JIMT: Jurnal Ilmu Manajemen Terapan
E-ISSN: 2686-4924
P-ISSN: 2686-5246
https://dinastirev.org/JIMT dinasti.info@gmail.com +62 811 7404 455

DOI: https://doi.org/10.38035/jimt.v8i1
https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/
Received: Tanggal Bulan Tahun | **Revised:** Tanggal Bulan Tahun | **Accepted:** Tanggal Bulan Tahun

Pengaruh Literasi Keuangan dan Kepuasan Pelanggan terhadap Keterlambatan Pembayaran Tagihan Listrik dengan Niat Membayar sebagai Variabel Intervening dan Pendapatan sebagai Variabel Moderator

Bayu Landini[1], Endi Rekarti[2], Heffi Christya Rahayu[3]
[1]Universitas Terbuka, Indonesia, landbay.90@gmail.com
[2]Universitas Terbuka, Indonesia, endirekarti@ecampus.ut.ac.id
[3]Universitas Pasir Pengaraian, Indonesia, heffirahayu@upp.ac.id

Corresponding Author: landbay.90@gmail.com[1]

Abstract: Delayed electricity-bill payment can affect utility cash flow and service continuity. This study examines the effects of financial literacy and customer satisfaction on delayed electricity-bill payment, with payment intention as a mediating variable and income as a moderator, among household customers of PLN ULP Lubuk Linggau. A quantitative causal-associative design was used. Survey data were collected through a five-point Likert questionnaire from 428 household customers selected purposively from customers who had experienced late payment. Data were analyzed using Structural Equation Modeling–Partial Least Squares with SmartPLS 4.0. Financial literacy did not have a significant direct effect on delayed payment ($\beta = 0.123$; $p = 0.131$), while customer satisfaction had a negative and significant effect ($\beta = -0.207$; $p = 0.024$). Financial literacy ($\beta = 0.469$; $p < 0.001$) and customer satisfaction ($\beta = 0.370$; $p < 0.001$) positively affected payment intention. Payment intention negatively affected delayed payment ($\beta = -0.222$; $p = 0.007$) and mediated the effects of financial literacy ($\beta = -0.104$; $p = 0.025$) and customer satisfaction ($\beta = -0.082$; $p = 0.006$). Income did not significantly moderate the relationship between payment intention and delayed payment ($\beta = -0.072$; $p = 0.213$). The findings suggest that service quality and the strengthening of payment intention are important levers for managing late payment in this setting.

Keywords: financial literacy, customer satisfaction, payment intention, delayed payment, electricity customers

Abstrak: Keterlambatan pembayaran tagihan listrik dapat memengaruhi arus kas dan keberlanjutan pelayanan perusahaan utilitas. Penelitian ini bertujuan menganalisis pengaruh literasi keuangan dan kepuasan pelanggan terhadap keterlambatan pembayaran tagihan listrik, dengan niat membayar sebagai variabel intervening dan pendapatan sebagai variabel moderator pada pelanggan rumah tangga PLN ULP Lubuk Linggau. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain asosiatif kausal. Data survei dikumpulkan melalui kuesioner skala Likert lima poin dari 428 pelanggan rumah tangga yang dipilih secara purposif dan pernah

mengalami keterlambatan pembayaran. Data dianalisis menggunakan pemodelan persamaan struktural berbasis kuadrat terkecil parsial dengan SmartPLS 4.0. Literasi keuangan tidak berpengaruh langsung secara signifikan terhadap keterlambatan pembayaran (β = 0,123; p = 0,131), sedangkan kepuasan pelanggan berpengaruh negatif dan signifikan (β = −0,207; p = 0,024). Literasi keuangan dan kepuasan pelanggan berpengaruh positif terhadap niat membayar. Niat membayar berpengaruh negatif terhadap keterlambatan pembayaran serta memediasi pengaruh literasi keuangan dan kepuasan pelanggan. Pendapatan tidak memoderasi secara signifikan hubungan niat membayar dengan keterlambatan pembayaran. Temuan ini menekankan pentingnya kualitas pelayanan dan penguatan niat membayar dalam mengelola keterlambatan pembayaran.

Kata Kunci: literasi keuangan, kepuasan pelanggan, niat membayar, keterlambatan pembayaran, pelanggan listrik

PENDAHULUAN

Listrik merupakan kebutuhan dasar yang menunjang aktivitas rumah tangga dan kegiatan ekonomi. Bagi perusahaan penyedia listrik, pembayaran tagihan pelanggan menjadi bagian penting dari arus kas untuk mendukung operasi, pemeliharaan jaringan, dan keberlanjutan layanan. Keterlambatan pembayaran karena itu bukan hanya persoalan administrasi pelanggan, tetapi juga tantangan pengelolaan layanan utilitas. Pada tingkat rumah tangga, keterlambatan dapat berkaitan dengan keterbatasan arus kas, ketidaksesuaian waktu penerimaan pendapatan dengan jatuh tempo tagihan, kebiasaan menunda, serta kurangnya perhatian terhadap kewajiban pembayaran.

Data operasional PLN ULP Lubuk Linggau yang disajikan dalam tesis memperlihatkan bahwa jumlah pelanggan yang menunggak dan nilai tunggakan berfluktuasi sepanjang 2024–2025. Rata-rata jumlah pelanggan menunggak pada 2025 tercatat sekitar 4.898 pelanggan dengan nilai tunggakan rata-rata sekitar Rp955,48 juta. Fluktuasi ini menunjukkan bahwa keterlambatan pembayaran tetap menjadi isu operasional yang perlu dipahami melalui faktor ekonomi, perilaku, dan pelayanan.

Literasi keuangan berpotensi membantu pelanggan menyusun anggaran, memahami konsekuensi denda, serta mengalokasikan pengeluaran rumah tangga. Namun, pemahaman keuangan belum tentu selalu terwujud menjadi perilaku pembayaran tepat waktu ketika terdapat kendala lain. Kepuasan pelanggan juga relevan karena persepsi terhadap kemudahan pembayaran, kejelasan informasi, ketanggapan layanan, dan pengalaman pelayanan dapat membentuk sikap pelanggan terhadap penyedia layanan. Selanjutnya, niat membayar dapat menjadi mekanisme psikologis yang menjembatani pengetahuan dan persepsi pelayanan dengan perilaku pembayaran aktual.

Pendapatan dapat memengaruhi kemampuan pelanggan untuk mewujudkan niat membayar. Pelanggan yang berniat membayar tepat waktu mungkin tetap menghadapi kendala apabila sumber daya keuangannya terbatas. Walaupun hubungan antara kondisi ekonomi, literasi, dan perilaku keuangan telah banyak dibahas, penelitian yang mengintegrasikan literasi keuangan, kepuasan pelanggan, niat membayar, pendapatan, dan keterlambatan pembayaran pada konteks pelanggan rumah tangga PLN ULP Lubuk Linggau masih perlu dikembangkan. Kesenjangan tersebut menjadi dasar penelitian ini.

Penelitian ini bertujuan menguji pengaruh langsung literasi keuangan dan kepuasan pelanggan terhadap keterlambatan pembayaran tagihan listrik; pengaruh keduanya terhadap niat membayar; pengaruh niat membayar terhadap keterlambatan; peran mediasi niat membayar; serta peran moderasi pendapatan pada hubungan niat membayar dan keterlambatan pembayaran. Kontribusi penelitian terletak pada pengujian faktor perilaku dan pelayanan secara terpadu dalam konteks layanan listrik rumah tangga di tingkat unit layanan pelanggan.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain asosiatif kausal. Lokasi penelitian adalah PLN ULP Lubuk Linggau, Sumatera Selatan, dan pengumpulan data dilakukan pada 2026. Populasi penelitian terdiri atas 3.803 pelanggan rumah tangga yang pernah mengalami keterlambatan atau tunggakan pembayaran. Sampel ditentukan dengan purposive sampling berdasarkan kriteria pelanggan rumah tangga yang masih terdaftar di PLN ULP Lubuk Linggau, pernah terlambat membayar lebih dari satu kali dalam enam bulan terakhir, berusia minimal 18 tahun, bertanggung jawab atas pembayaran listrik rumah tangga, dan mengisi kuesioner secara lengkap. Sampel akhir berjumlah 428 responden.

Data dikumpulkan melalui survei daring menggunakan kuesioner. Instrumen mencakup lima konstruk: literasi keuangan (lima indikator), kepuasan pelanggan (lima indikator), niat membayar (lima indikator), pendapatan (lima indikator), dan keterlambatan pembayaran (lima indikator). Seluruh butir diukur menggunakan skala Likert lima poin dari sangat tidak setuju hingga sangat setuju. Analisis deskriptif digunakan untuk menggambarkan karakteristik responden dan distribusi jawaban, sedangkan pengujian hipotesis dilakukan menggunakan SEM-PLS dengan SmartPLS 4.0.

Evaluasi model pengukuran meliputi validitas konvergen melalui outer loading dan Average Variance Extracted (AVE), validitas diskriminan melalui cross-loading dan kriteria Fornell–Larcker, serta reliabilitas melalui Cronbach's alpha dan composite reliability. Model struktural dievaluasi melalui R-square dan koefisien jalur. Pengujian pengaruh langsung, tidak langsung, dan moderasi dilakukan dengan prosedur bootstrapping; nilai p di bawah 0,05 digunakan sebagai dasar signifikansi statistik.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Evaluasi model pengukuran

Hasil pengujian menunjukkan bahwa outer loading seluruh indikator berada pada rentang 0,865–0,928. Nilai AVE untuk literasi keuangan sebesar 0,796, kepuasan pelanggan 0,839, niat membayar 0,816, pendapatan 0,844, dan keterlambatan pembayaran 0,837. Seluruh nilai tersebut melampaui batas 0,50. Nilai Cronbach's alpha berada pada rentang 0,936–0,954 dan composite reliability berada pada rentang 0,951–0,964, sehingga konstruk menunjukkan konsistensi internal yang tinggi. Pemeriksaan cross-loading dan Fornell–Larcker dalam tesis juga dilaporkan memenuhi kriteria validitas diskriminan.

Tabel 1. Ringkasan validitas dan reliabilitas konstruk

Konstruk	Outer loading	AVE	Cronbach's alpha	Composite reliability
Literasi keuangan	0,865–0,918	0,796	0,936	0,951
Kepuasan pelanggan	0,910–0,922	0,839	0,952	0,963
Niat membayar	0,884–0,921	0,816	0,943	0,957
Pendapatan	0,912–0,922	0,844	0,954	0,964
Keterlambatan pembayaran	0,899–0,928	0,837	0,951	0,962

Evaluasi model struktural

Nilai R-square niat membayar adalah 0,631, yang berarti 63,1% variasi niat membayar dapat dijelaskan oleh literasi keuangan dan kepuasan pelanggan dalam model. Nilai R-square keterlambatan pembayaran adalah 0,239, sehingga 23,9% variasi keterlambatan pembayaran dijelaskan oleh konstruk yang masuk dalam model. Hasil ini menunjukkan bahwa masih terdapat faktor lain di luar model yang turut berkaitan dengan keterlambatan pembayaran.

Tabel 2. Koefisien determinasi

Variabel endogen	R-square	Interpretasi dalam tesis
Niat membayar	0,631	Sedang
Keterlambatan pembayaran	0,239	Lemah

Pengujian hipotesis

Hasil pengujian jalur menunjukkan bahwa literasi keuangan tidak memiliki pengaruh langsung yang signifikan terhadap keterlambatan pembayaran (β = 0,123; t = 1,511; p = 0,131). Dengan demikian, H1 tidak didukung. Arah koefisien yang positif juga berbeda dari arah prediksi negatif yang dirumuskan. Hasil ini mengindikasikan bahwa pemahaman keuangan saja belum cukup untuk menjelaskan variasi keterlambatan pembayaran dalam sampel pelanggan yang diteliti. Faktor seperti ketersediaan dana, kebiasaan, pengingat, atau kondisi rumah tangga mungkin ikut berperan, tetapi perlu diuji secara langsung pada penelitian berikutnya.

Kepuasan pelanggan berpengaruh negatif dan signifikan terhadap keterlambatan pembayaran (β = −0,207; t = 2,253; p = 0,024), sehingga H2 didukung. Hasil ini menunjukkan bahwa semakin tinggi kepuasan pelanggan terhadap pelayanan terkait pembayaran, semakin rendah kecenderungan keterlambatan dalam model. Kemudahan proses pembayaran, informasi yang mudah dipahami, keramahan petugas, dan ketanggapan pelayanan merupakan aspek yang relevan untuk dipertahankan dan dievaluasi oleh unit layanan.

Literasi keuangan (β = 0,469; t = 6,341; p < 0,001) dan kepuasan pelanggan (β = 0,370; t = 4,864; p < 0,001) berpengaruh positif dan signifikan terhadap niat membayar, sehingga H3 dan H4 didukung. Di antara kedua prediktor tersebut, koefisien jalur literasi keuangan lebih besar. Temuan ini menunjukkan bahwa pemahaman mengenai anggaran dan konsekuensi keterlambatan, serta pengalaman pelayanan yang memuaskan, berkaitan dengan niat pelanggan untuk memenuhi kewajiban pembayaran.

Niat membayar berpengaruh negatif dan signifikan terhadap keterlambatan pembayaran (β = −0,222; t = 2,691; p = 0,007), sehingga H5 didukung. Pelanggan yang lebih kuat niatnya untuk membayar tepat waktu cenderung melaporkan keterlambatan yang lebih rendah. Temuan ini konsisten dengan posisi niat sebagai mekanisme yang menghubungkan penilaian dan keyakinan pelanggan dengan perilaku pembayaran.

Tabel 3. Ringkasan pengujian hipotesis

Hipotesis dan hubungan	β	t-statistic	p-value	Keputusan
H1: Literasi keuangan → keterlambatan	0,123	1,511	0,131	Ditolak
H2: Kepuasan pelanggan → keterlambatan	−0,207	2,253	0,024	Diterima
H3: Literasi keuangan → niat membayar	0,469	6,341	<0,001	Diterima
H4: Kepuasan pelanggan → niat membayar	0,370	4,864	<0,001	Diterima
H5: Niat membayar → keterlambatan	−0,222	2,691	0,007	Diterima
H6: Literasi → niat → keterlambatan	−0,104	2,245	0,025	Mediasi diterima
H7: Kepuasan → niat → keterlambatan	−0,082	2,746	0,006	Mediasi diterima
H8: Pendapatan × niat → keterlambatan	−0,072	1,245	0,213	Moderasi ditolak

Uji pengaruh tidak langsung menunjukkan bahwa niat membayar memediasi hubungan literasi keuangan dengan keterlambatan pembayaran (β = −0,104; t = 2,245; p = 0,025), sehingga H6 didukung. Niat membayar juga memediasi hubungan kepuasan pelanggan dengan keterlambatan pembayaran (β = −0,082; t = 2,746; p = 0,006), sehingga H7 didukung. Kedua hasil ini memperlihatkan bahwa literasi dan kepuasan tidak hanya penting sebagai prediktor niat, tetapi hubungan keduanya dengan keterlambatan juga berlangsung melalui niat membayar.

Sebaliknya, interaksi pendapatan dan niat membayar tidak signifikan terhadap keterlambatan pembayaran (β = −0,072; t = 1,245; p = 0,213), sehingga H8 tidak didukung. Berdasarkan data penelitian ini, tidak terdapat bukti statistik yang cukup bahwa pendapatan memperkuat atau memperlemah hubungan niat membayar dengan keterlambatan. Temuan ini tidak berarti pendapatan tidak penting bagi kemampuan rumah tangga secara umum, tetapi pengaruh moderasinya tidak terkonfirmasi pada model dan sampel yang diuji.

Implikasi dan kebaruan temuan

Secara praktis, hasil penelitian menyarankan agar PLN ULP Lubuk Linggau tidak hanya mengandalkan edukasi literasi keuangan untuk mengurangi keterlambatan. Upaya tersebut perlu disertai peningkatan pengalaman pelayanan, penguatan niat membayar, pengingat sebelum jatuh tempo, informasi yang jelas mengenai kanal pembayaran, serta komunikasi yang responsif terhadap kebutuhan pelanggan. Bagi pelanggan, perencanaan dan penyisihan dana tagihan dapat membantu menerjemahkan niat menjadi tindakan. Bagi pengambil kebijakan, edukasi konsekuensi keterlambatan perlu diseimbangkan dengan perhatian terhadap rumah tangga yang mengalami kendala keuangan.

Kebaruan penelitian ini terletak pada pengujian terpadu literasi keuangan, kepuasan pelanggan, niat membayar, pendapatan, dan keterlambatan pembayaran dalam konteks pelanggan rumah tangga pada satu unit layanan PLN. Temuan yang paling menonjol adalah peran mediasi niat membayar pada kedua hubungan utama, sementara pengaruh langsung literasi keuangan terhadap keterlambatan dan efek moderasi pendapatan tidak terbukti signifikan. Pola tersebut menegaskan pentingnya membedakan pengetahuan, niat, dan perilaku pembayaran ketika merancang intervensi layanan.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Penelitian terhadap 428 pelanggan rumah tangga PLN ULP Lubuk Linggau menunjukkan bahwa literasi keuangan tidak berpengaruh langsung secara signifikan terhadap keterlambatan pembayaran, sedangkan kepuasan pelanggan berpengaruh negatif dan signifikan. Literasi keuangan dan kepuasan pelanggan berpengaruh positif terhadap niat membayar, sementara niat membayar berpengaruh negatif terhadap keterlambatan pembayaran. Niat membayar terbukti memediasi hubungan literasi keuangan dan kepuasan pelanggan dengan keterlambatan pembayaran. Pendapatan tidak terbukti memoderasi hubungan niat membayar dengan keterlambatan. Dengan demikian, penguatan niat membayar dan pemeliharaan kualitas pelayanan merupakan prioritas yang didukung oleh hasil model penelitian ini.

Keterbatasan

Penelitian berfokus pada pelanggan rumah tangga di satu unit layanan yaitu Unit Layanan Pelanggan Lubuk Linggau sehingga di daerah lain mempunyai hasil yang tidak sama. Variabel yang diteliti juga belum mencakup seluruh kemungkinan penyebab keterlambatan. Selain itu, pendapatan diukur melalui indikator persepsi berbasis skala Likert sebagaimana instrumen penelitian, bukan semata-mata nominal pendapatan aktual.

Saran

PLN ULP Lubuk Linggau disarankan mempertahankan dan meningkatkan kemudahan kanal pembayaran, memperjelas informasi tagihan dan konsekuensi keterlambatan, serta mengoptimalkan pengingat pembayaran sebelum jatuh tempo. Program literasi keuangan sebaiknya dihubungkan dengan praktik sederhana seperti perencanaan anggaran dan penyisihan dana tagihan. Penelitian selanjutnya dapat memperluas lokasi dan karakteristik responden, menggunakan data historis pembayaran untuk melengkapi jawaban survei, serta menguji faktor lain seperti akses kanal pembayaran, kebiasaan, kepercayaan, dan efektivitas pengingat.

Kontribusi Author

Penulis bertanggung jawab atas konseptualisasi penelitian, penyusunan instrumen, pengumpulan data, analisis, interpretasi hasil, dan penulisan naskah.

Pernyataan Pengungkapan AI

Selama penyusunan naskah ini, penulis menggunakan Chat GPT untuk penggunaan penyuntingan tata bahasa / penerjemahan. Penulis telah memeriksa dan menyunting kembali konten tersebut secara menyeluruh, serta bertanggung jawab penuh atas seluruh isi publikasi ini.

Acknowledgment

Penulis menyampaikan terima kasih kepada PLN ULP Lubuk Linggau dan seluruh responden yang telah mendukung pelaksanaan penelitian ini.

REFERENSI

Adams, J. A., Carley, S., & Konisky, D. M. (2024). Utility assistance and pricing structures for energy impoverished households: A review of the literature. Electricity Journal, 37(2), 107368. https://doi.org/10.1016/j.tej.2024.107368

Ajzen, I. (1991). The theory of planned behavior. Organizational Behavior and Human Decision Processes, 50(2), 179–211. https://doi.org/10.1016/0749-5978(91)90020-T

Aly, H., & Ahmed, F. (2025). Effects of electricity outages on enterprise productivity in Egypt: Lessons learned. Plos One, 20(9 September), 1–20. https://doi.org/10.1371/journal.pone.0329479

Amin, M. (2007). Electricity infrastructure security. Handbook of Energy Efficiency and Renewable Energy, 15(1), 9.41-9.59.

AP2T. (2025). Laporan AP2T Bulan Oktober 2025 PLN Lubuk Linggau (Number 07).

Ariando, C. S. (2022). Dalam konteks pelanggan PLN, rendahnya pemahaman terhadap konsekuensi keterlambatan — seperti denda, pemutusan sementara, dan penambahan biaya administrasi — dapat memperburuk tingkat tunggakan pelanggan.

Atkiinson, A., & Messy, F. (2013). Promoting financial inclusion through financial education: OECD/ INFE evidence, policies and practice", OECD Working Papers No. 34, Finance, Insurance and Private Pensions. OECD Publishing, (34).

Chen, H., & Volpe, P., R. (1998). An Analysis of Personal Financial Literacy Among College Students. Zhongguo Jiguang/Chinese Journal of Lasers, 43(8), 107–128. https://doi.org/10.3788/CJL201643.0811001

Chu, L. K., Ghosh, S., Doğan, B., Nguyen, N. H., & Shahbaz, M. (2023). Energy security as new determinant of renewable energy: The role of economic complexity in top energy users. Energy, 263(October 2022). https://doi.org/10.1016/j.energy.2022.125799

Dahan, M., & Nisan, U. (2022). Late Payments, Liquidity Constraints and the Mismatch Between Due Dates and Paydays. Water Resources Research, 58(1), 1–15. https://doi.org/10.1029/2021WR030303

DellaVigna, S. E. L. (2020). RCTS to Scale: Comprehensive Evidence From Two Nudge Units. Working Paper Series RCTS, 3, 103–111.[HP61.1][B61.2]

Dharmmesta, B. S. (1992). Riset Tentang Minat Dan Perilaku Konsumen: Yang Mengacu Pada "Theory of Reasoned Action." Journal of Indonesian Economy and Business (JIEB), 7(1), 39–53. https://journal.ugm.ac.id/jieb/article/view/40081

Direktorat Jenderal Ketenagalistrikan. (2025). Ditjen Gatrik dan PLN Tetapkan Rasio Desa Berlistrik dan Rasio Elektrifikasi Triwulan IV 2024. Direktorat Jenderal Ketenagalistrikan. https://gatrik.esdm.go.id/berita/?category=&slug=ditjen-gatrik-dan-pln-tetapkan-rasio-desa-berlistrik-dan-rasio-elektrifikasi-triwulan-iv-2024&utm_source=chatgpt.com

Euis Ajizah. Siti Muwadanah., & Mukti., I. Lestari. M. (2019). Teori Ekonomi. In EDUPEDIA.

Hame, T. (2017). Determining Sample Size; How to Calculate Survey Sample Size. International Journal of Economics and Management Systems, Volume 2,(February 2017), 237–239. http://www.iaras.org/iaras/journals/ijems

Harinurdin, E., Safitri, K. A., & Kountur, R. (2024). Applying the Theory of Planned Behavior in Examining the Intention to Improve Corporate Tax Compliance Through Compensation and Counterproductive Work Behavior. SAGE Open, 14(4), 1–14. https://doi.org/10.1177/21582440241305624

Hoque, M. E., Soo-Wah, L., & Haque, M. M. (2026). The moderating role of financial literacy on the nexus of financial information sources and risky investment behavior: is it contingent on financial interest and risk tolerance level? Financial Innovation, 12(1). https://doi.org/10.1186/s40854-025-00839-z

Huston, S. J. (2010). Measuring Financial Literacy. Journal of Consumer Affairs, 44(2), 296–316. https://doi.org/10.1111/j.1745-6606.2010.01170.x

Ilhamsyah, A. M. (2022). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan. Forum Manajemen, 20(1), 109–118. https://doi.org/10.61938/fm.v20i1.468

Johnson Michael D, Gustafsson Anders, Andreassen Wallin, Lervik Line, & Cha Jaesung. (2001). The evolution and future of national customer satisfaction index models. Journal of Economic Psychology, 22, 217–245. www.elsevier.com/locate/joep

Joshi, A., Kale, S., Chandel, S., & Pal, D. (2015). Likert Scale: Explored and Explained. British Journal of Applied Science & Technology, 7(4), 396–403. https://doi.org/10.9734/bjast/2015/14975

Jou, Y. T., Saflor, C. S., Mariñas, K. A., Young, M. N., Prasetyo, Y. T., & Persada, S. F. (2022). Assessing Service Quality and Customer Satisfaction of Electric Utility Provider's Online Payment System during the COVID-19 Pandemic: A Structural Modeling Approach. Electronics (Switzerland), 11(22). https://doi.org/10.3390/electronics11223646

Kementrian ESDM. (2025). Laporan Kinerja Kementrian Enegi dan Sumber Daya Mineral 2024. Kementrian ESDM, (Februari), 1–381.

Kurnia, F. T. M. (2020). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Produk Listrik Prabayar Di PT.PLN (PERSERO) Gresik. 01(01), 1–13.[HP62.1][B62.2]

Lewis, A. (2002). The Economic Psychology of Everyday Life. In Journal of Economic Psychology (Vol. 23, Number 4). https://doi.org/10.1016/s0167-4870(02)00104-6

Linggaupos.id. (2025a). Diskon Listrik Januari Berlaku, Masyarakat Tak Perlu Buru-Buru, Beli Token Bisa Sepanjang Bulan. https://linggaupos.bacakoran.co/read/24950/diskon-listrik-januari-berlaku-masyarakat-tak-perlu-buru-buru-beli-token-bisa-sepanjang-bulan?utm_source=chatgpt.com

Linggaupos.id. (2025b). Oktober 2025 PLN ULP Lubuk Linggau Pemeliharaan Jaringan Perbaikan Konstruksi, Cek Jadwalnya. https://linggaupos.bacakoran.co/read/40150/oktober-2025-pln-ulp-lubuk-linggau-

pemeliharaan-jaringan-perbaikan-konstruksi-cek-jadwalnya?utm_source=chatgpt.com#goog_rewarded
Lusardi, A., & Mitchell, O. S. (2014). The economic importance of financial literacy: Theory and evidence. Journal of Economic Literature, 52(1), 5–44. https://doi.org/10.1257/jel.52.1.5
Mamkhezri, J. (2025). Out of sight, out of mind? Consumer awareness and (mis)understanding of electricity bills in the United States. Energy Research and Social Science, 127(October 2024), 104271. https://doi.org/10.1016/j.erss.2025.104271
Marina, B. W., & Siregar, N. (2024). Analysis of Consumer Behavior on the Decision to Pay Electricity Account Arrears at PT PLN (PERSERO) UID North Sumatra. 2(2), 2155–2164.
Maslow, A. H. (2017). A theory of human motivation. Defining and Classifying Children in Need, (1943), 101–127. https://doi.org/10.4324/9781315258324-16
Mochi, P., Pandya, K., Lindberg, K. B., & Korpås, M. (2025). Social Nudging for Sustainable Electricity Use: Behavioral Interventions in Energy Conservation Policy. Sustainability (Switzerland), 17(15), 1–16. https://doi.org/10.3390/su17156932
Mustofa, A., Sumartono, B. G., & Basri, M. (2016). Perilaku Konsumen Terkait Tunggakan Rekening Listrik Golongan Rumah Tangga 450VA Pada PLN (PERSERO).
ojk.go.id. (2024). Edukasi Keuangan. https://www.ojk.go.id/id/kanal/edukasi-dan-perlindungan-konsumen/pages/literasi-keuangan.aspx?utm_source=chatgpt.com
Palinkas, L. A., Horwitz, S. M., Green, C. A., Wisdom, J. P., Duan, N., Hoagwood, K., Angeles, L., & Northwest, K. P. (2016). Purposeful sampling for qualitative data collection and analysis in mixed method implementation research. 42(5), 533–544. https://doi.org/10.1007/s10488-013-0528-y.Purposeful
Parasuraman, A., Zaithaml, V. A., & L., A. B. L. (2008). SERVQUAL : A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. Jurnal Of Retailing, 64(January), 12–35.
Perusahaan Listrik Negara. (2025). Statistics PLN 2024. (01001). https://web.pln.co.id/statics/uploads/2025/07/Statistik-PLN-2024-Audited-Indo-Eng-Final-Compressed-update-sheet.pdf
PLN EIS. (2025). Histori Tunggakan Pelanggan Pascabayar PLN Lubuk Linggau.
PLN S2JB. (2024a). Prosedur Monitoring Pelunasan TS.
PLN S2JB. (2024b). Prosedur Proses Pelaksanaan TUL VI-01.[HP63.1][B63.2]
Prastika, A. (2023). Jurnal Ilmu Ekonomi (JIE) Jurnal Ilmu Ekonomi (JIE). 5(2), 247–261.
Pyzdek, T. (2021). Descriptive Statistics. Management for Professionals, Part F458, 145–149. https://doi.org/10.1007/978-3-030-69901-7_12
Rahardi, R. A. M., & Rachmawati, I. (2023). Pendekatan Hierarki Kebutuhan Maslow pada Motivasi Pembelian Electric Vehicles di Indonesia. Image : Jurnal Riset Manajemen, 11(1), 13–27. https://doi.org/10.17509/image.2023.002
Rahayaan, D., Soetiksno, A., & Wattimena, R. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada PT. BFI Finance Cabang Ambon. Jurnal Administrasi Terapan, 3(2), 384–396.
Rahayu, P. D., Putri, S. K., Nabila, Z., & Mutiara, R. S. (2025). Upaya Mengurangi Keterlambatan Pembayaran Listrik Pascabayar Di PT. PLN (Persero) ULP Kalisat. Penelitian Nusantara, 1(3), 543–547. https://padangjurnal.web.id/index.php/menulis/article/view/151
rmol.id. (2025). Pastikan Pasokan Stabil, PLN Lubukliggau Ajak Pelanggan Bayar Tagihan Listrik Lebih Awal. https://www.rmolsumsel.id/pastikan-pasokan-stabil-pln-lubukliggau-ajak-pelanggan-bayar-tagihan-listrik-lebih-awal?utm_source=chatgpt.com

Schicks, J. (2010). Microfinance Over-Indebtedness : Understanding its drivers and challenging the common myths Microfinance Over-Indebtedness : and challenging the common myths. Africa, 32(0), 33. http://www.rb-cms.nl/classes/FCKeditor/upload/65/File/overindebtness_cermi_2010.pdf

Silvast, A., Laes, E., Abram, S., & Bombaerts, G. (2020). What do energy modellers know? An ethnography of epistemic values and knowledge models. Energy Research and Social Science, 66(March), 101495. https://doi.org/10.1016/j.erss.2020.101495

Simes, M., Rahman, T., & Hernández, D. (2023). Vigilant conservation: How energy insecure households navigate cumulative and administrative burdens. Energy Research and Social Science, 101(October 2022). https://doi.org/10.1016/j.erss.2023.103092

Sinaga, E., Purba, M., Situmorang, W. R., Nainggolan, G. P., Situmorang, J., & Boot, R. (2025). Elastisitas Pendapatan dan Pola Konsumsi Rumah Tangga: Studi pada Masyarakat Perkotaan Menengah. 2(2), 577–587. https://doi.org/10.61722/jaem.v2i2.5124

Sujito. (2011). Total Satisfaction Merupakan Bentuk Diskonfirmasi Pelanggan Untuk Meningkatkan Loyalitas. Seminar Nasional Ilmu Ekonomi Terapan Fakultas Ekonomi UNIMUS, (Raut 2002), 41–48. https://jurnal.unimus.ac.id/index.php/psn12012010/article/viewFile/404/459

Suwarna, A. P., Nova, A., Nurjanna, A., & Artaman, A. P. (2025). Ketimpangan Ekonomi Dan Kemiskinan Dengan Pegaruhnya Terhadap Keterlambatan Pembayaran Tagihan Listrik (Studi Kasus Pada PT PLN ULP Kolaka) Economic Inequality and Poverty with Its Impact on Late Payment of Electricity Bills (Case Study at PT PLN ULP K. 1662–1670.

Vroom. (1964). Vroom's expectancy models and work-related criteria. Journal of Applied Psychology, 81(5), 575–586. https://doi.org/10.1037/0021-9010.81.5.575

Wahyuni, S. F., Radiman, R., Lestari, S. P., & Lestari, S. S. I. (2024). Keterkaitan antara Literasi Keuangan dan Pendapatan Pada Kesejahteraan Keuangan : Mediasi Prilaku Keuangan Generasi Sandwich. Bursa : Jurnal Ekonomi Dan Bisnis, 3(1), 30–43. https://doi.org/10.59086/jeb.v3i1.551

Wang, N. (2006). Generalizing the permanent-income hypothesis: Revisiting Friedman's conjecture on consumption. Journal of Monetary Economics, 53(4), 737–752. https://doi.org/10.1016/j.jmoneco.2005.04.005

web.pln.co.id. (2025). PLN Luncurkan Program Gelegar SwaCAM, Permudah Pelanggan Catat Pemakaian Listrik Mandiri. https://web.pln.co.id/media/siaran-pers/2025/11/pln-gelegar-swacam-program-catat-meter-mandiri?utm_source=chatgpt.com

Yeni, F., Sarah, S., Ramadhan, M. F., & Sari, P. I. P. (2024). the Influence of Income and Financial Literacy on Investment Decision Through Financial Behavior As a Moderating Variable. Jurnal Apresiasi Ekonomi, 12(1), 140–150. https://doi.org/10.31846/jae.v12i1.694

Yu, L., Hong, Y., Lin, H., Jiang, X., & Song, Z. (2025). Arrears behavior prediction of power users based on BP neural network and multi-scale feature learning: a refined risk assessment framework. Energy Informatics, 8(1). https://doi.org/10.1186/s42162-024-00441-0

Zhu, Y., Zheng, Y., & Ren, Z. (2024). Household welfare loss from energy price crisis: Evidence from China. Energy Economics, 138(18), 107836. https://doi.org/10.1016/j.eneco.2024.107836