Berikut ini kami sampaikan kebijakan Proses Bisnis terkait Informasi status Pelanggan (Blocking / Unblocking) dan Saldo Piutang Pelanggan baik Prabayar/Pascabayar sesuai surat Executive Vice President Quality Assurance Produk Layanan PLN Pusat No.0782/AGA.01.01/011303/2019 tanggal 18 September 2019 perihal SOP Blocking/Unblocking Pembelian Token dan Pengawasan kWh Meter Hilang di AP2T serta sesuai arahan Divisi Pemasaran dan Pelayanan Pelanggan PLN Pusat kami informasikan sbb:

- 1. Guna meningkatkan pengawasan terhadap Pelanggan Prabayar yang masih memiliki kewajiban/piutang yang sudah jatuh tempo dan belum melakukan pembayaran, maka dilakukan penyempurnaan di AP2T antara lain :
 - a. Pelaksanaan Blocking/Unblocking Token Pembelian Token Listrik dapat dilakukan terhadap:

NO	KETERANGAN	BLOCKING		UNBLOCKING	
		Otomatis	User	Otomatis	User
1	Kompensasi UJL Jatuh Tempo	٧	٧	٧	٧
2	TS P2TL Jatuh Tempo	٧	٧	٧	٧
3	TS kWh Jatuh Tempo	٧	٧	٧	٧
4	Cicilan BP Jatuh Tempo	٧	٧	٧	٧
5	Cicilan PRR Jatuh Tempo	٧	٧	٧	٧
6	Cicilan PRR IDPEL Lain Jatuh Tempo	٧	٧	٧	٧
7	Kurang Tagih BP Jatuh Tempo	٧	٧	٧	٧
8	kWh Meter Hilang		٧		٧

b. Proses Blocking Token Pembelian Listrik.



Keterangan:

Blocking Otomatis (oleh Sistem):

Pelaksanaan blocking pembelian token secara otomatis (oleh sistem) akan dilakukan terhadap piutang pelanggan prabayar yang ditetapkan sejak tanggal 1 September 2019.

o Blocking oleh User:

- Bagi piutang pelanggan prabayar yang ditetapkan sebelum tanggal 1 September
 2019, pelaksanaan blocking pembelian token dilakukan oleh User unit setempat.
- ii. Bagi kWh meter hilang.

c. Proses Unblocking Token Pembelian Listrik.





Keterangan:

Unblocking Otomatis (oleh System):

Pelaksanaan Unblocking pembelian token secara "OTOMATIS" (oleh sistem) akan dilakukan apabila Pelanggan telah melunasi seluruh kewajiban/piutang yang sudah jatuh tempo. Apabila Pelanggan hanya melunasi sebagian kewajiban/piutang yang sudah jatuh tempo, maka status pembelian token listrik akan tetap ter-blocking s.d. seluruh kewajiban/piutang yang sudah jatuh tempo telah lunas.

Unblocking oleh User :

Pelaksanaan Unblocking pembelian token oleh User dapat dilakukan apabila Pelanggan sudah terblocking (akibat terdapat kewajiban/piutang yang sudah jatuh tempo dan belum dilakukan pembayaran) dan terdapat kondisi yang tidak dapat dihindari, antara lain:

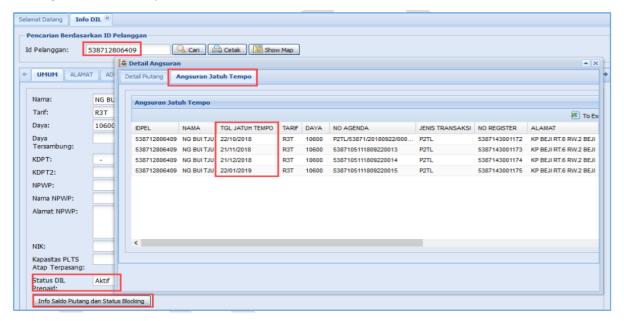
2019

Mekanisme Blocking Token dan Informasi Saldo Piutang Pelanggan pada AP2T

- 1) Pelanggan terkena musibah.
- 2) Terjadi konflik dilapangan dikarenakan ketidaksesuaian data.
- 3) Sudah diperoleh hasil pendataan terhadap kWh meter hilang.
- 4) Dsb.
- d. Informasi status pelanggan (blocking/unblocking) dan saldo piutang pelanggan baik prabayar/pascabayar, pada menu :
 - o Info Agenda
 - o Info DIL
 - Monitoring Blocking Token (Cetak Detail Piutang) → Role Unit

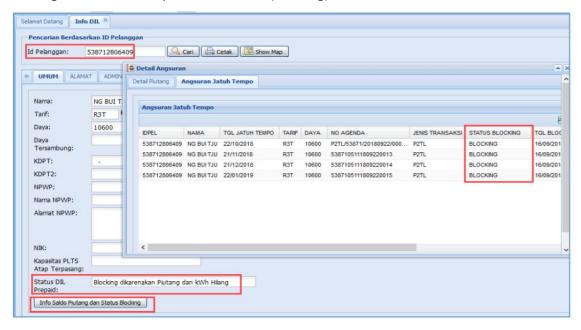
Contoh capture AP2T, Menu "INFO DIL":

Piutang Akan Jatuh Tempo dan Status DIL (Aktif):



Contoh capture AP2T, Menu "INFO DIL":

Piutang Sudah Jatuh Tempo dan Status DIL (Blocking).



2. Informasi Status Pelanggan dan Saldo Piutang Pelanggan.

Informasi Saldo Piutang Pelanggan (baik Prabayar maupun Pascabayar) dapat diakses di AP2T melalui fitur "Info DIL". Kebutuhan informasi tersebut antara lain:

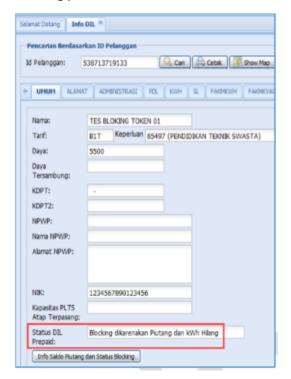
- a. Untuk mengetahui status DIL Prabayar Pelanggan.
 - O Aktif → Normal (dapat melakukan pembelian token listrik).



○ Blocking akibat Piutang (CICILAN BP JATUH TEMPO) → Blocking pembelian token listrik.



○ Blocking akibat Piutang dan kWh Hilang (CICILAN BP JATUH TEMPO dan kWh Hilang) →
 Blocking pembelian token listrik.

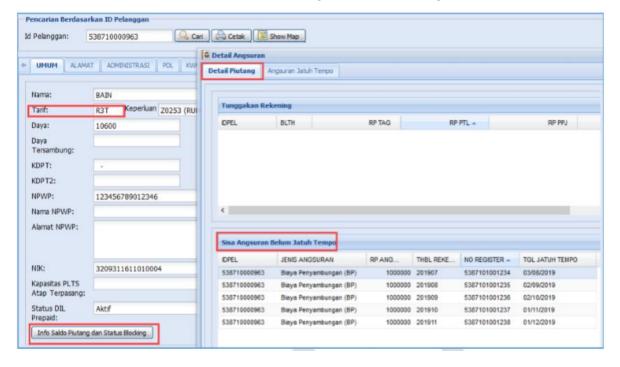


○ Blocking akibat kWh Hilang → Blocking pembelian token listrik.



- b. Mengetahui Saldo Piutang Pelanggan.
 - PRABAYAR (Saldo Piutang Belum Jatuh Tempo) :

Pilih Menu "INFO DIL → UMUM (Info Saldo Piutang dan Status Blocking)"



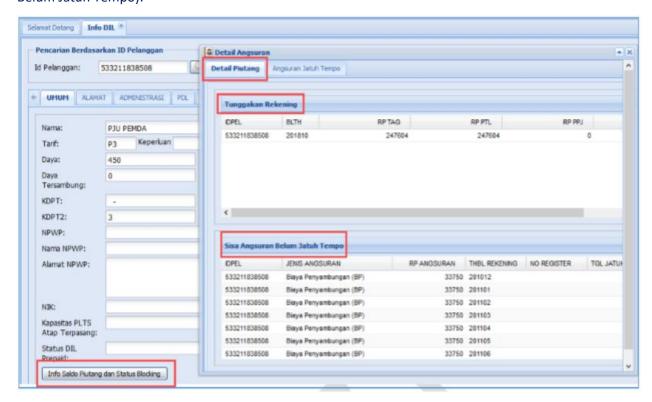
2019

Mekanisme Blocking Token dan Informasi Saldo Piutang Pelanggan pada AP2T

PASCABAYAR

Pilih Menu "INFO DIL → UMUM (Info Saldo Piutang dan Status Blocking)"

Untuk Pelanggan Pascabayar akan tampil Detail Angsuran (Detail Piutang dan Sisa Angsuran Belum Jatuh Tempo).

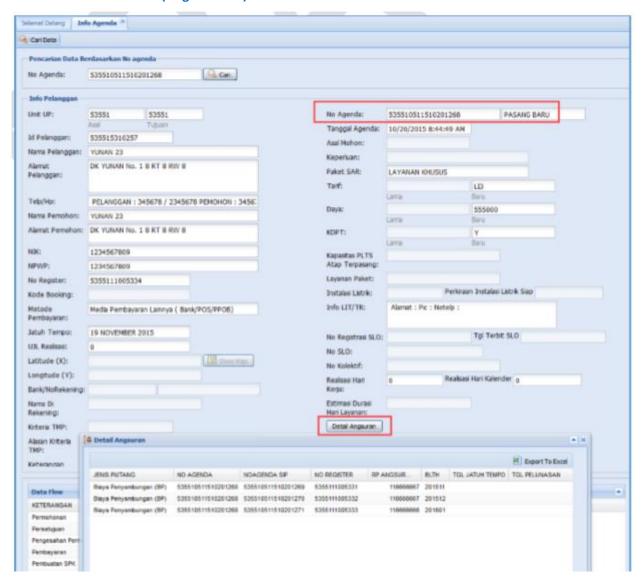


c. Informasi Agenda Permohonan.

Pada informasi Agenda Permohonan, terdapat penambahan Info Angsuran untuk melihat informasi angsuran yang melekat pada saat Agenda permohonan diajukan.

- Klik "INFO AGENDA" pada AP2T
- o Input No Agenda atau Data lainnya pada menu Cari Data

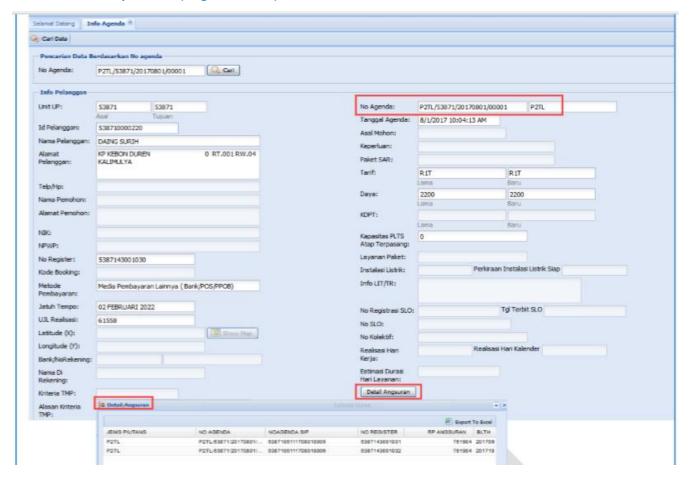
Contoh Permohonan PB (Angsuran BP):



2019

Mekanisme Blocking Token dan Informasi Saldo Piutang Pelanggan pada AP2T

Contoh Penetapan P2TL (Angsuran P2TL):



3. Perlakuan Layanan di CC PLN 123:

- a. Memberikan informasi sesuai kebutuhan Pelanggan.
- b. Untuk permasalahan Blocking Token, CSO melakukan tahapan layanan sbb:
 - o Pengecekan pada aplikasi (AP2T) mengenai penyebab Blocking Token.
 - o Informasikan kepada Pelanggan keterangan yang terdapat pada aplikasi.
 - o Lakukan konfirmasi mengenai status (keterangan) tsb kepada Pelanggan.
 - Informasikan No. Register yang ada pada aplikasi (AP2T) dan meminta Pelanggan agar membayar No Register tsb sesuai masa jatuh temponya.
 - Pelanggan diberitahukan untuk melakukan pembayaran atau pembelian token di luar periode pukul 23:45 - 00:15 WIB.

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR CSO PLN 123

Mekanisme Blocking Token dan Informasi Saldo Piutang Pelanggan pada AP2T

- c. Untuk permasalahan Pelanggan tidak dapat melakukan permohonan niaga atau permohonan lainnya karena terdapat angsuran yang harus dilunasi atau Pelanggan menginginkan informasi mengenai tagihan susulannya/angsurannya, maka CSO melakukan tahapan layanan sbb:
 - Pengecekan pada aplikasi (AP2T) untuk memastikan apakah Pelanggan memiliki kewajiban yang harus dilunasi.
 - o Informasikan kepada Pelanggan keterangan yang terdapat pada aplikasi.
 - o Lakukan konfirmasi mengenai status (keterangan) tsb kepada Pelanggan.
 - o Sarankan kepada Pelanggan untuk melunasi kewajiban yang harus dilunasinya.
 - Melakukan pencatatan pada aplikasi (APKT "KELUHAN" ISSUE CLOSED di CC PLN 123 & CRM).