

## ANALISIS FAKTOR – FAKTOR YANG MEMPENGARUHI PEMBAYARAN TUNGGAKAN REKENING LISTRIK PASCA BAYAR PADA PT. PLN (PERSERO) ULP PANIKI

Anjely Patricia Waani<sup>1</sup>, Efendy Rasjid<sup>2</sup>, Rollyke Tulangow<sup>3</sup>

<sup>1</sup>Manajemen Bisnis, Administrasi Bisnis, Politeknik Negeri Manado, [anjelypatricia30@gmail.com](mailto:anjelypatricia30@gmail.com)

<sup>2</sup>Manajemen Bisnis, Administrasi Bisnis, Politeknik Negeri Manado, [rasjidefendy@gmail.com](mailto:rasjidefendy@gmail.com)

<sup>3</sup>Manajemen Bisnis, Administrasi Bisnis, Politeknik Negeri Manado, [tulangowrolyke@gmail.com](mailto:tulangowrolyke@gmail.com)

\*Korespondensi: [anjelypatricia@gmail.com](mailto:anjelypatricia@gmail.com)

### ABSTRACT

*The formulation of the problem addressed in this thesis is how to find the best regression model, which regression model is most effective in predicting the estimation of overdue electricity bill payments, and how to implement an analysis of the factors influencing overdue payments. The objectives to be achieved are to find the best regression model, to find the most effective regression model, and to implement the factors that influence overdue payments. To answer these questions, this research uses analytical tools such as collecting data through questionnaires with validity and reliability tests, descriptive analysis, classical assumption tests, stepwise analysis, and hypothesis testing. The results of the study show that Customer Ethics has a significant influence with a coefficient of determination ( $R^2$ ) of 67.6%. Economic factors also have a significant influence with a contribution of determination of 59.8%. Meanwhile, PLN Service contributes 37.7% to the variation in overdue payments. Simultaneously, these three variables contribute 74.9% to the variation in overdue payments, while the remaining 25.1% is influenced by other factors outside the scope of this research.*

**Keywords :** *Customer Ethics, Economic Conditions, PLN Service, Overdue Postpaid Electricity Bills.*

### ABSTRAK

Perumusan masalah yang diangkat dalam penulisan skripsi ini adalah bagaimana menemukan model regresi terbaik, Model regresi apa yang paling efektif untuk memprediksi pendugaan pembayaran tunggakan rekening Listrik, serta bagaimana cara mengimplementasikan analisis faktor- faktor yang mempengaruhi pembayaran tunggakan. Sedangkan tujuan yang ingin dicapai adalah untuk menemukan model regresi terbaik, untuk menemukan model regresi yang paling efektif, dan untuk mengimplementasikan faktor- faktor yang mempengaruhi pembayarann tunggakan. Untuk menjawab masalah tersebut maka penelitian ini menggunakan alat analisis seperti Uji validitas dan reliabilitas, Analisis deskripsif, Uji Asumsi klasik, Analisis *Stepwise*, Serta pengujian hipotesis. Dari hasil penelitian yang diperoleh menunjukkan bahwa Etika Pelanggan memiliki pengaruh signifikan dengan koefisien determinasi ( $R^2$ ) sebesar 67,6%. Faktor Ekonomi juga berpengaruh signifikan dengan kontribusi determinasi sebesar 59,8%. Sementara itu, Pelayanan PLN berkontribusi sebesar 37,7% terhadap variasi pembayaran tunggakan. Secara simultan, ketiga variabel ini memberikan kontribusi sebesar 74,9% terhadap variasi tunggakan, sedangkan sisanya 25,1% dipengaruhi oleh faktor lain di luar penelitian.

**Kata Kunci :** *Etika pelanggan, Ekonomi, Sosial Budaya, Pelayanan PLN, Teknis Administrasi, Pendidikan, Tunggakan rekening listrik pasca bayar*

## PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi modern meningkatkan kebutuhan listrik yang kini menjadi bagian penting dalam kehidupan masyarakat, industri, dan transportasi. Tunggakan ini dipengaruhi oleh berbagai faktor. Etika pelanggan menjadi penyebab utama, seperti kebiasaan menunda pembayaran, kurangnya tanggung jawab, hingga manipulasi data. Faktor ekonomi juga berperan besar, misalnya penghasilan tidak tetap, pengeluaran rumah tangga mendesak, serta anggapan tarif listrik membebani. Aspek sosial budaya memperparah tunggakan, di mana masyarakat lebih mendahulukan kebutuhan lain dan menganggap keterlambatan pembayaran hal biasa meski ada sanksi pemutusan. Selain itu, pelayanan dan administrasi PLN turut berpengaruh. Masalah seperti sistem pembayaran yang rumit, keterlambatan penanganan keluhan, pemadaman listrik, hingga kebocoran meter menimbulkan ketidakpuasan pelanggan. Tingkat pendidikan pelanggan yang rendah juga menghambat pemahaman tentang manfaat dan kewajiban pembayaran tepat waktu, terutama bagi pelanggan lanjut usia yang kurang memahami sistem modern. Fenomena tunggakan ini berdampak negatif terhadap keuangan dan operasional PLN, serta menurunkan kepercayaan pelanggan. Oleh karena itu, dibutuhkan strategi terpadu yang menekankan peningkatan kesadaran etis, fleksibilitas ekonomi, kualitas pelayanan, dan edukasi pelanggan untuk menekan tunggakan rekening listrik pascabayar.

Berdasarkan penjelasan dalam latar belakang serta hasil pengamatan yang telah dilakukan, maka permasalahan dapat diidentifikasi sebagai berikut:

1. Pelanggan sering tidak tepat waktu dalam pembayaran tagihan rekening listrik pasca bayar.
2. Sering terjadinya pemanipulasian data dari pelanggan serta adanya komplain alasan tentang penagihan pembayaran rekening listrik pasca bayar.
3. Kurangnya pengetahuan dan relaksasi kesadaran pelanggan pasca bayar terhadap aturan dan pembayaran terkait tunggakan rekening pada PT. PLN (Persero) ULP Paniki.
4. Sering terjadinya gangguan pemadaman listrik sehingga menimbulkan konflik dengan petugas lapangan.
5. Pelanggan tidak puas terhadap tarif listrik yang dikenakan dalam pembayaran tagihan listrik.
6. Pelanggan PLN pasca bayar berpendapatan rendah dan tidak tetap dan dengan sebagian besar penghasilan digunakan untuk menutup kebutuhan pokok sehingga menunda pembayaran secara berulang dan memicu akumulasi Pembayaran Tunggakan.
7. Pelanggan PLN pasca bayar sering kali membayar melewati tenggat waktu karena kebiasaan lama menunda dan menganggap keterlambatan sebagai hal biasa, serta minim kesadaran terhadap batas waktu pembayaran (tanggal 20 tiap bulan) meskipun aturan SPJBTL telah disosialisasikan.

8. Pelanggan PLN pasca bayar menilai pelayanan teknis sangat kurang responsif dan sikap petugas yang kadang dianggap tidak solutif atau kurang memahami keluhan sehingga memperparah rasa frustrasi pelanggan.
9. Sistem administrasi yang sering tidak efisien dan susah dipahami pelanggan, serta banyak meter pelanggan yang tidak akurat atau sudah rusak sejak awal pemasangan.
10. Tingkat pendidikan pelanggan yang umumnya rendah menyebabkan kesulitan dalam memahami cara kerja listrik pasca bayar serta manfaat konkret seperti bebas denda dan kontrol penggunaan listrik.

### **Tujuan Penelitian**

1. Untuk menemukan model regresi terbaik yang mampu menjelaskan faktor-faktor yang mempengaruhi Pembayaran Tunggakan rekening listrik pasca bayar pada PT. PLN (Persero) ULP Paniki.
2. Menggunakan model regresi terbaik untuk pendugaan Pembayaran Tunggakan rekening listrik pasca bayar pada PT. PLN (Persero) ULP Paniki
3. Untuk mengetahui bagaimana implementasi analisis faktor- faktor seperti Etika pelanggan, Ekonomi, Sosial budaya, Pelayanan PLN, Teknis administrasi, dan Pendidikan yang dapat mempengaruhi tingkat Pembayaran Tunggakan rekening listrik pasca bayar PT. PLN (Persero) ULP Paniki.

## **TINJAUAN PUSTAKA**

### **Faktor Yang Mempengaruhi Pembayaran Tunggakan Rekening Listrik**

Faktor-faktor adalah unsur, elemen, atau keadaan yang dapat mempengaruhi atau menyebabkan terjadinya suatu situasi atau peristiwa. Menurut Irianto J. (2015), Penyebab utama penunggakan rekening listrik pasca bayar di pengaruhi oleh beberapa faktor- faktor seperti faktor Ekonomi, etika dan kesadaran pelanggan, faktor sosial budaya, faktor pelayanan PLN, Faktor teknis administrasi.

### **Konsep Etika Pelanggan**

Etika pelanggan merupakan merupakan salah satu aspek penting dalam etika bisnis yang mengatur prinsip-prinsip moral dan norma yang perilaku dalam interaksi konsumen dan orang yang menyediakan jasa layanan atau produk yang ditawarkan. Menurut M. Kidder dalam buku (How Good People Make Tough,2009), Etika adalah ilmu karakter manusia yang ideal atau ilmu kewajiban moral yang mengacu pada faktor-faktor seperti kejujuran, keadilan, tanggung jawab, rasa hormat, dan kasih sayang.

### **Konsep Faktor Ekonomi**

Ekonomi merupakan suatu disiplin ilmu yang membahas cara masyarakat mengatur sumber daya yang terbatas demi memenuhi kebutuhan mereka. Lionel Robbins (1932, Revisi 1935), Mengatakan bahwa ekonomi adalah ilmu yang mempelajari perilaku manusia sebagai hubungan tujuan dan sarana langka yang mempunyai kegunaan alternatif. Hal ini

menekankan bahwa ekonomi dapat menganalisis bagaimana manusia memuat pilihan ketika menghadapi keterbatasan sumber daya.

### **Konsep Faktor Sosial Budaya**

Sosial Budaya adalah segala sesuatu yang diciptakan oleh manusia dalam kehidupan bermasyarakat, meliputi nilai, norma, adat istiadat, pengetahuan, kepercayaan, dan perilaku yang diwariskan dari generasi ke generasi. Edward Burnett Tylor (1871) mengartikan kebudayaan sebagai keseluruhan kompleks yang mencakup pengetahuan, kepercayaan, kesenian, moral, hukum, adat istiadat, dan kemampuan-kemampuan lain serta kebiasaan-kebiasaan yang diperoleh manusia sebagai anggota masyarakat.

### **Konsep Faktor Pelayanan PLN**

Definisi kualitas pelayanan seringkali melibatkan berbagai aspek, termasuk responsif terhadap kebutuhan pelanggan, kemudahan akses, keandalan, tanggapan cepat terhadap keluhan, dan kemampuan menyediakan nilai tambah. Gronroos dalam Rjipiono (2012), Menyatakan bahwa pelayanan merupakan proses atas serangkaian aktifitas *untangible* yang biasa namun tidak harus selalu terjadi interaksi antara pelanggan dengan karyawan, jasa dan sumber daya fisik atau barang serta sistem penyedia jasa, yang disediakan sebagai solusi atau masalah dari pelanggan.

### **Konsep Teknis Administrasi**

Faktor Teknis Administratif saling berkaitan dan mempengaruhi satu sama lain. Hal ini harus dikelola dengan baik agar suatu sistem atau kegiatan dapat berjalan efektif dan efisien. Menurut The Liang Gie (1993), mengartikan administrasi sebagai rangkaian kegiatan penataan terhadap pekerjaan pokok yang dilakukan oleh sekelompok orang dalam kerja sama mencapai tujuan tertentu.

### **Konsep Pendidikan**

Pendidikan merupakan suatu usaha yang direncanakan secara hati-hati untuk menciptakan lingkungan belajar dan proses pengajaran, sehingga peserta didik dapat secara aktif mengembangkan potensi diri mereka. Menurut John Dewey (1916), Pendidikan adalah proses pertumbuhan dan pengalaman interaktif. gagasan tersebut menekankan bahwa pendidikan harus menjadi pengalaman sosial yang menghubungkan individu ke masyarakat agar menghasilkan karakter demokratis.

### **Konsep Pembayaran Tunggakan Rekening Listrik**

Pembayaran Tunggakan merupakan keterlambatan atau kegagalan dalam konteks pembayaran, Biasanya berupa utang atau kewajiban. Menurut pengertian dari KBBi atau *Anonimous* (2007:1315), secara bahasa rekening adalah hitungan pembayaran (uang berlangganan, uang sewa dan seterusnya).

### **Hubungan Antar Konsep**

Pembayaran Tunggakan Rekening listrik Pasca Bayar pada PT. PLN (Persero) ULP Paniki, berkaitan erat dengan beberapa faktor seperti Etika Pelanggan, Ekonomi, Sosial Budaya,

---

Pelayanan PLN, Teknis Administrasi, dan Pendidikan. Dalam Jurnal ilmiah Riska Aulia & Nur Aidar (2020), Menjelaskan status pendidikan & literasi teknis paling dominan dalam memengaruhi ketertarikan pelanggan beralih ke sistem Prabayar (yang lebih disiplin bayar. Hal ini menjadikan pelanggan kurang edukasi lebih rentan menunggak bila menggunakan pascabayar. Dapat dikatakan bahwa etika, Ekonomi, sosial budaya, pelayanan PLN, Teknis administrasi, dan pendidikan berpengaruh terhadap Pembayaran Tunggakan rekening listrik pasca bayar adalah pernyataan, bahwa faktor- faktor tersebut baik etika pelanggan, serta kesadaran pelanggan terhadap aturan dan dampak serta pelayanan Pihak PLN yang baik akan membuat pelanggan Tepat Waktu dan Disiplin Membayar tagihan rekening listrik pasca bayar dan dapat meningkatkan Pembayaran Tunggakan.

## **METODOLOGI PENELITIAN**

### **Pendekatan Penelitian**

Pendekatan penelitian ini, data dikumpulkan menggunakan instrumen penelitian dan dianalisis secara kuantitatif dengan tujuan untuk mencari regresi terbaik dari beberapa faktor yang mempengaruhi tunggakan rekening listrik, serta penelitian ini menggunakan analisis faktor regresi *stepwise* bersifat konfirmatori, yaitu berfokus pada pengujian hipotesis dan teori melalui analisis data numerik. Pendekatan kuantitatif dipilih karena penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh Etika Pelanggan, kondisi Ekonomi, dan Pelayanan PLN terhadap pembayaran tunggakan rekening listrik pascabayar pada PT. PLN (Persero) ULP Paniki. Penelitian dengan tujuan untuk melihat hubungan atau pengaruh antar-variabel masuk dalam kategori pendekatan asosiatif (Sugiyono, 2017).

### **Populasi, Sampel dan Teknik Sampling**

Populasi penelitian berjumlah 536 Pelanggan yang menunggak rekening listrik Pasca Bayar dan sampel yang di ambil adalah *Non-Probability* sampling dengan menggunakan metode purposive sampling. Penelitian ini mengukur pengambilan sample menggunakan rumus Slovin, Pengambilan sampel di ambil dengan tingkat kesalahan 15% (0,15), Peneliti secara sengaja mengambil 15% karena ingin menyesuaikan dengan kebutuhan responden dan lebih memudahkan untuk di olah dengan data yang terwakilkan oleh semua responden pada PT. PLN (Persero) ULP Paniki .

### **Metode Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data yang dibutuhkan dalam penelitian ini, peneliti menggunakan empat teknik pengumpulan data yaitu:

#### 1. Observasi

Observasi merupakan teknik pengumpulan data penting dalam penelitian psikologi maupun bisnis yang dilakukan secara terencana, terstruktur, dan dapat diukur, dengan tujuan memperoleh gambaran nyata dari aktivitas atau fenomena yang diamati.

#### 2. Kuisisioner atau Angket

Kuesioner adalah metode untuk mengumpulkan data melalui serangkaian pertanyaan tertulis yang diberikan kepada responden, lalu responden diminta mengisi atau menjawab sesuai kondisi atau pendapat mereka.

### 3. Studi Pustaka

Studi pustaka merupakan teknik pencarian dan pengumpulan data dengan menelaah berbagai sumber pustaka, seperti buku, jurnal, dokumen, dan bahan lain yang relevan untuk memperoleh landasan teori serta memperkaya pembahasan objek penelitian.

### Model Penelitian

Penelitian ini memiliki 3 Hipotesis yaitu yang pertama, “Etika Pelanggan secara parsial berpengaruh secara signifikan terhadap terhadap Pembayaran Tunggakan Rekening Listrik Pasca Bayar”, dan yang kedua adalah “Ekonomi secara parsial berpengaruh secara signifikan terhadap Pembayaran Tunggakan Rekening listrik pasca bayar pada PT. PLN (Persero) ULP Paniki”, dan yang terakhir adalah “Pelayanan PLN secara parsial berpengaruh secara signifikan terhadap Pembayaran Tunggakan Rekening listrik pasca bayar pada PT. PLN (Persero) ULP Paniki”

## HASIL DAN DISKUSI

### Hasil Penelitian

Hasil dari analisis deskriptif statistik ini bertujuan untuk mengamati metode distribusi data yang didasarkan pada ukuran gejala pusat dari variabel Etika Pelanggan ( $X_1$ ), Ekonomi ( $X_2$ ), Sosial Budaya ( $X_3$ ), Pelayananann PLN ( $X_4$ ), Teknis Administrasi ( $X_5$ ), Pendidikan ( $X_6$ ), Pembayaran Tunggakan Rekening Listrik ( $Y$ ), yang diperoleh dari tanggapan kuesioner responden. Sebelum melaksanakan analisis, variabel-variabel penelitian akan dideskripsikan terlebih dahulu untuk memahami karakteristik masing-masing variabel. Data yang diperoleh dari 41 responden akan ditabulasi sesuai dengan variabel penelitian dan dideskripsikan dengan memanfaatkan fasilitas Data Analysis dari SPSS versi 24. Hasil analisis deskriptif akan disajikan pada tabel berikut :

Statistik Deskriptif	Etika pelanggan	ekonomi	sosial budaya	pelayanan PLN	Teknis administrasi	Pendidikan	Tunggakan Rekening
N	Valid 41	41	41	41	41	41	41
	Missing 0	0	0	0	0	0	0
Mean	29,29	23,66	24,54	26,66	29,83	21,29	34,22
Std. Error of	0,936	0,935	0,663	0,936	0,880	0,639	1,435
Median	28,00	24,00	24,00	26,00	29,00	22,00	30,00
Mode	26	24	24	25	29	23	27
Std. Deviation	5,993	5,990	4,243	5,994	5,634	4,094	9,188
Variance	35,912	35,880	18,005	35,930	31,745	16,762	84,426
Skewness	0,171	-0,480	-0,012	0,122	0,005	0,022	1,215
Std. Error of	0,369	0,369	0,369	0,369	0,369	0,369	0,369
Kurtosis	-0,956	0,156	-0,422	0,052	-0,023	-0,180	1,196
Std. Error of	0,724	0,724	0,724	0,724	0,724	0,724	0,724
Range	23	26	16	24	22	15	42
Minimum	18	8	17	15	18	14	21
Maximum	41	34	33	39	40	39	63
Sum	1201	970	1006	1093	1223	873	1403
Percentiles	25 25,50	21,00	22,00	24,00	27,00	18,50	27,00
	50 28,00	24,00	24,00	26,00	29,00	22,00	30,00
	75 35,00	28,00	27,50	30,50	33,00	23,00	38,50

Hasil analisis deskriptif statistik menunjukkan bahwa variabel da variabel Etika Pelanggan ( $X_1$ ), diperoleh rata-rata sebesar 29,29, dengan standar deviasi 5,993 dan rentang nilai 23. Artinya, sebagian pelanggan sudah memiliki etika baik dalam membayar listrik, namun ada variasi yang cukup lebar antarresponden. Kedua, variabel Ekonomi ( $X_2$ ) memiliki rata-rata

28,66, standar deviasi 5,990, dan rentang 26, yaitu yang terbesar. Hal ini menunjukkan kondisi ekonomi pelanggan sangat beragam, sehingga turut memengaruhi kemampuan mereka membayar listrik tepat waktu. Ketiga, variabel Sosial Budaya (X3) memiliki rata-rata 24,54, dengan standar deviasi 4,243. Rentang nilainya 16, relatif kecil, namun masih ada kecenderungan sebagian pelanggan menunda pembayaran. Keempat, variabel Pelayanan PLN (X4) menunjukkan rata-rata 26,66, dengan standar deviasi 5,694 dan rentang 24. Artinya, pelayanan PLN dinilai cukup baik, meskipun pengalaman pelanggan masih beragam. Kelima, variabel Teknis Administrasi (X5) memiliki rata-rata 29,00 dan standar deviasi 5,634. Rentang nilainya 22, menandakan masih terdapat pelanggan yang menilai administrasi PLN rumit, terutama dalam hal pembayaran modern. Keenam, variabel Pendidikan (X6) memperoleh rata-rata terendah yaitu 21,85, dengan standar deviasi 4,094 dan rentang 15. Hal ini menunjukkan bahwa tingkat pendidikan pelanggan, khususnya terkait pemahaman sistem pembayaran, masih rendah dan relatif homogen. Terakhir, variabel dependen yaitu Pembayaran Tunggalan Rekening (Y) memiliki rata-rata tertinggi yaitu 30,78, dengan standar deviasi 9,198 dan rentang 42. Secara keseluruhan, hasil ini menunjukkan bahwa Etika Pelanggan, Ekonomi, Sosial Budaya, Pelayanan PLN, Teknis Administrasi, dan Pendidikan berperan penting dalam memengaruhi tunggakan listrik pascabayar. Penelitian ini menggunakan analisis regresi *stepwise* konfirmasi yaitu analisis ini dipakai karena telah memiliki dugaan/ hipotesis tentang variabel - variabel yang berpengaruh, lalu *stepwise* dipakai untuk mengkonfirmasi apakah dugaan itu benar atau tidak.

Correlations							
KORELASI		Etika Pelanggan	Ekonomi	Sosial Budaya	Pelayanan PLN	Teknis Administrasi	Tunggakan Rekening
Etika Pelanggan	Pearson Correlation	1	.656*	-.775*	-.735*	-.749*	-.682*
	Sig. (2-tailed)		0,000	0,000	0,000	0,000	0,000
	N	41	41	41	41	41	41
Ekonomi	Pearson Correlation	.656*	1	.825*	.812*	.874*	.870*
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,003
	N	41	41	41	41	41	41
Sosial Budaya	Pearson Correlation	-.775*	.825*	1	.885*	.913*	.880*
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000
	N	41	41	41	41	41	41
Pelayanan PLN	Pearson Correlation	-.735*	.812*	.885*	1	.990*	.924*
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000
	N	41	41	41	41	41	41
Teknis Administrasi	Pearson Correlation	-.749*	.874*	.913*	.990*	1	.936*
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000
	N	41	41	41	41	41	41
Pendidikan	Pearson Correlation	.696*	.870*	.880*	.924*	.936*	1
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000
	N	41	41	41	41	41	41
Tunggakan Rekening	Pearson Correlation	.682*	.870*	.847*	.924*	.936*	.954*
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,003	0,000	0,000	0,000	0,000
	N	41	41	41	41	41	41

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Correlations					
		Pembayaran Tunggalan Rekening	Etika Pelanggan	Ekonomi	Pelayanan PLN
Pearson Correlation	Pembayaran Tunggalan Rekening	1,000	0,682	0,432	0,675
	Etika Pelanggan	0,682	1,000	0,656	0,735
	Ekonomi	0,432	0,656	1,000	0,832
	Pelayanan PLN	0,675	0,735	0,832	1,000
Sig. (1-tailed)	Pembayaran Tunggalan Rekening		0,000	0,002	0,000
	Etika Pelanggan	0,000		0,000	0,000
	Ekonomi	0,002	0,000		0,000
	Pelayanan PLN	0,000	0,000	0,000	
N	Pembayaran Tunggalan Rekening	41	41	41	41
	Etika Pelanggan	41	41	41	41
	Ekonomi	41	41	41	41
	Pelayanan PLN	41	41	41	41

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
		B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constant)	1.039	4.909		.212	.834
	Etika Pelanggan	.694	.236	.452	2.934	.006
	Pelayanan PLN	1.139	.321	.743	3.546	.001
	Ekonomi	-.739	.289	-.482	-2.561	.015

a. Dependent Variable: Pembayaran Tunggalan Rekening  
 Sumber : Data Olahan SPSS 24 Tahun 2025

$$Y = -1,039 + 0,690x_1 + 1,139x_4 + 0,-0,793x_2$$

$$Y = 1,039 + 0,69 + 1,139 - 0,739 = 2,129$$

Dari ke enam faktor faktor tersebut yang termasuk dalam model *Stepwise* hanya 3 faktor yang paling berpengaruh sehingga, Pelayanan memiliki pengganda terbesar yaitu 1,139 kemudian Etika pelanggan dengan pengganda sebesar 0,694 dan Ekonomi dengan pengganda sebesar -

0,739. Adapun peningkatan yang terjadi dari 3 Faktor yang menjadi variabel tersebut yaitu mengalami tingkatan sebesar 2,129, yang dapat dikatakan tiga faktor tersebut jika lebih diperbaiki maka pembayaran Pembayaran Tunggakan akan meningkat dan berdampak positif pada perusahaan. Dengan tingkat signifikan yang digunakan sebesar 5% ( $\alpha = 0,05$ ),  $df (N1) = (k-1) = (4-1) = 3$ . Sedangkan derajat kebebasan  $df (N2) = (n-k-1) = 41-4-1 = 36$ , dimana ( $n$ ) adalah jumlah observasi dan ( $k$ ) adalah jumlah variabel maka di dapat angka  $F_{tabel}$  sebesar 2,866. Hasil ini signifikan pada  $\alpha = 0,05$ , dengan nilai  $P$  yang sangat kecil, menandakan hubungan yang kuat dan valid.

## KESIMPULAN DAN SARAN

### Kesimpulan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel Etika Pelanggan memiliki pengaruh signifikan dengan koefisien determinasi sebesar 67,6%, dan menjadi faktor dominan. Variabel Ekonomi juga berpengaruh dengan kontribusi sebesar 59,8%, sedangkan variabel Pelayanan PLN memberikan kontribusi sebesar 37,7%. Secara simultan, ketiga variabel ini berkontribusi sebesar 74,9% terhadap tunggakan rekening listrik, sementara 25,1% dipengaruhi oleh faktor lain di luar penelitian.

### Saran

PT. PLN (Persero) ULP Paniki harus meningkatkan sosialisasi mengenai etika pelanggan dalam penggunaan listrik pasca bayar, serta harus menyederhanakan sistem pembayaran dan memperluas kanal pembayaran, dan memberikan *reward* bagi pelanggan yang taat membayar tepat waktu.

## KETERBATASAN PENELITIAN

Berdasarkan pertimbangan keterbatasan waktu dan wawasan penulis, serta merujuk pada masalah yang telah diidentifikasi sebelumnya, penelitian ini memiliki beberapa batasan. Fokus penelitian dibatasi hanya pada Pelanggan yang menunggak rekening pasca bayar pada PT. PLN (Persero) ULP Paniki.

## REFERENSI

- Rasjid, E., & Makinggung, J. (2025). *Kualitas Layanan*, Jombang : Askara Sastra Media
- JR, Winokan., & Makinggung, J., & D, Horman (2023). *Kualitas Layanan*, Manado Administrasi Bisnis
- Eward Burnett Tylor (1871). dalam bukunya *Primitive Culture*, kebudayaan Gronroos dalam tjiptono (2012). *Service Management (Mewujudkan Layanan Prima)* yang diterbitkan oleh Andi Offset, Yogyakarta
- Irianto, J., 2015. *Penyebab utama penunggakan rekening listrik pascabayar*. Jakarta: Media Energi Nusantara.
- John Dewey (1938). *Experience & Education* (Kappa Delta Pi, 1938), hlm. 17 (p. 17 dalam edisi Collier 1963/1998)

Menurut KBBI (Anonim, 2007:1315), rekening berarti perhitungan keluar masuk uang atau catatan mengenai pembayaran dan penerimaan uang.

Lionel Robbins (1932). Definisi Ekonomi; *An Essay on the Nature and Significance of Economic Science*

M. Kidder. (2009). *How Good People Make Tough Choices*. New York : Harpercollins.

Sugiyono. (2017). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

The Liang Gie (1993). Pengertian dalam buku *Administrasi Perkantoran Modern*. Yogyakarta: Liberty. Hal 10-15