



**FAKTOR-FAKTOR YANG MEMENGARUHI
NIAT KONSUMEN E-COMMERCE DALAM MENGELOLA
E-WASTE SECARA BERTANGGUNG JAWAB:
PENDEKATAN INTEGRASI TEORI NAM DAN TPB**



**UNIVERSITAS
NOFRIZA YUDDIE
55123010002**

**PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MERCU BUANA**

2025



**FAKTOR-FAKTOR YANG MEMENGARUHI
NIAT KONSUMEN E-COMMERCE DALAM MENGELOLA
E-WASTE SECARA BERTANGGUNG JAWAB:
PENDEKATAN INTEGRASI TEORI NAM DAN TPB**

TESIS

Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk Menyelesaikan
Program Studi Magister Manajemen

**UNIVERSITAS
NOFRIZA YUDDIE
55123010002
MERCU BUANA**

**PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MERCU BUANA**

2025

ABSTRACT

The global escalation in electronic device usage has triggered a dramatic surge in electronic waste (e-waste), posing a serious threat to environmental and public health, particularly in Indonesia. This highlights the urgent need for responsible e-waste management. This study examines the determinants influencing e-commerce consumers' intentions in Jabodetabek to manage e-waste responsibly by integrating the Norm Activation Model (NAM) and the Theory of Planned Behavior (TPB). Employing a quantitative research design, the study engaged 204 e-commerce users aged 18–44 years, selected through purposive sampling. Data were gathered via online surveys and analyzed using Partial Least Squares Structural Equation Modelling (PLS-SEM). The results demonstrate that awareness of consequences, ascription of responsibility, attitude, and perceived behavioral control significantly affect consumer intention, which subsequently shapes actual behavior in e-waste management. These findings contribute to the field of sustainable marketing strategy and support the achievement of Sustainable Development Goal (SDG) 12 concerning responsible consumption and production in the digital era. The study also underscores the necessity of environmental education and the availability of easily accessible recycling facilities to foster sustained responsible e-waste management behavior.

Keywords: E-Waste, E-Commerce, Norm Activation Model (NAM), Theory of Planned Behavior (TPB), Consumer Intention



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

ABSTRAK

Peningkatan penggunaan perangkat elektronik secara global telah memicu lonjakan limbah elektronik, menjadi ancaman lingkungan dan kesehatan yang signifikan, khususnya di Indonesia. Ini menegaskan kebutuhan mendesak akan pengelolaan *e-waste* secara bertanggung jawab. Penelitian ini mengkaji faktor-faktor yang memengaruhi niat konsumen *e-commerce* Jabodetabek dalam mengelola *e-waste* secara bertanggung jawab, dengan mengintegrasikan *Norm Activation Model* (NAM) dan *Theory of Planned Behavior* (TPB). Menggunakan metode kuantitatif, penelitian melibatkan 204 pengguna *e-commerce* berusia 18–44 tahun yang dipilih dengan *purposive sampling*. Pengumpulan data dilakukan melalui survei daring dan dianalisis dengan *Partial Least Squares Structural Equation Modelling* (PLS-SEM). Hasilnya menunjukkan bahwa kesadaran konsekuensi, atribusi tanggung jawab, sikap, dan kontrol perilaku yang dipersepsikan berpengaruh signifikan pada niat konsumen, yang berdampak pada perilaku aktual dalam pengelolaan *e-waste*. Temuan ini berkontribusi bagi bidang strategi pemasaran berkelanjutan dan mendukung pencapaian Tujuan Pembangunan Berkelanjutan (SDG) ke-12 tentang konsumsi dan produksi yang bertanggung jawab pada era digital. Penelitian juga menyoroti perlunya edukasi lingkungan serta ketersediaan sarana daur ulang yang mudah diakses guna mendorong perilaku pengelolaan *e-waste* secara berkelanjutan..

Kata Kunci: *E-Waste*, *E-Commerce*, NAM (Norm Activation Model), TPB (Theory of Planned Behavior), Niat Konsumen



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

LEMBAR PENGESAHAN

Judul : Faktor-faktor yang memengaruhi niat konsumen *e-commerce*
dalam mengelola *e-waste* secara bertanggung jawab: pendekatan
integrasi teori NAM DAN TPB

Bentuk Tesis : Penelitian/Kajian Masalah

Nama : Nofriza Yuddie

NIM : 55123010002

Program : Magister Manajemen

Tanggal : 25 Agustus 2025

Mengesahkan,

Pembimbing

UNIVERSITAS

MERCU BUANA

Arief Bowo Prayoga Kasmo, Ph.D

Dekan Fakultas
Ekonomi Dan Bisnis



Dr. Nurul Hidayah, M.Si, Ak.

Ketua Progran Studi
Magister Manajemen



Dr. Lenny Christina Nawangsari, S.T.,M.M.

LEMBAR PERNYATAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa semua pernyataan dalam Tesis dengan detail:

Judul : Faktor-faktor yang memengaruhi niat konsumen *e-commerce* dalam mengelola *e-waste* secara bertanggung jawab: pendekatan integrasi teori NAM DAN TPB

Bentuk Tesis : Penelitian/Kajian Masalah

Nama : Nofriza Yuddie

NIM : 55123010002

Program : Magister Manajemen

Tanggal : 25 Agustus 2025

Merupakan hasil penelitian dan merupakan karya saya sendiri dengan bimbingan Dosen Pembimbing yang ditetapkan dengan Surat Keputusan Program Studi Magister Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.

Tesis ini belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan dalam program studi di perguruan tinggi lain. Semua informasi, data, dan hasil pengolahan data yang disajikan, telah dinyatakan secara jelas sumbernya dan dapat diperiksa kebenarannya.

Jakarta, 25 Agustus 2025



Nofriza Yuddie



**PERNYATAAN PENGECEKAN PLAGIASI (SIMILARITY)
KARYA ILMIAH**

/SIMILARITY CHECK STATEMENT FOR SCIENTIFIC WORKS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan, bahwa karya ilmiah yang ditulis oleh /The undersigned, hereby declare that the scientific work written by

Nama /Name : Nofriza Yuddie
NIM /Student id Number : 55123010002
Program Studi /Study program : S2 Manajemen

Dengan judul:
/The title:

“Faktor-Faktor yang Memengaruhi Niat Konsumen E-commerce dalam Mengelola E-waste secara Bertanggung Jawab: Pendekatan Integrasi Teori NAM dan TPB”

telah dilakukan pengujian plagiasi (similarity) dengan sistem Turnitin pada tanggal:
/Has undergone a plagiarism (similarity) check using the Turnitin system on the date:

28 Agustus 2025

didapatkan nilai persentase sebesar:
and the similarity percentage obtained was:

21%

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Jakarta, 28 Agustus 2025

**Kepala Administrasi/ Tata Usaha
FEB Universitas Mercu Buana**

/Head of FEB Administrator



scan or [click here](#) for verify

Ahmad Faqih, S.E., M.M.

PIC: Yohan | No. Registrasi: SIMT-0825641

Dokumen digital ini telah diverifikasi menggunakan QR code.
/This digital document has been verified using a QR code.

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT atas limpahan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Tesis dengan judul “Faktor-faktor yang memengaruhi niat konsumen *e-commerce* dalam mengelola *e-waste* secara bertanggung jawab: pendekatan integrasi teori NAM dan TPB”. Tesis ini merupakan syarat untuk memperoleh gelar Master pada Program Studi Magister Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.

Penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada Bapak Arief Bowo Prayoga Kasmu, Ph.D, selaku Dosen Pembimbing Tesis yang telah memberikan waktu, bimbingan, semangat, pengetahuan, dan nasehat-nasehat yang sangat bermanfaat demi terselesaikannya Tesis ini. Penyusunan Tesis ini juga tidak lepas dari bimbingan, bantuan dan dukungan yang sangat berarti dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis ingin berterima kasih pada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan Tesis ini terutama kepada:

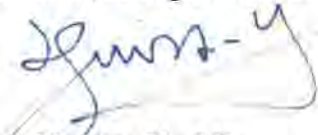
1. Prof. Dr. Ir. Andi Adriansyah, M.Eng, selaku Rektor Universitas Mercu Buana
2. Dr. Nurul Hidayah, M.Si, Ak, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana
3. Dr. Lenny Christina Nawangsari, M.M., selaku Ketua Program Studi Magister Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
4. Dr. Zulfitri, MP, MM, selaku dosen penelaah pada Seminar Proposal Tesis, yang telah memberikan arahan, kritik, serta saran konstruktif bagi penyempurnaan proposal penelitian ini.
5. Dudi Permana, Ph.D, selaku dosen penelaah pada Seminar Hasil Tesis, yang telah memberikan masukan, evaluasi, dan rekomendasi berharga guna meningkatkan kualitas hasil penelitian ini.
6. Ali Hanafiah, DBA, selaku Ketua Sidang pada Ujian Tesis, yang telah memimpin jalannya sidang akhir dengan profesionalisme dan memberikan evaluasi, penilaian, serta nasihat akademik yang sangat berarti dalam penyempurnaan naskah Tesis ini.

7. Dr. Aldina Shiratina, M.Si, selaku dosen penguji utama pada Ujian Tesis, yang dengan cermat telah memberikan kritik, saran, serta koreksi ilmiah yang membangun demi kesempurnaan karya ilmiah ini.
8. Seluruh dosen Program Studi Magister Manajemen Universitas Mercu Buana yang telah memberikan pengetahuan dan pengalaman berharga kepada penulis, serta segenap staf akademik dan administratif yang telah memberikan bantuan dan pelayanan selama penyusunan Tesis ini.
9. Rekan-rekan penerima beasiswa S2 kategori siswa berprestasi pada Program Studi Magister Manajemen, Kampus Meruya Angkatan 2023, yang meskipun hanya berjumlah empat orang, tetap menjadi teman seperjuangan yang penuh dukungan dan semangat kebersamaan hingga terselesaikannya Tesis ini.
10. Teristimewa kepada *kedua orang tua* serta teruntuk *istri* dan *putriku tercinta Mikhaila Ruby M*, yang tiada henti-hentinya selalu memberikan berbagai dukungan, semangat dan doa kepada penulis dalam menyelesaikan Tesis ini.

Penulis menyadari bahwa penelitian ini tidak lepas dari kesalahan dan kekurangan akibat dari keterbatasan pengetahuan serta pengalaman yang dimiliki penulis. Oleh karena itu, penulis mengharapkan segala bentuk saran serta masukan bahkan kritik yang membangun dari berbagai pihak. Selain dari pada itu, dengan segala ketulusan dan kerendahan diri, penulis haturkan permohonan maaf apabila terdapat kesalahan dan kelemahan dalam Tesis ini.

Akhir kata, semoga Tesis ini bermanfaat dan dapat menambah pengetahuan khususnya bagi penulis dan pembaca pada umumnya.

Jakarta, 25 Agustus 2025



Nofriza Yুদ্ধie

DAFTAR ISI

ABSTRACT	i
ABSTRAK	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR PERNYATAN	iv
PERNYATAAN SIMILARITY CHECK	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Rumusan Masalah	29
1.3 Tujuan Penelitian	30
1.4 Kontribusi Penelitian	31
BAB II KAJIAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS	34
2.1 Kajian Teori	34
2.1.1 Perilaku Konsumen	34
2.1.2 Sustainability Concept	36
2.1.3 Sustainable Development Goals (SDG's)	37

2.1.4 Triple Bottom Line	38
2.1.5 Norm Activation Model (NAM)	40
2.1.6 <i>Theory of Planned Behavior (TPB)</i>	45
2.1.7 Integrasi NAM dengan TPB	47
2.2 Penelitian Terdahulu	50
2.3 Pengembangan Hipotesis	64
2.3.1 Pengaruh <i>Awareness of Consequences</i> terhadap <i>Ascription of Responsibility</i>	64
2.3.2 Pengaruh <i>Ascription of Responsibility</i> terhadap <i>Personal Norm</i>	66
2.3.3 Pengaruh <i>Ascription of Consequences</i> terhadap <i>Personal Norm</i>	67
2.3.4 Pengaruh <i>Personal Norm</i> terhadap <i>Consumer Intention</i>	68
2.3.5 Pengaruh efek mediasi <i>Personal Norm</i> pada <i>Awareness of Consequences</i> terhadap <i>Consumer Intention</i>	69
2.3.6 Pengaruh efek mediasi <i>Personal Norm</i> pada <i>Awareness of Consequences</i> terhadap <i>Consumer Intention</i>	71
2.3.7 Pengaruh <i>Awareness of Consequences</i> Terhadap <i>Attitude</i>	73
2.3.8 Pengaruh <i>Attitude</i> terhadap <i>Consumer Intention</i>	75
2.3.9 Pengaruh efek mediasi <i>Attitude</i> pada <i>Awareness of Consequences</i> terhadap <i>Consumer Intention</i>	76
2.3.10 Pengaruh <i>Subjective Norm</i> terhadap <i>Consumer Intention</i>	78
2.3.11 Pengaruh <i>Perceived Behavioral Control</i> terhadap <i>Consumer Intention</i> ..	79
2.3.12 Pengaruh <i>Consumer Intention</i> terhadap <i>Consumer Behavior</i>	81

2.4 Kerangka Konseptual	83
BAB III METODE PENELITIAN.....	84
3.1 Desain Penelitian.....	84
3.2 Waktu dan Tempat Penelitian	85
3.2.1 Waktu Penelitian	85
3.2.2 Tempat Penelitian	85
3.3 Definisi dan Operasionalisasi Variabel	85
3.3.1 Definisi Variabel	85
3.3.2 Operasionalisasi Variabel	93
3.3.3 Pengukuran Variabel.....	95
3.4 Populasi dan Sampel	96
3.4.1 Populasi	96
3.4.2 Sampel Penelitian.....	98
3.5 Metode Pengumpulan Data	100
3.6 Metode Analisis Data	101
3.6.1 Analisis Deskriptif	102
3.6.2 Uji Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>).....	103
3.6.3 Uji Model Struktural (<i>Inner Model</i>).....	113
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	117
4.1 Gambaran Umum Obyek Penelitian	117
4.2 Statistik Deskriptif	119

4.2.1 Deskripsi Responden	119
4.2.2 Perilaku Pengguna <i>E-Commerce</i> Dalam Mengelola <i>E-waste</i>	126
4.3 Hasil Analisis Data SEM-PLS	130
4.3.1 Hasil Uji Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>)	131
4.3.2 Hasil Uji Model Fit	144
4.3.3 Hasil Uji Model Struktural (<i>Inner Model</i>)	145
4.4 Pembahasan.....	155
4.4.1 Profil Responden.....	155
4.4.2 Ringkasan Hasil Penelitian	156
4.4.3 Analisis Variabel Paling Dominan.....	194
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	197
5.1 Kesimpulan	197
5.2 Saran.....	200
5.2.1 Saran Manajerial/Praktis.....	201
5.2.2 Saran Teoritis	205
DAFTAR PUSTAKA	208
LAMPIRAN.....	219

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Tinjauan Logis Perbedaan Teori NAM dan TPB.....	49
Tabel 3.1 Tabel Operasional Variabel	94
Tabel 3.2 Skala <i>Likert</i>	96
Tabel 3.3 <i>Rule of Thumb Outer Model</i>	111
Tabel 4.1 Pertanyaan Saringan.....	120
Tabel 4.2 Deskripsi Responden Berdasarkan Usia	121
Tabel 4.3 Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	121
Tabel 4.4 Deskripsi Responden Berdasarkan Jenjang Pendidikan	122



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Klasifikasi Kategori E-waste Menurut UNU-KEY.....	3
Gambar 1.2 Prediksi Jumlah Timbulan E-waste Secara Global	4
Gambar 1.3 Sepuluh Kategori Produk Terlaris Di <i>E-commerce</i> Tahun 2023	12
Gambar 2.1 NAM Model Linier (Model Asli NAM)	41
Gambar 2.2 NAM Model Moderator	42
Gambar 2.3 NAM Model Pengaruh Langsung	42
Gambar 2.4 Model Theory of Reasoned Action (TRA)	45
Gambar 2.5 Model Theory of Planned Behavior (TPB)	46
Gambar 2.6 Kerangka Konseptual	83
Gambar 4.1 Diagram Jalur Estimasi PLS-SEM Menggunakan SmartPLS.....	131
Gambar 4.2 <i>Loading factor</i>	133
Gambar 4.3 Hasil Uji <i>R-Square</i> (R^2)	147
Gambar 4.4 Pengujian <i>Path Coeffience & P-value</i>	152

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	219
Lampiran 2 Rekapitulasi Jawaban Responden.....	227
Lampiran 3 Pernyataan Pengecekan Plagiasi.....	232
Lampiran 4 Curriculum Vitae	233

