



**LISTRIK  
GRATIS**

**STIMULUS COVID-19**



Pelanggan Bisnis Kecil

Pelanggan Industri Kecil

**B1/450VA**

**I1/450VA**



Tanya Jawab  
Seputar Program  
Keringanan Tagihan  
Listrik Untuk Konsumen  
B1/450 VA dan  
Konsumen I1/450 VA  
Tahun 2020



# Q&A Questions Answers

**1 Q : Apakah benar Pemerintah memberikan keringanan tagihan listrik/gratis untuk Konsumen B1/450 VA dan Konsumen I1/450 VA?**

**A :** Benar, Pemerintah memberikan keringanan tagihan listrik/gratis sesuai dengan arahan Pemerintah ke PT PLN melalui Kementerian ESDM dengan nomor surat 847/23/DJL.3/2020 tentang Pelaksanaan Diskon Tarif Tenaga Listrik PT PLN (Persero) Bagi Pelanggan Subsidi B1/450 VA dan I1/450 VA.

**2 Q : Apa yang melatarbelakangi Pemerintah memberikan program keringanan tagihan listrik/gratis untuk Konsumen B1/450 VA dan Konsumen I1/450 VA?**

**A :** Latar belakang pemberian program ini adalah:

1. Dampak COVID-19 menyebabkan penurunan daya beli masyarakat dan konsumsi sehingga berimbas terhadap Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM)
2. Memberikan perlindungan dan pemulihan ekonomi bagi sektor UMKM

**3 Q : Apa bentuk keringanan biaya dari program Pemerintah tersebut?**

**A :** Bentuk keringanan berupa rekening listrik gratis (biaya pemakaian dan biaya beban) atau token gratis bagi Konsumen B1/450 VA dan I1/450 VA untuk Konsumen pascabayar dan prabayar selama 6 bulan (Mei 2020 sd Oktober 2020)

**4 Q : Komponen biaya apa saja yang digratiskan ke pelanggan?**

**A :** Komponen tagihan listrik yang digratiskan adalah :

1. Untuk pascabayar adalah biaya pemakaian listrik dan biaya beban.
2. Untuk prabayar adalah biaya pemakaian listrik.

**5 Q : Apakah seluruh golongan tarif Bisnis dan Industri mendapatkan manfaat program ini?**

**A :** Tidak semua golongan tarif mendapatkan program keringanan tagihan listrik, hanya golongan tarif Bisnis B1/450 VA dan Industri I1/450 VA.

**6 Q : Berapa jumlah Konsumen yang berpotensi mendapatkan manfaat program ini ?**

**A :** Jumlah Konsumen yang berpotensi mendapatkan manfaat program ini adalah sebagai berikut:

1. Pelanggan B1/450 VA\* :
  - Pascabayar : 205.648 Pelanggan
  - Prabayar : 249.422 Pelanggan
  - Total Pelanggan : 455.070 Pelanggan
2. Pelanggan I1/450 VA\* :
  - Pascabayar : 104 Pelanggan
  - Prabayar : 269 Pelanggan
  - Total Pelanggan : 373 Pelanggan

3. Sehingga total Konsumen I1/450 VA & B1/450 VA yang mendapat keringanan atau gratis adalah 445.443 Ribu Konsumen
- Pascabayar : 205.752 Ribu Konsumen
  - Prabayar : 249.691 Ribu Konsumen

Catatan:

Berdasarkan Jumlah Konsumen Bisnis dan Industri 450 VA per Maret 2020

**7 Q : Kapan masa berlaku program ini ?**

**A :** Masa berlaku program ini:

1. Bagi Konsumen pascabayar berlaku untuk rekening tagihan listrik periode Mei, Juni, Juli, Agustus, September dan Oktober 2020.
2. Bagi Konsumen prabayar berlaku untuk bulan Mei, Juni, Juli, Agustus, September dan Oktober 2020 yang diterbitkan 1 kali setiap bulan.

**8 Q : Apakah program ini berlaku di seluruh Indonesia?**

**A :** Ya, program ini berlaku di seluruh Indonesia.

**9 Q : Bagaimana caranya Konsumen untuk mendapatkan listrik gratis ini?**

**A :** Untuk mendapatkan listrik gratis ini:

1. Bagi Konsumen prabayar, B1/450 VA dan I1/450 VA, diberikan token listrik gratis yang diperoleh melalui beberapa kanal layanan, yaitu Whatsapp di nomor 08122123123, Telegram: @PLN\_123BOT, website PLN dengan alamat: [www.pln.co.id](http://www.pln.co.id) dan Aplikasi PLN Mobile, CC123, Kantor PLN, Payment Point dan kerjasama dengan perangkat Desa atau Daerah.
2. Bagi Konsumen pascabayar B1/450 VA dan I1/450 VA, tidak perlu melakukan pembayaran. Rekening tagihan listrik periode Mei, Juni, Juli, Agustus, September dan Oktober 2020 akan lunas secara otomatis. Namun bagi konsumen yang memiliki tunggakan karena belum melunasi tagihan pada rekening bulan sebelum diberlakukannya program ini, tetap harus memiliki kewajiban pembayaran tunggakan tersebut.

**10 Q : Bagaimana dengan Konsumen yang lokasinya jauh dan sulit mendapatkan akses internet untuk membuka web PLN, Whatsapp, Telegram dan Aplikasi PLN Mobile?**

**A :** Untuk Konsumen yang lokasinya jauh dan sulit mendapat akses internet untuk membuka web pln, Whatsapp, Telegram dan Aplikasi PLN Mobile, PLN akan bekerjasama dengan perangkat desa/kelurahan atau perangkat daerah setempat untuk penyaluran token listrik gratisnya dengan mempertimbangkan status kewaspadaan di wilayah tersebut.

**11 Q : Kenapa pendistribusian token tidak diutamakan dilakukan pada kantor atau loket PLN?**

**A :** Karena PLN berusaha menghindari terjadinya kumpulan masa untuk mencegah penyebaran pandemi covid-19.

**12 Q : Apakah penerimaan token gratis tersebut dikenakan biaya?**

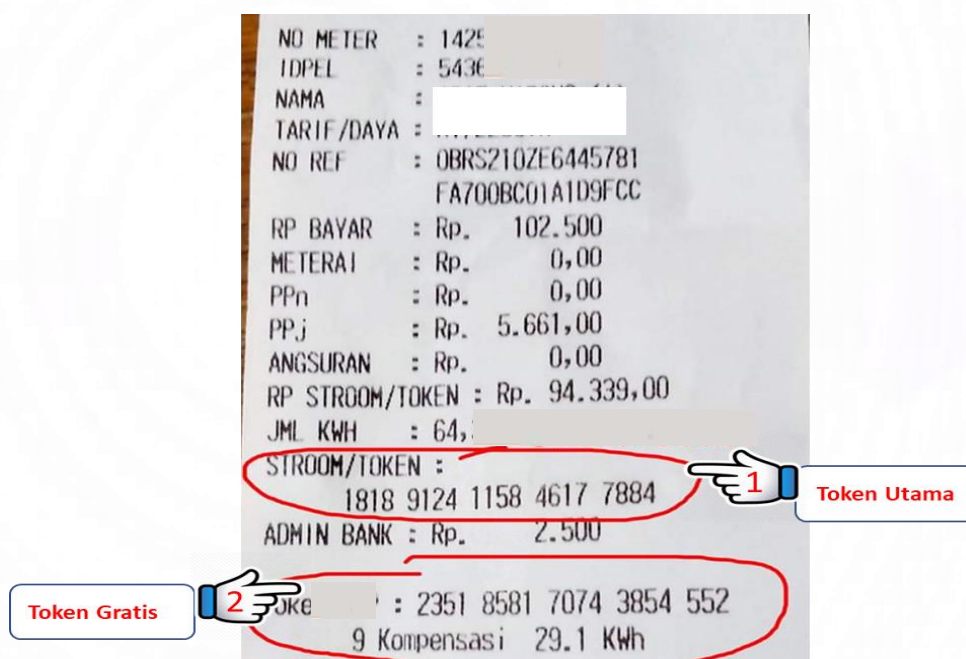
**A :** Untuk program token gratis ini Konsumen tidak dikenakan biaya apapun.

**13 Q : Bagaimana jika Konsumen belum menerima atau menggunakan token gratis tersebut pada masa program ini, apakah token tersebut masih dapat digunakan?**

**A :** Bagi Konsumen yang belum mendapat token gratis setelah melewati masa program ini tetap dapat mengakses kanal layanan yang tersedia untuk mendapatkan token tersebut dan tetap dapat digunakan.

**14 Q : Jika Konsumen ingin membeli token secara normal apakah konsumen mendapatkan token gratis?**

**A :** Ya, Konsumen tetap mendapatkan token gratis. Kode token akan muncul di struk saat pembelian normal token yang pertama di bulan tersebut. Dengan contoh Sebagai berikut:



**15 Q : Apabila ada Konsumen yang berhak mendapatkan listrik gratis akan tetapi bangunan tersebut dalam 3 bulan (Des 2019 sd Feb 2020) tidak ada pembelian tokennya, bagaimana perlakuannya?**

**A :** Pelanggan yang tidak membeli token pada Des 2019 sd Feb 2020, maka perhitungan pemberian token gratis didasarkan transaksi pembelian token terakhir dalam kurun waktu satu tahun sebelumnya sejak Maret 2020. Kalau dalam periode tersebut juga tidak terdapat historis pembelian maka konsumen tidak akan mendapatkan token gratis.



16

**Q : Bagaimana dengan biaya PPJ apakah gratis?**

**A :** Untuk konsumen B1 dan I1 450 VA dikarenakan Biaya Pemakaian dan Biaya Beban gratis, sehingga biaya tagihan rekening pemakaian menjadi Rp 0,-, maka PPJ dikenakan sesuai ketentuan dengan nilai Rp 0,- . (Penjelasan gambar di bawah)

**Pelanggan Pascabayar B1/450 VA**

Kondisi	Pemakaian kWh	Tarif Pemakaian (Rp/kWh)	Tarif Biaya Beban (Rp/kVA/bulan)	Tagihan Rekening Pemakaian (Rp)	Tagihan Rekening Biaya Beban (Rp)	Pajak Penerangan Jalan/PPJ (Rp), diasumsikan 5%	Jumlah Tagihan Rekening (Rp)
Sebelum diskon	85	Blok I (0 – 30 kWh) : 254 Blok II (> 30 kWh) : 420	23.500	30 x 254 = 7.620 55 x 420 = 23.100 Total = 30.720	0,45 x 23.500 = 10.575	5% x (30.720 + 10.575) = 2.065	30.720 + 10.575 + 2.065 = 43.360
Setelah diskon 100%	85	Blok I (0 – 30 kWh) : 254 Blok II (> 30 kWh) : 420	0	30 x 0 = 0 55 x 0 = 0 Total = 0	0,45 x 0 = 0	5% x 0 = 0	0

**Pelanggan Pascabayar I1/450 VA**

Kondisi	Pemakaian kWh	Tarif Pemakaian (Rp/kWh)	Tarif Biaya Beban (Rp/kVA/bulan)	Tagihan Rekening Pemakaian (Rp)	Tagihan Rekening Biaya Beban (Rp)	Pajak Penerangan Jalan/PPJ (Rp), diasumsikan 5%	Jumlah Tagihan Rekening (Rp)
Sebelum diskon	85	Blok I (0 – 30 kWh) : 160 Blok II (> 30 kWh) : 395	26.000	30 x 160 = 4.800 55 x 395 = 21.725 Total = 26.525	0,45 x 26.000 = 11.700	5% x (26.525 + 11.700) = 1.911	26.525 + 11.700 + 1.911 = 40.136
Setelah diskon 100%	85	Blok I (0 – 30 kWh) : 160 Blok II (> 30 kWh) : 395	0	30 x 0 = 0 55 x 0 = 0 Total = 0	0,45 x 0 = 0	5% x 0 = 0	0

17

**Q : Saya sudah mencoba mengunjungi website PLN [www.pln.co.id](http://www.pln.co.id), Whatsapp 08122123123 dan Telegram @PLN\_123BOT untuk melihat token listrik gratis tetapi kenapa belum ada nomor tokennya?**

**A :** Proses penerbitan token dilakukan secara bertahap. Bila token belum tersedia maka akan muncul keterangan dalam web pln, Whatsapp, Telegram dan Aplikasi PLN Mobile seperti pada gambar dibawah. Jika sampai melewati periode di keterangan token belum terbit maka konsumen dapat menghubungi Contact Center PLN 123.

**Pencarian**

Identitas Pelanggan IDPEL 437400685525

Masukkan kata disamping f2w Cari

Refresh Kode

**Info Pelanggan**

IDpel / No Meter

Nama

Tarif Daya

**Keterangan**

Mohon maaf token kompensasi Anda belum tersedia dan akan diperbaharui secara bertahap. Token kompensasi diberikan kepada pelanggan daya 450 VA dan 900 VA Bersubsidi (sesuai Data Terpadu Kesejahteraan Sosial).

Layanan Pasang Baru dan Perubahan Daya



18

Q : Bagaimana cara mendapatkan token gratis bagi Konsumen prabayar?

A : A. Melalui website PLN [www.pln.co.id](http://www.pln.co.id) dengan petunjuk sebagai berikut :

1. Konsumen mengakses [www.pln.co.id](http://www.pln.co.id)
  2. Pilih menu Gratis/Diskon Stimulus PSBB
  3. Masukkan ID Konsumen atau Nomor meter
  4. Kemudian masukan Kode lalu tekan cari
  5. Selanjutnya data Konsumen akan muncul beserta kode token gratis.
- Dengan petunjuk gambar sebagai berikut :

**Masukan ID Pelanggan/ Nomor Meter** (2)

**Masukan Kode** (3)

**Klik** (4)

**Kode Token Gratis** (5)

Bulan	Jenis Transaksi	Rp Diskon	Rp PTL	Rp PPJ	Rp PPN	kWh	TOKEN
Mei 2020	Gratis/Diskon Stimulus PSBB	95.016	95.016	0	0	177.6	0089 1442 660 30

B. Melalui Whatsapp ke nomor 08122123123 dengan petunjuk sebagai berikut :

1. Buka Aplikasi WhatsApp
  2. Chat whatsapp ke nomor 08122123123
  3. Ketik 'hy atau test' lalu kirim
  4. Masukkan ID Konsumen atau Nomor meter lalu tekan kirim
- Dengan petunjuk gambar sebagai berikut :

**ketik "hy"** (1)

**Masukan ID Pelanggan/ Nomor Meter** (2)

**Selanjutnya apabila kode token sudah tersedia akan muncul disini** (3)

Dear Electrizen,  
Berikut disampaikan informasi listrik gratis/ diskon :  
ID Pelanggan : 3191000  
Nama Pelanggan : YU  
Bulan : Mei  
Nomor Token : 00891442660 30  
Rp Token : Rp. 95.016  
Jenis Transaksi : Gratis/Diskon Stimulus PSBB

1. Buka Aplikasi Telegram
2. Masuk menu pencarian
3. Ketik @PLN\_123BOT lalu pilih @PLN\_123BOT
4. Tekan Start
5. Masukan angka “1” lalu kirim
6. Masukan ID Pelanggan atau Nomor meter lalu kirim

11:25 4G 80%

← PO PLN 123 Official bot

WhatsApp.com

Share on WhatsApp  
WhatsApp Messenger: More than 2 billion people in over 180 countries use WhatsApp to stay in touch with friends and family, anytime and anywhere. WhatsApp is free and offers simple, secure, reliable messaging and calling, available on phones all over the...

18:53

1 18:53 ✓

Silakan masukan ID pelanggan/nomor meter Anda ya?

18:53

523031813 22:04 ✓

2 22:04 ✓

Token stimulus Covid 19 Anda 5552699801726061 sebesar Rp. 66.691 untuk bulan April 2020 22:05

Ketik \*1\* untuk Info Listrik Gratis/ Diskon Stimulus Covid19 22:04

1 22:04 ✓

Silakan masukan ID pelanggan/nomor meter Anda ya?

22:04

523031813 22:05 ✓

Token stimulus Covid 19 Anda 5552699801726061 sebesar Rp. 66.691 untuk bulan April 2020 22:05

Message

3

Selanjutnya apabila kode token sudah tersedia akan muncul disini

1 Tekan Tombol "1"

2 Masukkan ID Pelanggan/ Nomor Meter

1. Konsumen mengunduh aplikasi PLN Mobile di google playstore untuk Android atau di apple store untuk Iphone.
2. Selanjutnya Konsumen pilih menu Listrik Gratis.
3. Lalu masukan ID Konsumen atau nomor meter lalu tekan kirim.

**Left Screenshot (Step 1):**

- Header: Listrik Gratis
- Logo: PLN PEDULI COVID-19
- Step 1: Masukan ID Pelanggan/Nomor
- Instruction: Masukkan ID pelanggan/ Nomor Meter
- Input field: [Empty text box]
- Button: Kirim
- Hand icon pointing to 'Klik kirim' button
- Background image: President Jokowi
- Text: PLN: SIAP LAKSANAKAN!
- Text: Kami sangat mendukung dan siap melaksanakan kebijakan dari Pemerintah tersebut.

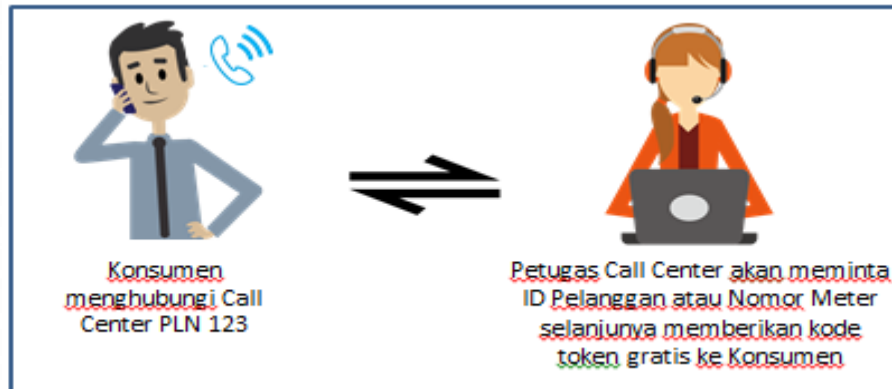
**Right Screenshot (Step 2):**

- Header: Listrik Gratis
- Logo: PLN PEDULI COVID-19
- Step 2: ID pelanggan/ nomor meter anda
- Sample ID: XXXX XXXX XXXX
- Sample Token: XXXX XXXX XXXX XXXX
- Text: sebesar Rp 40 ribu rupiah untuk bulan April 2020
- Text: Riwayat token akan terlampir di menu kanvas atau laman ini.
- Hand icon pointing to 'Klik kirim' button
- Background image: President Jokowi
- Text: PLN: SIAP LAKSANAKAN!
- Text: Kami sangat mendukung dan siap melaksanakan kebijakan dari Pemerintah tersebut.

E. Untuk mendapatkan Token Gratis melalui Contact Center PLN 123 sebagai berikut :

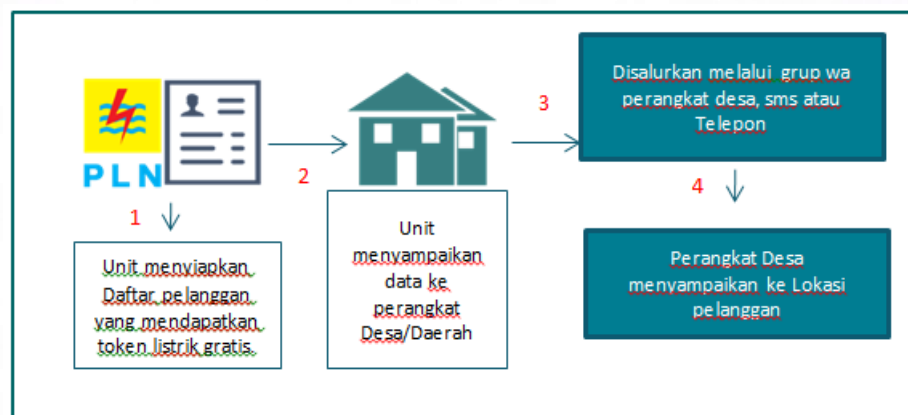
- a. Konsumen menghubungi Contact Center PLN 123
  - i. Melalui telephone 123
  - ii. Melalui Handphone (kode area) 123
- b. Menginformasikan ID Pelanggan atau Nomor meter ke petugas Call Center
- c. Selanjutnya petugas Call Center akan memberikan kode token gratis

Dengan petunjuk gambar sebagai berikut:



F. Kerjasama dengan perangkat Desa atau Daerah.

- a. Unit menyiapkan detail data konsumen yang berhak mendapatkan Token Gratis Program Stimulus Covid-19.
- b. Unit menyampaikan dokumen/print out detail data Konsumen penerima Token Gratis Program Stimulus Covid-19 ke perangkat Desa atau Daerah melalui Whatsapp, Telegram, Email atau diatur oleh Unit setempat dengan memperhatikan unsur keamanan untuk mencegah penyebaran pandemi Covid-19.
- c. Perangkat desa selanjutnya menyalurkan token gratis ke Konsumen.



19

**Q :** Apabila di bulan Mei 2020 sd Oktober 2020 ada Konsumen baru dan yang termasuk dalam Konsumen Bisnis dan Industri daya 450 VA apakah akan mendapatkan token gratis?

**A :** Tetap mendapatkan token gratis dengan perhitungan berdasarkan rata-rata konsumsi kWh/pelanggan prabayar nasional tertinggi Desember 2019, Januari 2020 dan Februari 2020 sesuai tarif dan dayanya dan akan diberikan ke Konsumen pada bulan selanjutnya setelah Konsumen tercatat sebagai Konsumen resmi di Data Induk Pelanggan PLN



20	<p><b>Q : <i>Apabila ada pelanggan yang migrasi dari pascabayar ke prabayar di bulan Mei 2020 sd Oktober 2020 apakah tetap mendapatkan token gratis?</i></b></p> <p><b>A :</b> Pelanggan yang migrasi dari pascabayar ke prabayar, token gratisnya sebesar pemakaian tertinggi Des 2019 sd Februari 2020 ketika pelanggan masih di pascabayar.</p> <p>Catatan:</p> <p>Tidak boleh terjadi dua kali pemberian listrik gratis.</p>
21	<p><b>Q : <i>Apabila di bulan Mei 2020 sd Oktober 2020 ada Konsumen yang baru mutasi dari tarif Non subsidi ke tarif Bisnis dan Industri 450 VA apakah akan mendapatkan token gratis?</i></b></p> <p><b>A :</b> Tetap mendapatkan token gratis dengan ketentuan perhitungan rata-rata konsumsi nasional bulan Des 2019 sd Feb 2020 diambil yang tertinggi sesuai dayanya.</p>
22	<p><b>Q : <i>Kalau Konsumen yg berhak mendapatkan token gratis/diskon, sudah membeli token sebelum kode token diterima, apakah tokennya hangus?</i></b></p> <p><b>A :</b> Token tersebut tetap bisa digunakan setelah program ini selesai, karena token listrik tidak kadaluwarsa.</p>
23	<p><b>Q : <i>Jika token gratis sudah dipakai Konsumen dan habis di tengah bulan, apakah Konsumen masih bisa mendapatkan token gratis lagi atau harus membeli token baru?</i></b></p> <p><b>A :</b> Konsumen tidak mendapatkan token gratis lagi karena Konsumen hanya mendapat token gratis 1 kali per bulan. Dengan demikian Konsumen harus membeli token listrik seperti biasanya.</p>
24	<p><b>Q : <i>Untuk Konsumen pascabayar, jika Konsumen masih memiliki kewajiban cicilan/angsuran pada bulan Mei 2020 sd oktober 2020 apakah tetap harus dibayarkan cicilan tersebut ?</i></b></p> <p><b>A :</b> Bagi Konsumen B1/450 VA dan I1/450 VA yang masih terdapat cicilan/angsuran bulan Mei sd Oktober 2020, cicilan/angsuran akan digeser ke bulan November 2020, Desember 2020, Januari 2021 dst.</p>
25	<p><b>Q : <i>Apabila ada Konsumen yang pemakaiannya diatas 720 JN dan berhak mendapatkan listrik gratis, bagaimana perlakuannya?</i></b></p> <p>Kasus pertama :</p> <p><b>A :</b> Jika disebabkan oleh token perdana dan kompensasi UJL akibat migrasi dari pasca ke prabayar, maka token gratisnya sebesar pemakaian tertinggi Desember 2019 s.d. Februari 2020 ketika pelanggan masih di pascabayar.</p> <p>Kasus kedua:</p> <p>Jika disebabkan token perdana dan token transaksi pembelian online bagi pelanggan pasang baru, maka token gratisnya sebesar rata-rata konsumsi kWh/pelanggan prabayar holding tertinggi Desember 2019, Januari 2020 dan Februari 2020.</p>

	<p>Kasus ketiga: Jika disebabkan token transaksi dan adanya token kompensasi TMP bagi pelanggan lama, maka token gratisnya sebesar konsumsi tanpa memperhitungkan token kompensasi TMP.</p>
26	<p><b>A : <i>Jika Konsumen sudah mengambil dan sudah menginput token gratis, kemudian kWh meter rusak. Apakah token gratis tersebut hilang?</i></b></p> <p><b>Q :</b> Mengikuti SOP pergantian kWh meter yang berlaku.</p>
27	<p><b>A : <i>Jika ada Konsumen yang mengaku belum mendapatkan token gratis dan menyatakan bahwa token yang dia dapat tidak bisa digunakan. Bagaimana penjelasannya?</i></b></p> <p><b>Q :</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Petugas terlebih dahulu memeriksa kode token gratis yg dikeluarkan PLN, petugas menyampaikan kode token gratisnya.</li> <li>2. Bila tidak dapat di input, tanyakan ke konsumen, apakah ada tulisan periksa di layar meter prabayar, jika ada tulisan periksa, maka harus diberikan terlebih dahulu CTT (Clear Tamper Token) dari PLN, setelah itu di input token gratisnya. Bila salah input muncul tulisan Gagal 01.</li> <li>3. Mengecek token yang sudah masuk dengan menekan angka : 54 (enter) "Last Credit Token Accepted" artinya token terakhir yang di input muncul di display 55 (enter) "Last 2nd Credit Token Accepted" artinya token ke-2 terakhir yang di input muncul di display</li> </ol>
28	<p><b>A : <i>Jika ada Konsumen sudah mengambil kode token gratis tapi belum sempat diinput, kemudian kWh meter rusak. Apakah token gratis bisa digunakan? jika tidak bagaimana solusinya?</i></b></p> <p><b>Q :</b> Mengikuti SOP pergantian kWh meter yang berlaku.</p>