



PLN



Tanya Jawab Seputar
PLN MOBILE



2020

LEMBAR PENGESAHAN

QUESTION AND ANSWER

NEW PLN MOBILE PT PLN (PERSERO)

DISUSUN OLEH

TIM DIV PPP

1. Marjon Sinaga
2. Rory Aditya
3. Kartika Ramadhani S

TIM DIV STI

1. Fatkul Mubin
2. Arif Bijak Bestari
3. Mamluatul Hikmah

DISETUJUI OLEH

Jakarta, 15 Desember 2020



EDISON SIPAHUTAR
EVP PEMASARAN DAN
PELAYANAN PELANGGAN



AGUS SUTIAWAN
EVP SISTEM DAN TEKNOLOGI
INFORMASI



1

Q : Bagaimana cara download New PLN Mobile ?

A : PLN Mobile dapat didownload melalui Play Store dan App Store. Pengguna dapat langsung melakukan pencarian aplikasi PLN Mobile dan selanjutnya memilih proses install/update.

2

Q : Apakah ada syarat minimal Gadget pengguna dapat menggunakan aplikasi New PLN Mobile?

A :

- Pastikan bahwa handphone atau gadget menggunakan spesifikasi minimum yaitu Android Lollipop 5.1.x atau lebih baru, iOS versi 8 atau lebih baru.
- Jika point di atas sudah memenuhi, maka pastikan memori mencukupi (untuk Android ukuran aplikasi sebesar 26 Megabytes, untuk iOS ukuran aplikasi sebesar 64,9 Megabytes). Jika memori tidak cukup maka pengguna dapat mengurangi atau uninstall aplikasi yang sudah tidak digunakan pada Gadget nya.
- Langkah pengecekan memori:
 - a. Untuk Android: pengaturan (Settings) | Perawatan Perangkat | Memori.
 - b. Untuk iOS: pengaturan (Settings) | General | iPhone Storage.

3

Q : Bagaimana jika saya tidak dapat mendownload atau tidak dapat melakukan pendaftaran aplikasi PLN Mobile, dengan keterangan terjadi loading?

A : Khusus untuk device Android dapat melakukan clear cache memory pada aplikasi Google Playstore dengan langkah sebagai berikut:
Buka Pengaturan >> Aplikasi >> Pilih Google Playstore >> Clear cache

4

Q : Bagaimana jika pengguna lupa password saat akan login ke aplikasi PLN Mobile?

A : Pilih menu Masuk dengan Email >> Pilih Lupa Password pada pojok kanan bawah, masukkan email yang digunakan untuk mendaftar aplikasi PLN Mobile untuk mendapatkan activation code/link yang digunakan untuk restore password. Setelah itu kembali melakukan login.

5

Q : Apakah dapat melakukan penambahan lebih dari satu ID Pelanggan dalam satu akun PLN Mobile?

A : User dapat melakukan penambahan sampai dengan 4 ID Pelanggan dalam satu akun

✓ ✓ ✓ ✓

6 Q : *Apakah 1 ID Pelanggan bisa digunakan dalam 2 akun email ?*

A : 1 ID Pelanggan bisa digunakan dalam 2 akun email, ID pel yang sudah di daftarkan dan pada saat ingin membuat akun baru maka secara otomatis ID pel yang sudah di daftarkan pada akun sebelumnya masuk ke akun yang baru.

7 Q : *Bagaimana cara mengganti data ID Pel yang sudah terdaftar di New PLN Mobile?*

A : Id Pelanggan yang ingin diganti harus dihapus dahulu. Cara untuk menghapus Idpel/No Meter yang sudah didaftarkan silahkan Klik Idpel yang ingin di hapus Scroll ke bawah nanti ada menu "Hapus Nomor Meter". Setelah itu lakukan proses penambahan Id Pelanggan kembali.

8 Q : *Bagaimana cara merubah foto pelanggan di New PLN Mobile?*

A : Bisa dibuka di Profile --> Ubah Profile --> Ganti Foto Profile --> Pilih di galeri/Ambil Gambar --> Simpan

9 Q : *Bagaimana jika lokasi/kordinat pada menu tambah ID Pel/Nomor Meter tidak update?*

A : Pastikan bahwa aplikasi PLN Mobile sudah diberikan ijin/diperbolehkan untuk membaca lokasi/kordinat dengan cara memperbolehkan/allow setting pada saat pembacaan lokasi (pada saat pertama kali membuka aplikasi akan menampilkan pop up) dan jika masih belum terupdate, silahkan klik titik lokasi dan cari manual lokasi

10 Q : *Jika User/Pelanggan mendapatkan Error jika ingin Akses (Add Idpel, dll)?*

A : Agent bisa meminta User Cek Versi New PLN Mobile (Login ke New PLN Mobile --> Profil --> dibawah menu Keluar Versi terbaru. PLN Mobile akan terus berkembang. Untuk pengecekan agar selalu mengupdate pada Play Store/ App Store.

11 Q : *Apa perbedaan user Basic dan Full Service?*

A : • User Basic: Tidak bisa melihat riwayat penggunaan pascabayar, riwayat pembelian prabayar, dan pengajuan perubahan daya
• User Full Service: Bisa melakukan Ubah Daya, riwayat penggunaan pascabayar, riwayat pembelian prabayar.

o d f \$ b 2 ~ x

12

Q : Bagaimana Alur untuk merubah dari Basic ke Full Service?

A : Pengguna mengakses menu Profile >> Verify >> Verifikasi >> Foto KTP >> Selfie dengan KTP >> Notif Data Anda berhasil terkirim untuk Verifikasi >> Klik OK >> Menunggu Verifikasi dari Admin.

13

Q : Pada saat melakukan proses verifikasi, jika nama pada akun PLN Mobile berbeda dengan KTP apakah dapat diterima?

A : Jika nama di KTP berbeda dengan akun PLN Mobile maka proses verifikasi ditolak. Selanjutnya pengguna dapat mengirimkan kembali foto KTP dan selfie beserta KTP untuk dilakukan verifikasi ulang dengan menggunakan KTP yang sesuai dengan akun PLN Mobile.

14

Ketika saat verifikasi akun, pengguna telah melakukan Foto KTP dan foto Selfie kemudian

Q : ingin mengulang kembali prosesnya apakah bisa dilakukan?

A : Untuk Foto KTP dan selfie dengan KTP jika sudah disimpan tidak bisa diulang kembali. Proses dapat diulang kembali jika proses pengajuan verifikasi ditolak.

15

Q : Bagaimana cara melihat histori atau riwayat penggunaan kWh pelanggan Pascabayar?

A : Buka menu Profile/ Klik Gambar meter di bawah Nama >> ID Pel/Nomor Meter >> Pilih salah satu ID Pel/Nomor Meter >> Klik Tab Histori Penggunaan/ Histori Pembelian Token.

Atau

Buka halaman utama aplikasi PLN Mobile >> pilih salah satu IDPel/Nomor Meter >> Klik Tab Histori Penggunaan/Histori Pembelian Token.

16

Q : Bagaimana cara melihat history atau riwayat pembelian token/pembayaran tagihan?

A : Buka menu Profil >> Menu Transaksi (pada Daftar Riwayat) pada menu tersebut menampilkan seluruh transaksi yang telah dilakukan oleh user. Untuk default data yang ditampilkan adalah data pada 3 bulan terakhir dan dapat diubah pada menu Filter

17

Q : Apakah PLN Mobile memiliki fitur klaim token listrik gratis stimulus pemerintah? Bagaimana cara melakukan klaim tokennya?

20/3/2021

A : Buka menu Home, kemudian klik menu banner bertuliskan PLN Peduli Token Gratis, Masukkan ID Pel/Nomor Meter

18 Q : *Metode pembayaran apa saja yang saat ini dapat digunakan pada aplikasi PLN Mobile?*

A : Metode pembayaran yang saat ini sudah dapat digunakan adalah Virtual Account (Mandiri VA, BRI VA, BNI VA, BCA VA), Dompet Digital (LinkAja, GoPay, OVO), Kartu Kredit (Doku) dan Direct Debit Instan (BRI Direct Debit, BCA One Klik).

19 Q : *Bagaimana jika error saat melakukan pembayaran dengan LinkAja?*

A : Lakukan proses binding ulang

20 Q : *Apakah user dapat melakukan unbinding LinkAja?*

A : Unbinding LinkAja dapat dilakukan dengan melakukan penggantian nomor handphone yang sudah didaftarkan pada aplikasi. Penggantian nomor handphone dapat dilakukan pada menu Ubah Profil.

21 Q : *Bagaimana jika telah melakukan pembayaran tetapi tidak mengarahkan langsung ke halaman status pembayaran (case untuk pembayaran menggunakan GoPay)?*

A : Buka aplikasi PLN Mobile lalu pilih menu Riwayat untuk mengetahui status pembayaran dan mengetahui Token listrik jika melakukan transaksi Pembelian Token.

22 Q : *Berapa biaya Admin untuk masing-masing metode pembayaran?*

A :

BIAYA ADMIN PAYMENT NEW PLN MOBILE			
NO	KODE BANK	PREPAID	POSTPAID
VIRTUAL ACCOUNT			
1	MANDIRI-VA	0	0
2	BNI-VA	1,750	1,750
3	BRI-VA	1,750	1,750
4	BCA-VA	1,750	1,750
DOMPET DIGITAL			
5	LINKAJA	550	550
6	OVO	2,000	2,000
7	GOPAY	1,500	1,500
KARTU KREDIT			
8	DOKU	4,050	4,050
KARTU DEBIT INSTAN			
9	BRI-DIRECT DEBIT	1,750	1,750
10	BCA - ONE KLIK	1,750	1,750

D dit B k

23

Q : Bagaimana menambahkan metode pembayaran Direct Debit (BCA dan BRI)?

Buka menu profil >> Di bawah opsi link Aja pilih tambah metode pembayaran >> Pilih bank

A : yang dikehendaki, ikuti langkah selanjutnya.

24

A : Berapa lama proses refund apabila proses pembayaran melalui Iconpay tidak berhasil/gagal?

Q : Lama waktu refund yaitu maksimal H+14 Hari kerja sejak pembayaran

25

A : Bagaimana jika pengguna membutuhkan bantuan dalam penggunaan PLN Mobile?

Q : Pengguna dapat mengakses menu Profil dan memilih Bantuan. Untuk menyelesaikan kendala penggunaan PLN Mobile, pengguna diarahkan ke Call Center 123 dan email ke helpdesk-mobile123@pln.co.id

26

A : Bagaimana jika lokasi pada menu tambah ID Pel/Nomor Meter tidak update?

Q : Pastikan bahwa aplikasi PLN Mobile sudah diberikan ijin/diperbolehkan untuk membaca lokasi dengan cara memperbolehkan/allow setting pada saat pembacaan lokasi (pada saat pertama kali membuka aplikasi akan menampilkan pop up).

27

A : Jika pengguna pernah install PLN Mobile yang lama apakah dapat langsung terupdate ke PLN Mobile versi baru?

Q : Ketika PLN Mobile versi baru muncul di App Store dan Play Store pengguna akan diminta melakukan update. Selanjutnya pengguna dapat langsung menggunakan PLN Mobile versi baru. Kepada pengguna disarankan untuk mengganti password ketika pertama login demi keamanan dan kenyamanan.

2018