

Sehubungan dengan perpanjangan **Program Stimulus Diskon Tarif Pelanggan R1/ B1/ I1 Daya 450 VA sebesar 50% dan R1 900 VA Subsidi sebesar 25%** yang sesuai ketentuan berlaku mulai transaksi April s.d Juni 2021 namun **telah diimplementasikan sejak tanggal 30 Maret 2021 (sebelum masa berlaku Stimulus Diskon Tarif TW II 2021)**. Karena hal tsb maka terdapat pengaruh khususnya untuk Pelanggan Prabayar pada jumlah token Token yang diterima saat transaksi pembelian Token Listrik pada tanggal 30-31 Maret 2021 yaitu :

A. Dampak yang terjadi :

1. **Terjadi Kurang Tagih** (Pelanggan menerima kWh dua kali lebih banyak dari yang seharusnya) khususnya Pelanggan dengan **Daya 450 VA Tarif : R1/ B1/ I1**,
2. **Lebih Tagih** (Pelanggan menerima kWh lebih sedikit dari yang seharusnya) untuk Pelanggan **Rumah Tangga Daya R1/900 VA**,

B. Solusi untuk permasalahan tsb yaitu :

1. Untuk Daya 450 VA (Tarif : B1/ I1/ R1) :

Kelebihan kWh yang diterima pelanggan akan diangsur pemotongannya sebanyak **3 (tiga) kali** pada setiap transaksi pembelian Token.

2. Untuk Rumah Tangga Daya 900 VA (R1/900 VA) :

- a. Kelebihan Tagihnya akan dilakukan penyesuaian dengan cara pemberian **Token susulan** pada saat Pelanggan melakukan transaksi pembelian Token.
- b. Pelanggan akan menerima 2 (dua) Nomor Token (Token pembelian dan Token Susulan).
- c. Untuk mengetahui token stimulus, pelanggan dapat mengakses juga di channel Layanan PLN yang tersedia .

C. Penjelasan :

1. Untuk Daya 450 VA (Tarif : B1/ I1/ R1) :

- a. Sebenarnya untuk Daya 450 VA, Pelanggan sebelumnya mendapatkan Stimulus Token Gratis 100% yang dapat diketahui melalui channel layanan yang tersedia, namun ada **beberapa kemungkinan Pelanggan tetap membeli Token yaitu :**
 - o Pelanggan tidak mengetahui mendapatkan Token Gratis.
 - o Token yang diterima Pelanggan tidak mencukupi untuk pemakaian listriknya, sehingga pelanggan membeli kembali.

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR CSO PLN 123
Penjelasan Implementasi Stimulus
Pelanggan Prabayar Sebelum 01 April 2021 (Rev)

09
Apr
2021

Pelanggan tersebut seharusnya ketika melakukan pembelian token masih diperhitungkan normal. Namun dikarenakan implementasi stimulus TW 2 diberlakukan sejak tanggal 30 Maret 2021 maka perhitungan pembelian token pelanggan langsung diperhitungkan dengan diskon 50%. Sehingga pelanggan mendapatkan diskon yang seharusnya belum menjadi hak nya di bulan tersebut. Atas diskon yang belum menjadi hak nya maka terjadi kondisi kurang tagih pada pelanggan.

b. Daya 450 VA (Tarif : B1/ I1/ R1) :

- **Periode Januari s.d Tgl 31 Maret 2021**, Pelanggan mendapatkan Stimulus diskon Tarif **100%** berupa Token Gratis (Token diterbitkan terlebih dahulu, dan harus diakses oleh Pelanggan untuk selanjutnya diinputkan ke kWh meter Pelanggan).
- **Mulai Tgl. 01 April s.d Juni 2021**, Pelanggan mendapatkan Stimulus diskon Tarif sebesar **50%** (dimana diskon diperoleh langsung saat Pelanggan melakukan pembelian Token).
- **Namun Pada Tgl. 30 & 31 Maret 2021**, Stimulus Token sebesar **50%** sudah **terimplementasi sebelum waktunya** sehingga bagi Pelanggan yang membeli Token pada tanggal tsb akan akan terproses dengan stimulus 50% **sehingga kWh yang diterima pelanggan 2 kali lebih besar dari yang seharusnya** (tidak mendapatkan Diskon Tarif).
- **Kelebihan atas kWh yang diterima pelanggan akan dilakukan penyesuaian melalui pemotongan secara mengangsur selama 3 (tiga) kali pada setiap pembelian Token.**

c. Contoh Simulasi Perhitungannya :

Transaksi ke	Tanggal	Nomor Token	Rp. Token	Jumlah kWh Diterima	Jumlah kWh Seharusnya	kWh yang Perlu Disesuaikan	Saldo Kelebihan kWh
1	2	3	4	5	6	7 = 5-6	8
1	31/03/2021	xxxxxxxxxxxx	20.000	87,6	43,8	43,8	43,8
Jumlah Kali Penyesuaian							3 kali Transaksi
Penyesuaian kWh per Transaksi							14,6
Contoh Penyesuaian :							
Pada bulan April, Pelanggan membeli Token				: 50	kWh		
Penyesuaian kWh				: 14,6	kWh		
Sehingga Jumlah Token yg Diterima Pelanggan setelah Penyesuaian				35,4	kWh		

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR CSO PLN 123
Penjelasan Implementasi Stimulus
Pelanggan Prabayar Sebelum 01 April 2021 (Rev)

09
Apr
2021

Transaksi ke	Tanggal	Nomor Token	Rp. Token	Jumlah kWh Diterima	Jumlah kWh Seharusnya	kWh yang Perlu Disesuaikan	Saldo Kelebihan kWh
1	2	3	4	5	6	7 = 5-6	8
1	30/03/2021	xxxxxxxxxxxx	20.000	92,7	46,4	46,3	138,9
2	31/03/2021	xxxxxxxxxxxx	20.000	92,7	46,4	46,3	
3	31/03/2021	xxxxxxxxxxxx	20.000	92,7	46,4	46,3	
Jumlah Kali Penyesuaian							3 kali Transaksi
Penyesuaian kWh per Transaksi							46,3

d. Jika terdapat Pelanggan Daya 450 VA (Tarif : B1/ I1/ R1) yang menanyakan mengapa pembelian pada Tgl. 30 atau 31 Maret mendapatkan kWh lebih banyak dibandingkan dengan pembelian pada bulan April 2021, maka :

- Sampaikan Permohonan maaf atas permasalahannya yang terjadi.
- Sampaikan bahwa pembelian Token pada tanggal 30 atau 31 Maret 2021 tsb terproses dengan mendapatkan stimulus Diskon tarif sebesar 50% bersamaan dengan Pelanggan membeli token karena terdapat penerapan stimulus yang terimplementasi terlebih dahulu dimana seharusnya Diskon tsb baru dapat diperoleh mulai tanggal 1 April 2021 sehingga saat Pelanggan membeli Token pada saat itu (tanggal 30 atau 31 Maret 2021) akan mendapatkan jumlah kWh melebihi dari yang seharusnya diterima dan kelebihan kWh tsb (kurang tagih PLN ke Pelanggan) akan dilakukan penyesuaian dengan cara diangsur selama 3 (tiga) kali pada saat transaksi pembelian Token.
- Penyampaian di CC PLN 123 adalah **“PENYESUAIAN”** bukan **“Pengurangan”** (menggunakan kalimat positif).

Contoh penyampaian :

“...Baik Bapak/Ibu {... nama Pelanggan ...}, Mohon maaf atas pemasalahan ini..

Untuk pembelian Token pada tanggal 30 atau 31 Maret 2021 tsb, terproses dengan mendapatkan stimulus Diskon tarif sebesar 50% karena terdapat penerapan stimulus yang sudah dilakukan, yang seharusnya Diskon tsb baru dapat diperoleh mulai tanggal 1 April 2021, sehingga saat {Bapak/Ibu} membeli Token pada tanggal tsb (Tgl. 30 atau 31 Maret 2021) akan mendapatkan jumlah kWh melebihi dari yang seharusnya diterima, dan kelebihan kWh tsb (kurang tagih PLN ke Pelanggan) akan

dilakukan penyesuaian dengan cara diangsur selama 3 (tiga) kali pada saat transaksi pembelian Token.

- e. Jika Pelanggan memahami penjelasan CSO, maka **Issue Closed di CC PLN 123**, dengan pemilihan Tipe & Sub Tipe Keluhan sesuai capture di bawah ini.

Gangguan	Keluhan
Tipe Keluhan	: Informasi
Tipe Sub Keluhan	: Stimulus / Subsidi Listrik

- f. Sampaikan kepada Pelanggan bahwa jika Pelanggan belum pernah mengetahui dan belum menginputkan Token Gratis Stimulus Diskon Tarif, maka Pelanggan dapat mengetahuinya dengan mengakses PLN Mobile pada menu **"Info Stimulus"** kemudian menginputkan Token tsb ke kWh Meter Pelanggan (Aktif disampaikan).

Contoh penyampaian :

"Kami sampaikan juga, jika {Bapak/Ibu} belum pernah mengetahui dan belum menginputkan Token Gratis Stimulus Diskon Tarif, maka {Bapak/Ibu} dapat mengetahuinya dengan mengakses PLN Mobile pada menu Info Stimulus, kemudian menginputkan Nomor Token tsb ke kWh Meter".

- g. Jika terdapat Pelanggan setelah dijelaskan CSO sesuai ketentuan di atas, namun tetap **berkeberatan** terhadap kebijakan tsb, maka keluhan Pelanggan disampaikan ke Unit PLN terkait dengan **eskalasi "URGENT"**.

2. Rumah Tangga Daya 900 VA Subsidi :

- a. **Sebelumnya s.d Tgl 31 Maret 2021**, Pelanggan mendapatkan Stimulus berupa diskon Tarif sebesar 50 % (dimana diskon diperoleh langsung saat Pelanggan melakukan pembelian Token).
- b. **Mulai Tgl. 01 April s.d Juni 2021**, Pelanggan mendapatkan Stimulus berupa diskon tarif sebesar 25% (dimana diskon diperoleh langsung saat Pelanggan melakukan pembelian Token).
- c. **Namun Pada Tgl. 30 & 31 Maret 2021**, Stimulus Token sebesar diskon tarif **25% sudah terimplementasi** sebelum waktunya, sehingga bagi Pelanggan yang membeli Token pada tanggal tsb akan **terproses dengan stimulus diskon tarif 25% yang seharusnya diskon**

tarifnya 50%. Dengan diskon yang lebih sedikit Pelanggan mendapatkan kWh lebih sedikit dari seharusnya (Pelanggan membayar dengan tarif yang lebih tinggi dari yang seharusnya).

- d. **Sehingga Kelebihan Tagih PLN** (kWh yang harusnya menjadi hak pelanggan) akan dikembalikan sekaligus kepada Pelanggan pada saat melakukan pembelian Token **di bulan April 2021.**

Pelanggan akan mendapatkan 2 (dua) nomor token yang diterima yaitu :

- Token yang dibelinya
 - Token pengembalian (Token Susulan)
- e. **Jika terdapat Pelanggan Rumah Tangga Daya 900 VA Subsidi yang menanyakan mengapa pembelian pada Tgl. 30 atau 31 Maret mendapatkan kWh Lebih Sedikit** dibandingkan dengan pembelian pada bulan April 2021, maka :
- Sampaikan Permohonan maaf atas permasalahannya yang terjadi.
 - Sampaikan bahwa **pembelian Token pada tanggal 30 atau 31 Maret 2021** tsb, **terproses dengan mendapatkan stimulus Diskon tarif sebesar 25%** karena terdapat penerapan stimulus yang sudah dilakukan, yang seharusnya Diskon tsb baru dapat diperoleh mulai tanggal 1 April 2021, sehingga saat Pelanggan membeli Token pada saat itu (tanggal 30 atau 31 Maret 2021) akan mendapatkan jumlah kWh lebih sedikit (berkurang) dari yang seharusnya diterima, dan kekurangan kWh tsb (Lebih Tagih PLN ke Pelanggan) akan **dilakukan penyesuaian dengan cara dikembalikan sekaligus pada saat Pelanggan melakukan transaksi pembelian Token.**

Contoh penyampaian :

“...Baik Bapak/Ibu {... nama Pelanggan ...}, Mohon maaf atas pemasalahan ini.. Untuk pembelian Token pada tanggal 30 atau 31 Maret 2021 tsb, terproses dengan mendapatkan stimulus Diskon tarif sebesar 25% karena terdapat penerapan stimulus yang sudah dilakukan, yang seharusnya Diskon tsb baru dapat diperoleh mulai tanggal 1 April 2021, sehingga saat {Bapak/Ibu} membeli Token pada tanggal tsb (Tgl. 30 atau 31 Maret 2021) akan mendapatkan jumlah kWh lebih sedikit dari yang seharusnya diterima, dan kekurangan kWh tsb (Lebih Tagih PLN ke Pelanggan) akan diberikan saat {Bapak/Ibu} melakukan pembelian token berikutnya. Silahkan cek pada struk, akan muncul 2 (dua) kode token.....”