

Pengaruh Perilaku Pengelolaan Keuangan dan Persepsi Kemudahan Pembayaran terhadap Tingkat Tunggakan Pembayaran Listrik Pascabayar di PLN Unit Desa Wawonduru

Sofi Sofyan Ibrahim^{1*}, Mulyati², Fahrul Mauzul³

^{1,2,3} Prodi Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Yapis, Dompu, Indonesia

ARTICLE INFO

Article history:

Received Aug 04, 2026

Revised Aug 15, 2026

Accepted Aug 26, 2026

Keywords:

Perilaku Pengelolaan Keuangan
Persepsi Kemudahan
Pembayaran
Tunggakan Listrik Pascabayar
Pelanggan PLN
Regresi Linear Berganda

ABSTRACT

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh Perilaku Pengelolaan Keuangan dan Persepsi Kemudahan Pembayaran terhadap Tingkat Tunggakan Pembayaran Listrik Pascabayar pada pelanggan PLN Unit Desa Wawonduru. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode asosiatif. Populasi penelitian berjumlah 364 pelanggan listrik pascabayar, sedangkan sampel sebanyak 77 responden yang ditentukan menggunakan rumus Slovin. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner, sedangkan analisis data menggunakan uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, analisis regresi linear berganda, uji t, uji F, dan koefisien determinasi (R^2).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa instrumen penelitian dinyatakan valid dan reliabel. Hasil uji parsial menunjukkan bahwa Perilaku Pengelolaan Keuangan berpengaruh signifikan terhadap tingkat tunggakan pembayaran listrik pascabayar dengan nilai t hitung sebesar 6,398 dan signifikansi 0,000. Variabel Persepsi Kemudahan Pembayaran juga berpengaruh signifikan dengan nilai t hitung sebesar 3,741 dan signifikansi 0,000. Hasil uji simultan menunjukkan nilai F hitung sebesar 34,453 dengan signifikansi 0,000, yang berarti kedua variabel independen secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen. Nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,482 menunjukkan bahwa sebesar 48,2% variasi variabel dependen dapat dijelaskan oleh perilaku pengelolaan keuangan dan persepsi kemudahan pembayaran, sedangkan 51,8% dipengaruhi oleh faktor lain di luar model penelitian.

This is an open access article under the [CC BY-NC](#) license.



Corresponding Author:

Sofi Sofyan Ibrahim,
Prodi Manajemen,
Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Yapis,
Jl. Syech Muhammad Lingkar Utara Sawete Bali I Dompu, Nusa Tenggara Barat, Indonesia.
Email: sofisofyanibrahim@gmail.com,

1. PENDAHULUAN

Listrik merupakan kebutuhan dasar yang memiliki peran strategis dalam menunjang aktivitas sosial, ekonomi, dan pembangunan masyarakat. Keberlanjutan layanan listrik tidak hanya menentukan kualitas hidup rumah tangga, tetapi juga mendukung kelangsungan usaha mikro, aktivitas pendidikan, serta pelayanan publik di tingkat lokal. Dalam konteks negara berkembang seperti Indonesia, tingkat kepatuhan masyarakat dalam membayar tagihan listrik pascabayar menjadi salah satu indikator penting efektivitas penyelenggaraan layanan publik di sektor ketenagalistrikan.

Penyelenggaraan penyediaan tenaga listrik secara nasional dilaksanakan oleh PLN sebagai badan usaha milik negara yang diberi mandat oleh pemerintah untuk menyediakan tenaga listrik secara berkelanjutan hingga ke wilayah pedesaan.

Hubungan antara PLN dan pelanggan pascabayar didasarkan pada perjanjian jual beli tenaga listrik yang menimbulkan hak dan kewajiban hukum bagi kedua belah pihak. Kewajiban utama pelanggan adalah membayar tagihan listrik sesuai pemakaian dan waktu yang telah ditentukan. Kewajiban tersebut ditegaskan dalam Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2009 tentang Ketenagalistrikan yang menyatakan bahwa konsumen tenaga listrik wajib membayar tagihan pemakaian tenaga listrik sesuai perjanjian. Selain itu, ketentuan mengenai sanksi administratif berupa denda keterlambatan dan pemutusan sementara aliran listrik bagi pelanggan pascabayar yang menunggak pembayaran diatur dalam peraturan internal PLN (Perusahaan Listrik Negara, 2023). Regulasi ini menunjukkan bahwa disiplin pembayaran listrik merupakan kewajiban hukum sekaligus mekanisme untuk menjaga keberlanjutan layanan publik di sektor energi (Kementerian ESDM, 2023).

Tunggakan pembayaran listrik pascabayar masih menjadi persoalan yang dihadapi di berbagai daerah, termasuk wilayah Kabupaten Dompu. Pemberitaan media lokal Lensa Pos (2019) mengungkap adanya pelanggan listrik di Kecamatan Woja, Kabupaten Dompu, yang dikenakan sanksi administratif berupa denda dan penertiban akibat pelanggaran ketentuan pembayaran dan penggunaan listrik. Pemberitaan tersebut mencerminkan bahwa persoalan pembayaran listrik tidak hanya berkaitan dengan aspek teknis penggunaan energi, tetapi juga berkaitan dengan perilaku pelanggan dalam mengelola kewajiban finansialnya. Dampak dari tunggakan ini tidak hanya dirasakan oleh penyedia layanan, tetapi juga oleh masyarakat melalui konsekuensi ekonomi dan sosial akibat risiko pemutusan aliran listrik.

Fenomena tunggakan pembayaran listrik pascabayar juga perlu dipahami dalam konteks kondisi sosial ekonomi masyarakat. Data Badan Pusat Statistik menunjukkan bahwa sebagian besar rumah tangga di Kabupaten Dompu menggantungkan pendapatan pada sektor informal dan pekerjaan dengan penghasilan yang tidak tetap (BPS Kabupaten Dompu, 2023). Kondisi ini menyebabkan fluktuasi pendapatan bulanan yang berdampak pada kemampuan rumah tangga dalam mengelola pengeluaran rutin. Meskipun rasio elektrifikasi di Kabupaten Dompu relatif tinggi, data BPS belum menyajikan informasi rinci mengenai tingkat kepatuhan pembayaran listrik rumah tangga. Keterbatasan data ini menunjukkan adanya kesenjangan informasi yang perlu diisi melalui penelitian berbasis data primer di tingkat unit pelayanan desa.

Perilaku pengelolaan keuangan mencerminkan kemampuan individu atau rumah tangga dalam merencanakan anggaran, menetapkan prioritas pengeluaran, serta mengendalikan penggunaan dana secara disiplin. Rumah tangga dengan pengelolaan keuangan yang lemah cenderung tidak memiliki perencanaan pengeluaran yang jelas, sehingga kewajiban rutin seperti pembayaran listrik sering kali diposisikan sebagai pengeluaran yang dapat ditunda. Kondisi ini menjadi relevan dalam konteks Desa Wawonduru, di mana karakteristik pendapatan masyarakat bersifat fluktuatif dan sebagian besar belum memiliki kebiasaan pencatatan serta perencanaan keuangan rumah tangga secara sistematis.

Persepsi kemudahan pembayaran juga menjadi faktor eksternal yang memengaruhi kepatuhan pelanggan dalam membayar tagihan listrik pascabayar. Persepsi kemudahan pembayaran merujuk pada penilaian subjektif pelanggan terhadap proses pembayaran, apakah dipandang mudah, cepat, aman, dan tidak menyulitkan. Dalam perspektif pelayanan publik modern, persepsi kemudahan merupakan bagian dari kualitas layanan yang berpengaruh terhadap kepatuhan pengguna layanan (Osborne, 2021).

Dengan demikian, perilaku pengelolaan keuangan dan persepsi kemudahan pembayaran merupakan dua faktor yang saling melengkapi dalam menjelaskan kepatuhan pelanggan membayar tagihan listrik pascabayar—faktor pertama bersumber dari sisi internal rumah tangga, sedangkan faktor kedua bersumber dari sisi eksternal layanan yang diterima pelanggan. Kedua faktor inilah yang menjadi dasar bagi peneliti untuk mengkaji lebih lanjut bagaimana keduanya berkontribusi terhadap tingkat kepatuhan pembayaran listrik di Desa Wawonduru.

Penelitian terdahulu oleh Febyola et al. (2021) menunjukkan bahwa kemudahan akses pembayaran, kejelasan informasi tagihan, serta kesederhanaan prosedur pembayaran berpengaruh

positif terhadap ketepatan waktu pembayaran listrik pascabayar. Penelitian Kartikaningdyah dan Shinta (2022) menegaskan bahwa efektivitas digitalisasi pembayaran sangat bergantung pada kesiapan sosial dan budaya masyarakat lokal. Meskipun PLN telah menyediakan berbagai kanal pembayaran non-tunai, persepsi kemudahan pembayaran di wilayah pedesaan tidak selalu sejalan dengan ketersediaan layanan tersebut. Keterbatasan literasi digital, akses jaringan, serta kebiasaan pembayaran konvensional masih menjadi kendala utama. Temuan empiris ini diperkuat oleh hasil wawancara awal (studi pendahuluan) dengan petugas PLN Unit Desa Wawonduru. Berdasarkan wawancara tersebut, diperoleh informasi bahwa sebagian besar pelanggan yang menunggak pembayaran listrik pascabayar bukan karena tidak mampu membayar secara permanen, melainkan karena menunda pembayaran akibat pengelolaan keuangan yang kurang terencana dan kebiasaan menunggu hingga adanya denda atau peringatan. Selain itu, petugas PLN juga menyampaikan bahwa meskipun fasilitas pembayaran digital tersedia, masih banyak pelanggan yang merasa lebih nyaman membayar secara langsung atau menunda pembayaran karena menganggap proses pembayaran digital rumit dan kurang dipahami oleh anggota rumah tangga.

Berdasarkan uraian tersebut, dapat disimpulkan bahwa tunggakan pembayaran listrik pascabayar merupakan persoalan multidimensional yang dipengaruhi oleh faktor perilaku pengelolaan keuangan rumah tangga dan persepsi kemudahan pembayaran, serta diperkuat oleh kondisi sosial ekonomi dan kebiasaan masyarakat desa. Meskipun sejumlah penelitian telah mengkaji masing-masing faktor tersebut, kajian empiris yang mengintegrasikan perilaku pengelolaan keuangan, persepsi kemudahan pembayaran, fenomena lokal, dan temuan lapangan dalam konteks PLN Unit Desa Wawonduru, Kabupaten Dompu, masih sangat terbatas. Oleh karena itu, penelitian ini penting dilakukan untuk memperoleh bukti empiris yang komprehensif sebagai dasar perumusan rekomendasi kebijakan dan strategi pelayanan pembayaran listrik pascabayar yang lebih kontekstual dan berkelanjutan.

2. TINJAUAN PUSTAKA

Tingkat Tunggakan Pembayaran Listrik

Tingkat tunggakan pembayaran listrik pascabayar merujuk pada kondisi keterlambatan pelanggan dalam melunasi tagihan listrik yang telah melewati batas waktu pembayaran, yang dapat bersifat sementara maupun berulang sebagai cerminan kepatuhan pelanggan terhadap kewajiban finansialnya. Dalam konteks pengelolaan layanan publik, tingginya tingkat tunggakan ini berdampak pada terganggunya arus kas operasional, meningkatnya biaya penagihan, serta menurunnya efisiensi pelayanan (World Bank, 2020; Serang et al., 2026). Hal ini sejalan dengan pandangan Robbins dan Judge (2022) yang menegaskan bahwa perilaku tidak patuh terhadap kewajiban rutin sering kali merupakan refleksi dari adanya masalah dalam perencanaan dan pengendalian perilaku individu tersebut.

Secara operasional dalam penelitian ini, tingkat tunggakan dipahami sebagai indikator kepatuhan pelanggan PLN Unit Desa Wawonduru dalam memenuhi kewajiban pembayaran listrik secara tepat waktu. Berdasarkan landasan teori dan konsep tersebut, variabel Tingkat Tunggakan Pembayaran Listrik Pascabayar (Y) diukur menggunakan lima indikator utama, yaitu: (1) besaran nominal tunggakan pembayaran listrik; (2) lama atau durasi keterlambatan pembayaran; (3) frekuensi keterlambatan pembayaran dalam periode tertentu; (4) tingkat kepatuhan pelanggan terhadap batas waktu (jatuh tempo) pembayaran; dan (5) riwayat sanksi atau denda yang diterima akibat keterlambatan pembayaran (World Bank, 2020; Robbins & Judge, 2022).

Perilaku Pengelolaan Keuangan

Perilaku pengelolaan keuangan merupakan pola tindakan individu atau rumah tangga dalam merencanakan, mengalokasikan, dan mengendalikan penggunaan dana untuk memenuhi berbagai kebutuhan, termasuk kewajiban rutin. Menurut Lusardi dan Mitchell (2023), pengelolaan keuangan yang efektif ditandai oleh perencanaan anggaran yang jelas, kemampuan mengendalikan pengeluaran, serta konsistensi dalam memenuhi kewajiban rutin; tanpa hal tersebut, rumah tangga rentan mengalami tekanan likuiditas meskipun pendapatannya mencukupi. Pandangan ini diperkuat oleh Gitman dan Zutter (2015) yang menegaskan bahwa tanpa perencanaan dan pengendalian keuangan, individu akan kesulitan membedakan kebutuhan wajib dan konsumsi tambahan,

sehingga kewajiban rutin sering kali terabaikan. Dalam konteks rumah tangga pedesaan dengan pendapatan fluktuatif, lemahnya tata kelola keuangan ini dapat memicu penundaan pembayaran listrik pascabayar, sebagaimana dibuktikan oleh temuan empiris Mustofa et al. (2019) serta Rahman dan Sari (2020) bahwa rumah tangga dengan perilaku keuangan yang lemah memiliki kecenderungan lebih tinggi untuk menunggak tagihan layanan utilitas publik.

Oleh karena itu, perilaku pengelolaan keuangan diposisikan sebagai faktor internal utama yang memengaruhi tingkat tunggakan pembayaran listrik pascabayar dalam penelitian ini. Mengacu pada landasan teori tersebut, variabel Perilaku Pengelolaan Keuangan (X_1) diukur melalui lima indikator pokok yang mencerminkan praktik nyata dalam rumah tangga, yaitu: (1) perencanaan anggaran (*budgeting*) rumah tangga; (2) penetapan prioritas pengeluaran; (3) pencatatan keuangan atau transaksi harian; (4) pengendalian dan pembatasan pengeluaran; serta (5) disiplin dalam memenuhi kewajiban pembayaran rutin (Lusardi & Mitchell, 2023; Gitman & Zutter, 2015).

Persepsi Kemudahan Pembayaran

Persepsi kemudahan pembayaran merupakan penilaian subjektif pelanggan mengenai sejauh mana proses pembayaran listrik dipandang mudah, cepat, jelas, dan tidak menyulitkan. Persepsi ini mencakup kemudahan akses kanal pembayaran, kejelasan prosedur, kecepatan transaksi, serta kemudahan memperoleh informasi dan bantuan. Menurut Kotler dan Keller (2016: 156–157), kemudahan proses transaksi merupakan salah satu determinan utama perilaku kepatuhan konsumen, terutama dalam konteks pembayaran rutin, di mana proses yang dipersepsikan rumit akan mendorong konsumen untuk menunda kewajibannya. Dalam konteks layanan publik modern, hal ini selaras dengan pandangan Osborne (2021: 88–90) bahwa persepsi kemudahan adalah bagian esensial dari kualitas layanan yang memengaruhi kepatuhan pengguna. Dukungan empiris juga ditunjukkan oleh Febyola et al. (2021) bahwa persepsi ini berdampak positif terhadap ketepatan waktu pembayaran, serta dipertegas oleh Kartikaningdyah dan Shinta (2022) yang menyatakan bahwa tersedianya digitalisasi sistem pembayaran tidak akan otomatis meningkatkan kepatuhan apabila pelanggan belum memiliki persepsi kemudahan yang positif.

Berdasarkan uraian konseptual dan temuan terdahulu tersebut, variabel Persepsi Kemudahan Pembayaran (X_2) dalam penelitian ini diposisikan sebagai faktor eksternal layanan yang memengaruhi perilaku pelanggan. Variabel ini diukur secara operasional melalui lima indikator utama, yaitu: (1) kemudahan akses kanal atau tempat pembayaran; (2) kejelasan prosedur atau tata cara pembayaran; (3) kecepatan proses transaksi pembayaran; (4) kemudahan memperoleh informasi mengenai tagihan; dan (5) kenyamanan serta keamanan dalam melakukan transaksi pembayaran (Kotler & Keller, 2016; Osborne, 2021).

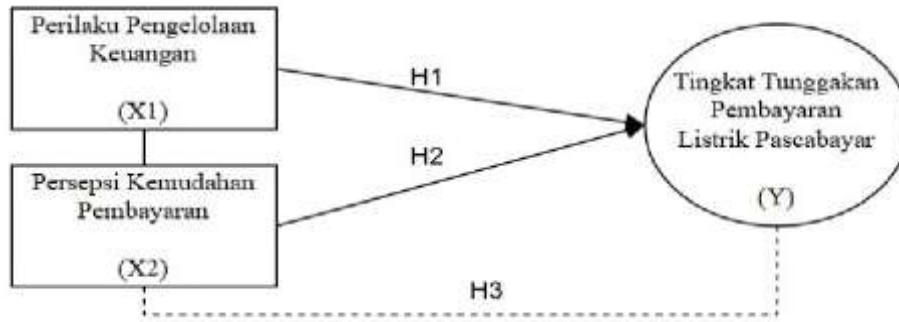
Pengaruh Perilaku Pengelolaan Keuangan terhadap Tingkat Tunggakan

Hubungan antara perilaku pengelolaan keuangan dan tingkat tunggakan pembayaran listrik pascabayar bersifat negatif, yang berarti bahwa semakin baik tata kelola keuangan suatu rumah tangga, maka semakin kecil pula kemungkinan pelanggan tersebut mengalami keterlambatan pembayaran. Hal ini sejalan dengan pandangan Robbins dan Judge (2022) yang menyatakan bahwa disiplin terhadap pemenuhan kewajiban rutin merupakan manifestasi dari kontrol diri serta perencanaan keuangan yang baik. Secara empiris, pernyataan tersebut juga diperkuat oleh temuan penelitian Rahman dan Sari (2020) yang membuktikan bahwa lemahnya pengelolaan keuangan secara signifikan akan meningkatkan risiko keterlambatan pembayaran berbagai layanan utilitas publik, termasuk di dalamnya adalah tagihan listrik.

Pengaruh Persepsi Kemudahan Pembayaran terhadap Tingkat Tunggakan

Persepsi kemudahan pembayaran memiliki hubungan negatif dengan tingkat tunggakan pembayaran listrik pascabayar, di mana pelanggan yang memandang proses pembayaran tersebut mudah dan tidak menyulitkan cenderung akan membayar secara tepat waktu, sedangkan persepsi sebaliknya justru akan mendorong perilaku penundaan pembayaran. Kondisi ini selaras dengan pandangan Kotler dan Keller (2016: 158) yang menegaskan bahwa kemudahan dalam proses transaksi mampu meningkatkan kepatuhan konsumen terhadap pemenuhan kewajiban pembayarannya. Secara empiris, argumen tersebut didukung kuat oleh temuan penelitian Febyola

et al. (2021) serta Kartikaningdyah dan Shinta (2022) yang menunjukkan bahwa ketersediaan akses dan prosedur pembayaran yang mudah berkontribusi secara signifikan dalam menurunkan tingkat keterlambatan pembayaran tagihan listrik.



Gambar 1. Kerangka Berpikir

Hipotesis

- H1: Perilaku pengelolaan keuangan berpengaruh terhadap tingkat tunggakan pembayaran listrik pascabayar di PLN Unit Desa Wawonduru.
- H2: Persepsi kemudahan pembayaran berpengaruh terhadap tingkat tunggakan pembayaran listrik pascabayar di PLN Unit Desa Wawonduru.
- H3: Perilaku pengelolaan keuangan dan persepsi kemudahan pembayaran secara simultan berpengaruh signifikan terhadap tingkat tunggakan pembayaran listrik pascabayar di PLN Unit Desa Wawonduru.

3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian eksplanatori (*explanatory research*) yang bertujuan untuk menjelaskan hubungan kausal sekaligus menguji pengaruh perilaku pengelolaan keuangan dan persepsi kemudahan pembayaran terhadap tingkat tunggakan pembayaran listrik pascabayar. Mengacu pada pandangan Sugiyono (2020: 13), pendekatan kuantitatif berlandaskan pada filsafat positivisme yang dinilai sangat tepat untuk meneliti populasi atau sampel tertentu dengan tujuan menguji hipotesis melalui pengukuran numerik dan analisis statistik. Pelaksanaan penelitian ini berlokasi di PLN Unit Desa Wawonduru, Kabupaten Dompu, yang dipilih berdasarkan pertimbangan adanya fenomena tunggakan yang nyata pada pelanggan desa setempat. Adapun waktu penelitian direncanakan berlangsung selama kurang lebih tiga bulan, yang mencakup tahap persiapan instrumen, pengumpulan hingga pengolahan data, serta penyusunan laporan akhir.

Subjek dalam penelitian ini mencakup keseluruhan wilayah generalisasi atau populasi, yang menurut Sugiyono (2020: 126) terdiri atas objek/subjek dengan kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pelanggan listrik pascabayar di PLN Unit Desa Wawonduru yang berjumlah 364 pelanggan. Dari populasi tersebut, ditarik sebagian sampel yang dianggap representatif mewakili karakteristik keseluruhan. Penentuan jumlah sampel dihitung menggunakan bantuan alat *calculator size* dengan tingkat kesalahan (*error tolerance*) sebesar 10%.

Result

Sample size: 77

This means 77 or more measurements/surveys are needed to have a confidence level of 95% that the real value is within $\pm 10\%$ of the measured/surveyed value.

Confidence Level: 95%
 Margin of Error: 10 %
 Population Proportion: 50 % Use 50% if not sure
 Population Size: 364 Leave blank if unlimited population size.

Calculate **Clear**

Gambar 2. Penentuan Sampel

Berdasarkan perhitungan tersebut, didapatkan sampel sebanyak 77 responden yang ditarik menggunakan teknik *simple random sampling*, yaitu pengambilan anggota sampel secara acak sehingga setiap anggota populasi memiliki kesempatan yang sama untuk terpilih (Sugiyono, 2020: 140).

Guna mendukung proses analisis, pengumpulan data bersumber dari data primer yang diperoleh secara langsung (melalui penyebaran kuesioner) serta data sekunder berupa arsip dokumenter tertulis maupun penelusuran daring/literatur (Benuf & Azhar, 2020). Seluruh data tersebut kemudian diolah menggunakan teknik analisis regresi linear berganda berbantuan software SPSS 23 untuk mengukur besaran pengaruh variabel independen (X) terhadap variabel dependen (Y). Tahapan analisisnya meliputi uji kualitas instrumen (uji validitas dan reliabilitas) serta uji asumsi klasik (uji normalitas, multikolinearitas, dan heteroskedastisitas) untuk memastikan kelayakan model (Ghozali, 2021). Selanjutnya, dilakukan analisis regresi berdasarkan persamaan umum $Y = \alpha + \beta_1X_1 + \beta_2X_2 + e$ (Sugiyono, 2020: 277), yang kemudian diakhiri dengan pelaksanaan uji hipotesis baik secara parsial (Uji t) maupun simultan (Uji F).

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Gambaran umum

Penelitian ini berlokasi di PLN Unit Desa Wawonduru, Kabupaten Dompu, dengan menjadikan pelanggan listrik pascabayar sebagai objek utama pengamatan. Secara sosial ekonomi, sebagian besar masyarakat di wilayah ini menggantungkan pendapatannya pada sektor informal sehingga memiliki kondisi penghasilan yang cenderung fluktuatif. Populasi penelitian ini mencakup keseluruhan pelanggan listrik pascabayar di unit tersebut yang berjumlah 364 pelanggan. Dari total populasi tersebut, ditarik sampel secara acak (*simple random sampling*) sebanyak 77 responden berdasarkan batas toleransi kesalahan (*margin of error*) sebesar 10%. Puluhan responden inilah yang menjadi sumber data primer untuk mengevaluasi bagaimana praktik nyata pengelolaan keuangan rumah tangga dan penilaian subjektif mereka terhadap kemudahan akses pembayaran memengaruhi tingkat kepatuhan dalam melunasi tagihan listrik pascabayar.

Tabel 1. Uji Validitas

Variabel	Item	r Hitung	r Tabel (df = 75)	Keterangan
Perilaku Pengelolaan Keuangan (X1)	X1.1	0,806	0,224	Valid
	X1.2	0,566	0,224	Valid
	X1.3	0,374	0,224	Valid
	X1.4	0,250	0,224	Valid
	X1.5	0,320	0,224	Valid
	X2.1	0,641	0,224	Valid
Persepsi Kemudahan Pembayaran (X2)	X2.2	0,521	0,224	Valid
	X2.3	0,361	0,224	Valid
	X2.4	0,329	0,224	Valid

Variabel	Item	r Hitung	r Tabel (df = 75)	Keterangan
Tingkat Tunggakan Pembayaran Listrik (Y)	X2.5	0,438	0,224	Valid
	Y1	0,709	0,224	Valid
	Y2	0,591	0,224	Valid
	Y3	0,333	0,224	Valid
	Y4	0,763	0,224	Valid
	Y5	0,385	0,224	Valid

Sumber: Diolah SPSS, (2026).

Berdasarkan Tabel 1, diketahui bahwa seluruh butir pernyataan pada variabel Perilaku Pengelolaan Keuangan (X1), Persepsi Kemudahan Pembayaran (X2), dan Tingkat Tunggakan Pembayaran Listrik Pascabayar (Y) memiliki nilai r hitung yang lebih besar daripada nilai r tabel sebesar 0,224 pada taraf signifikansi 5% dengan jumlah responden sebanyak 77 orang. Dengan demikian, seluruh item pernyataan dinyatakan valid dan mampu mengukur variabel yang diteliti secara tepat. Oleh karena itu, seluruh butir pernyataan layak digunakan sebagai instrumen penelitian.

Tabel 2. Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha ^a	N	r
Perilaku Pengelolaan Keuangan (X1)	0,741	5	0,60
Persepsi Kemudahan Pembayaran (X2)	0,673	5	0,60
Tingkat Tunggakan Pembayaran Listrik (Y)	0,848	5	0,60

Sumber: Diolah SPSS, (2026).

Berdasarkan Tabel 2, diketahui bahwa nilai Cronbach's Alpha untuk variabel Perilaku Pengelolaan Keuangan (X1) sebesar 0,741, variabel Persepsi Kemudahan Pembayaran (X2) sebesar 0,673, dan variabel Tingkat Tunggakan Pembayaran Listrik Pascabayar (Y) sebesar 0,848. Seluruh nilai Cronbach's Alpha lebih besar dari batas minimal 0,60, sehingga seluruh variabel dinyatakan reliabel. Hal ini menunjukkan bahwa instrumen penelitian memiliki tingkat konsistensi yang baik sehingga dapat digunakan sebagai alat pengumpulan data dalam penelitian ini.

Tabel 3. Uji Normalitas
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

Unstandardized	Predicted Value
N	77
Test Statistic	.132
Asymp. Sig. (2-tailed)	.122 ^c
N	77

Sumber: Diolah SPSS, (2026).

Berdasarkan hasil uji normalitas menggunakan metode One Sample KolmogorovSmirnov, diperoleh nilai Asymp. Sig. (2-tailed) sebesar 0,122. Nilai tersebut lebih besar dari tingkat signifikansi 0,05, sehingga dapat disimpulkan bahwa data penelitian berdistribusi normal. Dengan demikian, model regresi telah memenuhi salah satu asumsi klasik, yaitu asumsi normalitas, sehingga analisis regresi linear berganda dapat dilanjutkan.

Tabel 4. Uji Multikolinearitas

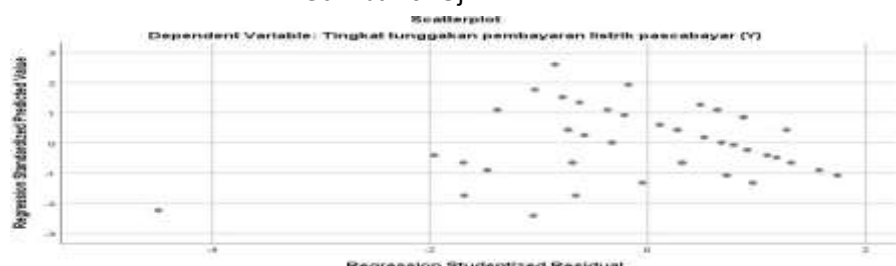
Coefficients ^a			
Model		Tolerance	VIF
1	Perilaku Pengelolaan Keuangan (X1)	.951	1.052
	Persepsi Kemudahan Pembayaran (X2)	.951	1.052

Sumber: Diolah SPSS, (2026).

Berdasarkan Tabel 4, diketahui bahwa variabel Perilaku Pengelolaan Keuangan (X₁) dan Persepsi Kemudahan Pembayaran (X₂) masing-masing memiliki nilai Tolerance sebesar 0,951 dan

VIF sebesar 1,052. Nilai Tolerance lebih besar dari 0,10 dan nilai VIF lebih kecil dari 10, sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi gejala multikolinearitas antar variabel independen dalam model regresi. Dengan demikian, masing-masing variabel bebas tidak memiliki hubungan yang kuat satu sama lain dan layak digunakan dalam analisis regresi.

Gambar 3. Uji Heteroskedastisitas



Sumber: Diolah SPSS, (2026).

Gambar 3. *Scatterplot* menunjukkan pola sebaran data yang acak dan tidak membentuk pola tertentu, sehingga dapat disimpulkan tidak terjadi heteroskedastisitas.

Tabel 5. Uji Regresi Linear Berganda
Coefficients^a

Model	Standardized Coefficients		Coefficients	
	B	Std. Error	Beta	t
(Constant)	-.168	2.800		-.060
1 Perilaku Pengelolaan Keuangan	.639	.100	.549	6.398
Persepsi Kemudahan Pembayaran	.402	.107	.321	3.741

Sumber: Diolah SPSS, (2026).

$$Y = -0,168 + 0,639X_1 + 0,402X_2$$

Persamaan tersebut menunjukkan bahwa nilai konstanta sebesar -0,168 mengindikasikan apabila variabel Perilaku Pengelolaan Keuangan dan Persepsi Kemudahan Pembayaran dianggap konstan atau bernilai nol, maka nilai variabel Tingkat Tunggakan Pembayaran Listrik Pascabayar (Y) adalah sebesar -0,168. Selanjutnya, koefisien regresi untuk variabel Perilaku Pengelolaan Keuangan (X1) sebesar 0,639 menunjukkan bahwa setiap peningkatan satu satuan pada perilaku pengelolaan keuangan akan meningkatkan nilai variabel Y sebesar 0,639, dengan asumsi variabel lain tetap. Sementara itu, koefisien regresi untuk variabel Persepsi Kemudahan Pembayaran (X2) sebesar 0,402 menunjukkan bahwa setiap peningkatan satu satuan pada persepsi kemudahan pembayaran akan meningkatkan nilai variabel Y sebesar 0,402, dengan asumsi variabel lain tetap. Hasil keseluruhan dari persamaan ini menunjukkan bahwa kedua variabel independen tersebut memiliki arah pengaruh yang positif terhadap Tingkat Tunggakan Pembayaran Listrik Pascabayar.

Tabel 6. Uji F (Simultan)
ANOVA^a

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	69.684	2	34.842	34.453	.000 ^b
Residual	74.836	74	1.011		
Total	144.519	76			

Sumber: Diolah SPSS, (2026).

Berdasarkan hasil uji simultan (uji F), diperoleh nilai F hitung sebesar 34,453 dengan tingkat signifikansi 0,000. Nilai signifikansi tersebut lebih kecil dari 0,05, sehingga dapat

disimpulkan bahwa Perilaku Pengelolaan Keuangan dan Persepsi Kemudahan Pembayaran secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap Tingkat Tunggakan Pembayaran Listrik Pascabayar. Dengan demikian, hipotesis ketiga (H3) diterima.

Tabel 7. Uji t (Parsial)
Coefficients^a

Model		t	Sig.
1	(Constant)	-.060	.952
	Perilaku Pengelolaan Keuangan (X1)	6.398	.000
	Persepsi Kemudahan Pembayaran (X2)	3.741	.000

Sumber: Diolah SPSS, (2026).

Uji t digunakan untuk mengetahui pengaruh masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen secara parsial. Berdasarkan hasil uji parsial (uji t), diketahui bahwa variabel Perilaku Pengelolaan Keuangan (X1) memiliki nilai t hitung sebesar 6,398 dengan nilai signifikansi 0,000, sedangkan variabel Persepsi Kemudahan Pembayaran (X2) memiliki nilai t hitung sebesar 3,741 dengan nilai signifikansi 0,000. Karena nilai signifikansi kedua variabel lebih kecil dari 0,05, maka masing-masing variabel independen berpengaruh secara signifikan terhadap Tingkat Tunggakan Pembayaran Listrik Pascabayar. Dengan demikian, hipotesis pertama (H₁) dan hipotesis kedua (H₂) dinyatakan diterima.

Tabel 8. Koefisien Determinasi (R²)

Model Summary ^b					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.694 ^a	.482	.468	1.006	.694 ^a

Sumber: Diolah SPSS, (2026).

Berdasarkan hasil analisis diperoleh nilai R Square sebesar 0,482 atau 48,2%. Hal ini menunjukkan bahwa variabel Perilaku Pengelolaan Keuangan dan Persepsi Kemudahan Pembayaran mampu menjelaskan variasi Tingkat Tunggakan Pembayaran Listrik Pascabayar sebesar 48,2%, sedangkan sisanya sebesar 51,8% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak dimasukkan ke dalam model penelitian, seperti tingkat pendapatan, kondisi ekonomi rumah tangga, jumlah tanggungan keluarga, literasi keuangan, maupun faktor-faktor lain di luar penelitian ini.

Pembahasan

Pengaruh Perilaku Pengelolaan Keuangan terhadap Tingkat Tunggakan Pembayaran Listrik Pascabayar

Berdasarkan hasil analisis regresi linear berganda, variabel Perilaku Pengelolaan Keuangan (X1) memiliki nilai koefisien regresi sebesar 0,639, nilai t hitung sebesar 6,398, dan tingkat signifikansi sebesar 0,000. Nilai signifikansi tersebut lebih kecil dari 0,05 sehingga menunjukkan bahwa perilaku pengelolaan keuangan berpengaruh signifikan terhadap tingkat tunggakan pembayaran listrik pascabayar. Dengan demikian, hipotesis pertama (H₁) diterima. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa perilaku masyarakat dalam mengelola keuangan rumah tangga menjadi salah satu faktor yang memengaruhi kemampuan pelanggan dalam memenuhi kewajiban pembayaran listrik. Masyarakat yang memiliki perencanaan anggaran, mampu menentukan prioritas pengeluaran, melakukan pencatatan keuangan, mengendalikan pengeluaran, serta memiliki disiplin dalam membayar kewajiban akan lebih mudah memenuhi pembayaran tagihan listrik secara tepat waktu dibandingkan masyarakat yang belum memiliki pengelolaan keuangan yang baik.

Koefisien regresi sebesar 0,639 menunjukkan bahwa perilaku pengelolaan keuangan merupakan variabel yang memiliki pengaruh paling besar dibandingkan variabel persepsi kemudahan pembayaran. Hal ini menunjukkan bahwa faktor internal berupa kemampuan

mengelola keuangan rumah tangga lebih dominan dalam menentukan kepatuhan pelanggan terhadap pembayaran listrik pascabayar.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Mustofa et al. (2019) yang menyimpulkan bahwa pengelolaan keuangan rumah tangga berpengaruh signifikan terhadap keterlambatan pembayaran listrik pascabayar. Selain itu, penelitian Rahman dan Sari (2020) juga menunjukkan bahwa perilaku keuangan yang baik mampu meningkatkan kepatuhan masyarakat dalam memenuhi kewajiban pembayaran berbagai layanan publik. Dengan demikian, hasil penelitian ini memperkuat penelitian terdahulu bahwa perilaku pengelolaan keuangan merupakan faktor penting dalam menekan tingkat tunggakan pembayaran listrik.

Pengaruh Persepsi Kemudahan Pembayaran terhadap Tingkat Tunggakan Pembayaran Listrik Pascabayar

Hasil analisis menunjukkan bahwa variabel Persepsi Kemudahan Pembayaran (X_2) memperoleh nilai koefisien regresi sebesar 0,402, nilai t hitung sebesar 3,741, dan tingkat signifikansi sebesar 0,000. Karena nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05, maka hipotesis kedua (H_2) diterima, yang artinya persepsi kemudahan pembayaran berpengaruh signifikan terhadap tingkat tunggakan pembayaran listrik pascabayar. Temuan ini menunjukkan bahwa pelanggan yang merasa proses pembayaran listrik itu mudah baik melalui loket pembayaran langsung maupun media pembayaran digital cenderung lebih patuh dalam memenuhi kewajiban pembayaran tagihan setiap bulannya. Ketersediaan akses layanan yang mudah dijangkau, kejelasan prosedur pembayaran, serta kemudahan dalam memperoleh informasi tagihan terbukti dapat mengurangi kecenderungan pelanggan untuk menunda pembayaran.

Meskipun berpengaruh secara signifikan, besarnya pengaruh variabel persepsi kemudahan pembayaran ini ternyata masih lebih kecil jika dibandingkan dengan variabel perilaku pengelolaan keuangan. Hal ini mengindikasikan bahwa perbaikan sistem dan kemudahan fasilitas pembayaran saja belum cukup untuk secara drastis menurunkan angka tunggakan, terutama apabila pelanggan belum memiliki kemampuan mengelola keuangan rumah tangga dengan baik. Kendati demikian, hasil penelitian ini konsisten dan memperkuat temuan penelitian Febyola et al. (2021), Kartikaningdyah dan Shinta (2022), serta Suryanto dan Dai (2025) yang menyatakan bahwa digitalisasi layanan dan kemudahan sistem pembayaran berdampak positif terhadap kepatuhan masyarakat. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa persepsi kemudahan pembayaran tetap menjadi salah satu faktor penentu penting yang berkontribusi dalam menekan tingkat tunggakan pelanggan.

Pengaruh Simultan Perilaku Pengelolaan Keuangan dan Persepsi Kemudahan Pembayaran terhadap Tingkat Tunggakan Pembayaran Listrik Pascabayar

Berdasarkan hasil uji simultan (uji F), diperoleh nilai F hitung sebesar 34,453 dengan tingkat signifikansi 0,000. Hal ini membuktikan bahwa perilaku pengelolaan keuangan dan persepsi kemudahan pembayaran secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap tingkat tunggakan pembayaran listrik pascabayar di PLN Unit Desa Wawonduru. Selanjutnya, nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,482 menunjukkan bahwa perpaduan kedua variabel ini mampu menjelaskan 48,2% variasi tingkat tunggakan pembayaran listrik. Temuan ini sejalan dengan pandangan Robbins dan Judge (2022) yang menyatakan bahwa kedisiplinan pemenuhan kewajiban rutin merupakan wujud dari kontrol diri serta perencanaan yang baik dari dalam diri individu. Kondisi tersebut didukung kuat oleh teori Kotler dan Keller (2016) yang menegaskan bahwa kemudahan dalam proses transaksi adalah salah satu determinan utama perilaku kepatuhan konsumen. Dengan demikian, tingkat kepatuhan pelanggan dalam membayar tagihan listrik secara tepat waktu tidak berdiri sendiri, melainkan dibentuk oleh integrasi antara kesiapan finansial internal rumah tangga dan persepsi kualitas fasilitas layanan eksternal yang dirasakan oleh pelanggan.

Hasil pengujian simultan ini secara komprehensif mengintegrasikan temuan-temuan empiris dari penelitian terdahulu yang sebelumnya mengkaji faktor-faktor tersebut secara terpisah. Penelitian sebelumnya oleh Mustofa et al. (2019) serta Rahman dan Sari (2020) menegaskan bahwa rumah tangga dengan perilaku keuangan yang lemah memiliki risiko lebih tinggi untuk menunggak tagihan layanan utilitas publik. Di sisi lain, penelitian Febyola et al. (2021) serta

Kartikaningdyah dan Shinta (2022) membuktikan bahwa ketersediaan akses dan kemudahan prosedur berkontribusi signifikan dalam menurunkan tingkat keterlambatan pembayaran. Dalam konteks pelanggan PLN Unit Desa Wawonduru, perpaduan kedua faktor ini sangat relevan; penyediaan sistem pembayaran digital maupun konvensional yang mudah tidak akan bekerja optimal dalam menekan tunggakan apabila masyarakat desa yang sebagian besar memiliki pendapatan fluktuatif belum membiasakan diri untuk merencanakan anggaran dan memprioritaskan kewajiban pembayaran listrik. Oleh karena itu, sinergi antara kedisiplinan mengelola anggaran rumah tangga secara internal dan optimalisasi kemudahan akses layanan secara eksternal menjadi kunci utama yang harus dipenuhi untuk meminimalisasi fenomena tunggakan pembayaran listrik pascabayar di wilayah tersebut.

5. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian mengenai pengaruh perilaku pengelolaan keuangan dan persepsi kemudahan pembayaran terhadap tingkat tunggakan pembayaran listrik pascabayar di PLN Unit Desa Wawonduru, maka dapat disimpulkan sebagai berikut.

- Perilaku pengelolaan keuangan berpengaruh signifikan terhadap tingkat tunggakan pembayaran listrik pascabayar di PLN Unit Desa Wawonduru. Hal ini dibuktikan dengan nilai t hitung sebesar 6,398 dan tingkat signifikansi 0,000, sehingga hipotesis pertama diterima. Semakin baik perilaku masyarakat dalam mengelola keuangan rumah tangga, semakin rendah kecenderungan terjadinya tunggakan pembayaran listrik.
- Persepsi kemudahan pembayaran berpengaruh signifikan terhadap tingkat tunggakan pembayaran listrik pascabayar di PLN Unit Desa Wawonduru. Hal ini ditunjukkan oleh nilai t hitung sebesar 3,741 dengan tingkat signifikansi 0,000, sehingga hipotesis kedua diterima. Kemudahan dalam mengakses dan melakukan pembayaran listrik mendorong pelanggan untuk lebih patuh dalam memenuhi kewajiban pembayaran.
- Perilaku pengelolaan keuangan dan persepsi kemudahan pembayaran secara simultan berpengaruh signifikan terhadap tingkat tunggakan pembayaran listrik pascabayar di PLN Unit Desa Wawonduru. Hal ini dibuktikan dengan nilai F hitung sebesar 34,453 dan tingkat signifikansi 0,000. Selain itu, nilai R Square sebesar 0,482 menunjukkan bahwa kedua variabel mampu menjelaskan 48,2% variasi tingkat tunggakan pembayaran listrik pascabayar, sedangkan 51,8% dipengaruhi oleh faktor lain di luar model penelitian.

REFERENSI

- Badan Pusat Statistik Kabupaten Dompu. (2023). *Kabupaten Dompu dalam angka 2023*. BPS Kabupaten Dompu.
- Benuf, K., & Azhar, M. (2020). Metodologi penelitian hukum sebagai instrumen mengurai permasalahan hukum kontemporer. *Jurnal Gema Keadilan*, 7(1), 20–33. <https://doi.org/10.14710/gk.2020.7504>
- Febyola, A., Anwar, M., & Putri, R. (2021). Persepsi kemudahan pembayaran dan kepatuhan pembayaran listrik pascabayar. *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 8(2), 115–128.
- Ghozali, I. (2021). *Aplikasi analisis multivariate dengan program IBM SPSS 26* (10th ed.). Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Gitman, L. J., & Zutter, C. J. (2015). *Principles of managerial finance* (14th ed.). Pearson Education.
- Kartikaningdyah, E., & Shinta, A. (2022). Digitalisasi sistem pembayaran dan kepatuhan pembayaran layanan publik di wilayah pedesaan. *Jurnal Administrasi Publik*, 17(1), 45–60.
- Kementerian Energi dan Sumber Daya Mineral Republik Indonesia. (2023). *Laporan kinerja sektor ketenagalistrikan*. Kementerian ESDM.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing management* (15th ed.). Pearson Education.
- Lensa Pos. (2019). Pelanggan listrik di Woja Dompu dikenakan sanksi akibat tunggakan pembayaran. *Lensa Pos*.
- Lusardi, A., & Mitchell, O. S. (2023). The importance of financial literacy: Opening a new field. *Journal of Economic Perspectives*, 37(4), 137–154. <https://doi.org/10.1257/jep.37.4.137>
- Mustofa, A., Hidayat, R., & Lestari, S. (2019). Pengelolaan keuangan rumah tangga dan keterlambatan pembayaran listrik pascabayar. *Jurnal Ekonomi dan Keuangan Daerah*, 4(2), 89–102.
- Osborne, S. P. (2021). *Public service logic: Creating value for public service users, citizens, and society*. Routledge.
- Perusahaan Listrik Negara (Persero). (2023). *Ketentuan pelayanan pelanggan tenaga listrik*. PT PLN (Persero).

- Rahman, A., & Sari, D. P. (2020). Perilaku keuangan rumah tangga dan keterlambatan pembayaran layanan utilitas publik. *Jurnal Keuangan dan Perbankan*, 24(3), 356–368.
- Republik Indonesia. (2009). *Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2009 tentang Ketenagalistrikan*. Lembaran Negara Republik Indonesia.
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2022). *Organizational behavior* (18th ed.). Pearson Education.
- Serang, T., Pesik, H., & Sondakh, N. (2026). Analisis pengaruh tunggakan pembayaran listrik tarif R terhadap tingkat penagihan PT PLN (Persero) ULP Manado Utara. *EKOMA: Jurnal Ekonomi, Manajemen, & Akuntansi*, 5(5), 6257–6266. <https://doi.org/10.56799/ekoma.v5i5.18373>
- Sugiyono. (2020). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Suryanto, T., & Dai, R. M. (2025). Digitalisasi sistem pembayaran dan implikasinya terhadap efisiensi serta transparansi pengelolaan keuangan publik. *Jurnal Agregasi*, 13(1), 1–15. <https://doi.org/10.34010/hnta2869>
- World Bank. (2020). *Utility reform and financial sustainability*. World Bank Publications.