niat menggunakan kembali. Kepuasan perlu dikaji untuk menjelaskan apakah akses, waktu, dan kemudahan layanan membentuk evaluasi positif yang mendorong penggunaan ulang.

Pengembangan *Theory of Planned Behavior* menunjukkan bahwa pengaruh sikap, norma subjektif, dan persepsi kontrol perilaku terhadap niat tidak selalu berlangsung secara langsung (Budovska *et al.*, 2019). Ketiga faktor anteseden tersebut dapat terlebih dahulu membentuk Kepuasan Partisipasi Nasabah melalui penilaian terhadap manfaat layanan, dukungan sosial, dan kemudahan yang dirasakan selama menggunakan layanan Bank Sampah (Ariffin *et al.*, 2021; Sun *et al.*, 2020). *Expectation-Confirmation Theory* menjelaskan bahwa kepuasan terbentuk ketika pengalaman aktual pengguna memenuhi atau melampaui harapan awalnya. Kepuasan Partisipasi Nasabah selanjutnya menjadi evaluasi pascapenggunaan yang mendorong niat untuk menggunakan kembali layanan. Yang (2025) menunjukkan bahwa kepuasan dapat menjembatani pengaruh faktor anteseden terhadap niat penggunaan berkelanjutan. Hasil kajian tersebut menempatkan Kepuasan Partisipasi Nasabah sebagai mekanisme psikologis yang menghubungkan penilaian nasabah terhadap layanan dengan keputusan untuk terus berpartisipasi dalam layanan Bank Sampah.

Keberlanjutan penggunaan layanan Bank Sampah di Provinsi Bali masih menunjukkan kesenjangan empiris. Jumlah Bank Sampah Unit, Bank Sampah Induk, dan volume sampah terkelola mengalami penurunan selama periode 2023–2025. Keberadaan nasabah nonaktif dan hasil pra-survei juga menunjukkan bahwa niat nasabah untuk tetap aktif, memilah, menyimpan, dan menyetorkan sampah kembali belum terbentuk secara optimal. Kesenjangan penelitian terlihat dari ketidakkonsistenan temuan terdahulu mengenai pengaruh sikap penggunaan layanan, norma subjektif, persepsi kontrol perilaku, dan kepuasan terhadap niat menggunakan kembali. Penelitian ini mengintegrasikan *Theory of Planned Behavior* dan *Expectation-Confirmation Theory* untuk menjelaskan hubungan antarvariabel tersebut. *Theory of Planned Behavior* menjelaskan pembentukan niat melalui sikap, norma subjektif, dan persepsi kontrol perilaku, sedangkan *Expectation-Confirmation Theory* menjelaskan pembentukan niat menggunakan kembali melalui evaluasi pengalaman pascapenggunaan dan kepuasan nasabah. Penelitian ini menempatkan Kepuasan Partisipasi Nasabah sebagai variabel mediasi yang menghubungkan Sikap Penggunaan Layanan, Norma Subjektif, dan Persepsi Kontrol Perilaku dengan Niat Menggunakan Layanan Kembali dalam konteks layanan Bank Sampah di Provinsi Bali.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka dapat diidentifikasi beberapa permasalahan sebagai berikut:

- (1) Niat nasabah untuk menggunakan kembali layanan Bank Sampah di Provinsi Bali belum terbentuk secara kuat dan konsisten. Kondisi tersebut

ditunjukkan oleh keberadaan nasabah nonaktif pada Bank Sampah Induk dan Bank Sampah Unit. Hasil pra-survei juga menunjukkan bahwa sebagian nasabah memiliki kesediaan yang rendah untuk kembali memilah, menyimpan, dan menyetorkan sampah melalui layanan Bank Sampah.

- (2) Keberadaan unit layanan Bank Sampah belum sepenuhnya mampu menjamin keberlanjutan partisipasi nasabah. Penggunaan layanan Bank Sampah menuntut keterlibatan nasabah secara berulang dalam kegiatan memilah, menyimpan, dan menyetorkan sampah. Permasalahan layanan tidak hanya berkaitan dengan ketersediaan unit Bank Sampah, tetapi juga berkaitan dengan kemampuan layanan dalam mempertahankan nasabah agar tetap aktif.
- (3) Faktor-faktor yang membentuk niat menggunakan kembali layanan Bank Sampah belum dapat dijelaskan secara menyeluruh. *Theory of Planned Behavior* menempatkan sikap, norma subjektif, dan persepsi kontrol perilaku sebagai determinan utama niat berperilaku. Hasil penelitian terdahulu masih menunjukkan ketidakkonsistenan mengenai pengaruh ketiga variabel tersebut terhadap niat menggunakan kembali. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa pembentukan niat menggunakan kembali kemungkinan melibatkan mekanisme lain yang berasal dari pengalaman nasabah setelah menggunakan layanan.
- (4) Kepuasan partisipasi perlu dikaji sebagai evaluasi pascapenggunaan yang dapat menjelaskan niat menggunakan kembali layanan Bank Sampah. *Expectation-Confirmation Theory* menjelaskan bahwa pengguna

membentuk kepuasan setelah membandingkan harapan awal dengan pengalaman aktual selama menggunakan layanan. Kepuasan partisipasi berbeda dari kepuasan transaksional karena konstruk tersebut mencerminkan penilaian nasabah terhadap keseluruhan pengalaman keterlibatan dalam layanan. Penilaian tersebut mencakup kemudahan berpartisipasi, manfaat yang dirasakan, interaksi dengan pengelola, kontribusi terhadap lingkungan, dan kepuasan secara keseluruhan.

- (5) Peran Kepuasan Partisipasi Nasabah sebagai variabel mediasi belum dijelaskan secara memadai dalam hubungan antara Sikap Penggunaan Layanan, Norma Subjektif, Persepsi Kontrol Perilaku, dan Niat Menggunakan Layanan Kembali. *Theory of Planned Behavior* menjelaskan pembentukan niat melalui evaluasi pribadi, pengaruh sosial, dan kendali perilaku. *Expectation-Confirmation Theory* menjelaskan pembentukan kepuasan dan niat menggunakan kembali melalui evaluasi pengalaman pascapenggunaan. Kondisi tersebut menunjukkan perlunya penelitian yang menempatkan Kepuasan Partisipasi Nasabah sebagai mekanisme evaluatif yang menghubungkan anteseden dalam *Theory of Planned Behavior* dengan Niat Menggunakan Layanan Kembali Bank Sampah.

1.3 Pembatasan Masalah

Pembatasan masalah ditetapkan untuk menjaga fokus penelitian sebagai berikut:

- (1) Penelitian ini membahas tiga variabel bebas dalam kerangka *Theory of Planned Behavior* (TPB), yaitu Sikap Penggunaan Layanan, Norma Subjektif, dan Persepsi Kontrol Perilaku.
- (2) Penelitian ini menggunakan *Expectation-Confirmation Theory* (ECT) sebagai teori pendukung untuk menjelaskan pembentukan kepuasan pascapenggunaan dan niat menggunakan kembali. Penelitian ini tidak menguji seluruh konstruk ECT secara terpisah, tetapi menggunakan teori tersebut sebagai dasar teoretis dalam menempatkan Kepuasan Partisipasi Nasabah sebagai variabel mediasi.
- (3) Variabel mediasi dalam penelitian ini adalah Kepuasan Partisipasi Nasabah, sedangkan variabel terikat dalam penelitian ini adalah Niat Menggunakan Layanan Kembali Bank Sampah.
- (4) Objek penelitian dibatasi pada nasabah Bank Sampah di Provinsi Bali yang pernah menggunakan layanan Bank Sampah, baik pada Bank Sampah Induk maupun Bank Sampah Unit.
- (5) Data penelitian dikumpulkan melalui pendekatan *cross-sectional* dalam satu periode waktu tertentu. Desain tersebut tidak menggambarkan perubahan sikap, norma subjektif, persepsi kontrol perilaku, kepuasan partisipasi, dan niat menggunakan layanan kembali secara longitudinal.

1.4 Rumusan Masalah

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- (1) Apakah sikap penggunaan layanan berpengaruh terhadap kepuasan partisipasi nasabah Bank Sampah di Provinsi Bali?
- (2) Apakah norma subjektif berpengaruh terhadap kepuasan partisipasi nasabah Bank Sampah di Provinsi Bali?
- (3) Apakah persepsi kontrol perilaku berpengaruh terhadap kepuasan partisipasi nasabah Bank Sampah di Provinsi Bali?
- (4) Apakah kepuasan partisipasi nasabah berpengaruh terhadap niat menggunakan layanan kembali Bank Sampah di Provinsi Bali?
- (5) Apakah sikap penggunaan layanan berpengaruh terhadap niat menggunakan layanan kembali Bank Sampah di Provinsi Bali?
- (6) Apakah norma subjektif berpengaruh terhadap niat menggunakan layanan kembali Bank Sampah di Provinsi Bali?
- (7) Apakah persepsi kontrol perilaku berpengaruh terhadap niat menggunakan layanan kembali Bank Sampah di Provinsi Bali?
- (8) Apakah kepuasan partisipasi nasabah memediasi pengaruh sikap penggunaan layanan terhadap niat menggunakan layanan kembali Bank Sampah di Provinsi Bali?
- (9) Apakah kepuasan partisipasi nasabah memediasi pengaruh norma subjektif terhadap niat menggunakan layanan kembali Bank Sampah di Provinsi Bali?

- (10) Apakah kepuasan partisipasi nasabah memediasi pengaruh persepsi kontrol perilaku terhadap niat menggunakan layanan kembali Bank Sampah di Provinsi Bali?

1.5 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk:

- (1) Menganalisis pengaruh sikap penggunaan layanan terhadap kepuasan partisipasi nasabah Bank Sampah di Provinsi Bali.
- (2) Menganalisis pengaruh norma subjektif terhadap kepuasan partisipasi nasabah Bank Sampah di Provinsi Bali.
- (3) Menganalisis pengaruh persepsi kontrol perilaku terhadap kepuasan partisipasi nasabah Bank Sampah di Provinsi Bali.
- (4) Menganalisis pengaruh kepuasan partisipasi nasabah terhadap niat menggunakan layanan kembali Bank Sampah di Provinsi Bali.
- (5) Menganalisis pengaruh sikap penggunaan layanan terhadap niat menggunakan layanan kembali Bank Sampah di Provinsi Bali.
- (6) Menganalisis pengaruh norma subjektif terhadap niat menggunakan layanan kembali Bank Sampah di Provinsi Bali.
- (7) Menganalisis pengaruh persepsi kontrol perilaku terhadap niat menggunakan layanan kembali Bank Sampah di Provinsi Bali.
- (8) Menganalisis peran kepuasan partisipasi nasabah dalam memediasi pengaruh sikap penggunaan layanan terhadap niat menggunakan layanan kembali Bank Sampah di Provinsi Bali.

- (9) Menganalisis peran kepuasan partisipasi nasabah dalam memediasi pengaruh norma subjektif terhadap niat menggunakan layanan kembali Bank Sampah di Provinsi Bali.
- (10) Menganalisis peran kepuasan partisipasi nasabah dalam memediasi pengaruh persepsi kontrol perilaku terhadap niat menggunakan layanan kembali Bank Sampah di Provinsi Bali.

1.6 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan memberikan manfaat baik secara teoritis maupun praktis.

- (1) Secara teoretis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap pengembangan ilmu manajemen pemasaran, khususnya dalam kajian perilaku penggunaan kembali layanan berbasis partisipasi masyarakat. Penelitian ini memperluas penerapan *Theory of Planned Behavior* dalam menjelaskan Niat Menggunakan Layanan Kembali melalui Sikap Penggunaan Layanan, Norma Subjektif, dan Persepsi Kontrol Perilaku. Penelitian ini juga mengintegrasikan *Expectation-Confirmation Theory* untuk menjelaskan pembentukan Kepuasan Partisipasi Nasabah melalui evaluasi pengalaman pascapenggunaan. Integrasi kedua teori tersebut memberikan pemahaman yang lebih komprehensif mengenai peran Kepuasan Partisipasi Nasabah sebagai mekanisme mediasi yang menghubungkan faktor psikologis dan sosial dengan Niat Menggunakan Layanan Kembali Bank Sampah.

(2) Secara praktis, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan bagi pengelola Bank Sampah, pemerintah daerah, dan pihak terkait dalam meningkatkan keberlanjutan partisipasi nasabah. Pemahaman mengenai sikap nasabah, dukungan sosial, persepsi kemudahan, dan kepuasan partisipasi dapat menjadi dasar dalam menyusun strategi pelayanan, edukasi, komunikasi, pendampingan, dan penguatan komunitas. Pengelola Bank Sampah dapat meningkatkan kemudahan prosedur, kualitas interaksi, kejelasan informasi, akses layanan, dan penghargaan terhadap kontribusi nasabah. Penerapan strategi tersebut diharapkan dapat meningkatkan kepuasan partisipasi dan mendorong nasabah agar tetap aktif memilah, menyimpan, dan menyetorkan sampah secara berkelanjutan.

