



PLN

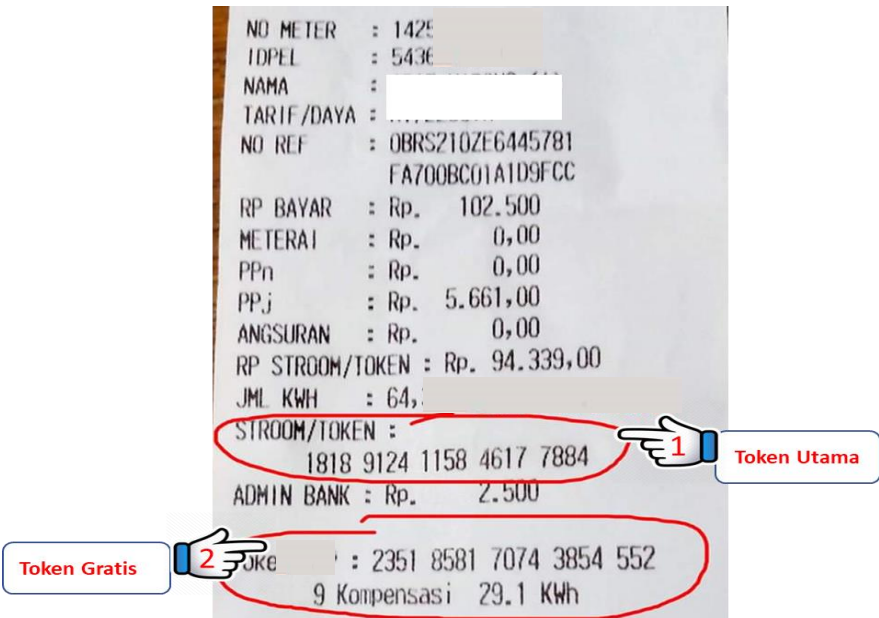


Tanya Jawab
Seputar Program
Keringanan Tagihan
Listrik Untuk Konsumen
R1/450 VA dan Diskon
50% Tagihan Listrik Untuk
Konsumen R1/900 VA



PERTANYAAN	PENJELASAN
<p>1. Apakah benar Pemerintah memberikan keringanan tagihan listrik/gratis untuk Konsumen R1/450 VA dan diskon 50% tagihan listrik untuk Konsumen R1/900 VA subsidi?</p>	<p>Benar, Pemerintah memberikan keringanan tagihan listrik/gratis sesuai dengan arahan Presiden RI pada tanggal 31 Maret 2020.</p>
<p>2. Apa yang melatarbelakangi Pemerintah memberikan program keringanan tagihan listrik/gratis untuk Konsumen R1/450 VA dan diskon 50% tagihan listrik untuk Konsumen R1/900 VA subsidi?</p>	<p>Latar belakang pemberian program ini adalah:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Untuk menjaga perekonomian serta kepercayaan masyarakat khususnya masyarakat miskin dan tidak mampu sehingga kegiatan perekonomian masyarakat tetap terjaga. 2. Ancaman kehilangan pendapatan, tidak dapat bekerja untuk memenuhi kebutuhan hidup minimalnya terutama rumah tangga miskin dan rentan. 3. Penurunan daya beli masyarakat dan konsumsi.
<p>3. Apa bentuk keringanan biaya dari program Pemerintah tersebut?</p>	<p>Bentuk keringanan berupa :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pembebasan tagihan listrik atau gratis Konsumen R1/450 VA pascabayar dan Prabayar. 2. Pemberian diskon 50% tagihan listrik Konsumen R1/900 VA subsidi pascabayar dan Prabayar.
<p>4. Komponen biaya apa saja yang digratiskan ke pelanggan?</p>	<p>Komponen tagihan listrik yang digratiskan adalah :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Untuk pascabayar adalah biaya pemakaian listrik dan biaya beban. 2. Untuk Prabayar adalah biaya pemakaian listrik.
<p>5. Apakah seluruh golongan tarif mendapatkan manfaat program ini ?</p>	<p>Tidak semua golongan tarif mendapatkan program keringanan tagihan listrik, hanya golongan tarif Rumah Tangga R1/450 VA dan R1/900 VA yang tergolong ke dalam masyarakat miskin yang terdapat pada Data Terpadu Kesejahteraan Sosial (DTKS)</p>

<p>6. Berapa jumlah Konsumen yang mendapatkan manfaat program ini ?</p>	<p>Jumlah Konsumen yang akan mendapatkan manfaat program ini adalah sebagai berikut:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Konsumen R1/450 VA : 23,8 juta , terdiri dari <ul style="list-style-type: none"> - Pascabayar : 16 juta Konsumen - Prabayar : 7,8 juta Konsumen 2. Konsumen R1/900 VA subsidi : 7,2 juta, terdiri dari <ul style="list-style-type: none"> - Pascabayar : 3,3 juta Konsumen - Prabayar : 3,9 juta konsumen 3. Sehingga total Konsumen R1/450 VA & R1/900 VA yang mendapat keringanan atau gratis adalah 31 juta Konsumen <ul style="list-style-type: none"> - Pascabayar : 19,3 juta Konsumen - Prabayar : 11,7 juta Konsumen
<p>7. Kapan masa berlaku program ini ?</p>	<p>Masa berlaku program ini:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Bagi Konsumen pascabayar berlaku untuk rekening tagihan listrik periode April, Mei dan Juni 2020. 2. Bagi Konsumen prabayar berlaku untuk bulan April, Mei dan Juni 2020 yang diterbitkan 1 kali setiap bulan.
<p>8. Apakah program ini berlaku di seluruh Indonesia?</p>	<p>Ya, program ini berlaku diseluruh Indonesia.</p>
<p>9. Bagaimana caranya Konsumen untuk mendapatkan listrik gratis/diskon ini ?</p>	<p>Untuk mendapatkan listrik gratis/diskon ini:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Bagi Konsumen prabayar, baik R1/450 VA maupun R1/900 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 dan Aplikasi PLN Mobile, CC123, Kantor PLN, Payment Point dan kerjasama dengan perangkat Desa atau Daerah. 2. Bagi Konsumen pascabayar R1/450 VA, tidak perlu melakukan pembayaran. Rekening tagihan listrik periode April, Mei dan Juni 2020 lunas secara otomatis. 3. Bagi Konsumen pascabayar R1/900 VA, rekening tagihan listrik periode April, Mei dan Juni 2020 akan secara otomatis terdiskon 50%.
<p>10. Bagaimana dengan Konsumen yang lokasinya jauh dan sulit mendapatkan akses internet untuk membuka web PLN, Whatsapp, Telegram dan Aplikasi PLN Mobile?</p>	<p>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 untuk penyaluran token listrik gratisnya dengan mempertimbangkan status kewaspadaan di wilayah tersebut.</p>
<p>11. Kenapa pendistribusian Token tidak diutamakan dilakukan pada kantor atau loket PLN ?</p>	<p>Karena PLN berusaha menghindari terjadinya kumpulan masa untuk mencegah penyebaran pandemi covid-19.</p>

<p>12. Apakah penerimaan token gratis tersebut dikenakan biaya?</p>	<p>Untuk program token gratis ini Konsumen tidak dikenakan biaya apapun.</p>
<p>13. Bagaimana jika Konsumen belum menerima atau menggunakan token gratis tersebut pada masa program ini, apakah token tersebut masih dapat digunakan?</p>	<p>Bagi Konsumen yang belum mendapat token gratis setelah melewati masa program ini dapat tetap mengakses kanal layanan yang tersedia untuk mendapatkan token tersebut dan tetap dapat digunakan.</p>
<p>14. Jika Konsumen ingin membeli token secara normal apakah konsumen mendapatkan token gratis?</p>	<p>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:</p> 
<p>15. Apabila ada Konsumen yang berhak mendapatkan listrik gratis akan tetapi rumah tersebut dalam 3 bulan (Des19 sd Feb20) tidak ada pembelian tokennya, bagaimana perlakuannya?</p>	<p>Pelanggan yang tidak membeli token pada Des 19 sd Feb 20, maka perhitungan pemberian token gratis didasarkan transaksi pembelian token terakhir dalam kurun waktu satu tahun sebelumnya sejak Maret 2020. Kalau tidak terdapat historis pembelian maka konsumen tidak akan mendapatkan token gratis.</p>

16. Bagaimana dengan biaya PPJ apakah gratis?

Untuk konsumen 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,- . Sedangkan untuk konsumen 900 VA dikarenakan Biaya Pemakaian dan Biaya Beban hanya dikenakan 50%, maka PPJ dikenakan sesuai ketentuan terhadap 50% total Biaya Pemakaian dan Biaya Beban tersebut. (Penjelasan gambar dibawah)

Pelanggan R1/450 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) : 169 Blok II (31 – 60 kWh) : 360 Blok III (> 60 kWh) : 495	11.000	30 x 169 = 5.070 30 x 360 = 10.800 25 x 495 = 12.375 Total = 28.245	0,45 x 11.000 = 4.950	5% x (28.245 + 4.950) = 1.660	28.245 + 4.950 + 1.660 = 34.855
Setelah diskon 100%	85	Blok I (0 – 30 kWh) : 0 Blok II (31 – 60 kWh) : 0 Blok III (> 60 kWh) : 0	0	30 x 0 = 0 30 x 0 = 0 25 x 0 = 0 Total = 0	0,45 x 0 = 0	5% x 0 = 0	0

Pelanggan R1/900 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	104	Blok I (0 – 20 kWh) : 275 Blok II (21 – 60 kWh) : 445 Blok III (> 60 kWh) : 495	20.000	20 x 275 = 5.500 40 x 445 = 17.800 44 x 495 = 21.780 Total = 45.080	0,9 x 20.000 = 18.000	5% x (45.080 + 18.000) = 3.154	45.080 + 18.000 + 3.154 = 66.234
Setelah diskon 50%	104	Blok I (0 – 20 kWh) : 137,5 Blok II (21 – 60 kWh) : 222,5 Blok III (> 60 kWh) : 247,5	10.000	20 x 137,5 = 2.750 40 x 222,5 = 8.900 44 x 247,5 = 10.890 Total = 22.540	0,9 x 10.000 = 9.000	5% x (22.540 + 9.000) = 1.577	22.540 + 9.000 + 1.577 = 33.117

17. Saya sudah mencoba mengunjungi website PLN www.pln.co.id, Whatsapp 08122123123 dan Telegram @PLN_123BOT untuk melihat token listrik gratis tetapi kenapa belum ada nomor tokennya ?

Bahwa proses penerbitan token dilakukan secara bertahap, direncanakan selesai secara keseluruhan maksimal tanggal 11 April 2020. Bila token belum tersedia maka akan muncul keterangan dalam web pln, Whatsapp, Telegram dan Aplikasi PLN Mobile seperti pada gambar dibawah.

← → ↻ ⓘ Not secure | layanan.pln.co.id

PT PLN (Persero)
Listrik Untuk Kehidupan Yang Lebih Baik

pasang baru
perubahan daya
sambungan sementara

PERLAYANAN ONLINE

Pemohonan
Pasang Baru
Perubahan Daya
Sambungan Sementara

Informasi
Status Pemohonan
Gratis/Diskon Stimulus PSBB
Informasi Tagihan Listrik /
Pembelian Token
Entri Kode Konfirmasi

Simulasi
Pasang Baru
Perubahan Daya
Sambungan Sementara

Pencarian
entitas Pelanggan IDPEL 233600875948
asukkan kata disamping: 6xh56 Cari
Refresh Kode

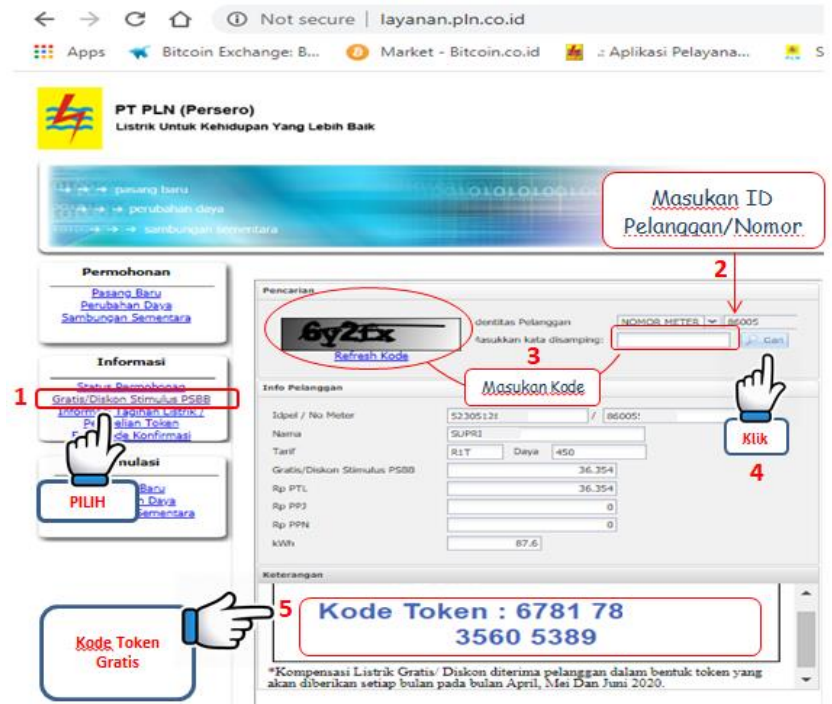
Info Pelanggan
Idpel / No Meter
Nama
Tarif
Gratis/Diskon Stimulus P:
Rp PTL
Rp PPJ
Rp PPN
kWh

Error
Mohon maaf token kompensasi Anda belum tersedia dan akan diperbaharui secara bertahap paling lambat 11 April 2020. Token kompensasi diberikan kepada pelanggan daya 450 VA dan 900 VA Bersubsidi (sesuai Basis Data Terpadu TNP2K).
Ok

Keterangan

18. Bagaimana cara mendapatkan token gratis bagi Konsumen Prabayar?

- A. Melalui website PLN www.pln.co.id dengan petunjuk sebagai berikut :
1. Konsumen mengakses 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 :



- B. Melalui Whatsapp ke nomor 08122123123 dengan petunjuk sebagai berikut :
1. Buka Aplikasi WhatsApp
 2. Chat whatsapp ke nomor 08122123123
 3. Masukan angka "1" lalu kirim
 4. Masukan ID Konsumen atau Nomor meter lalu tekan kirim
- Dengan petunjuk gambar sebagai berikut :



C. Melalui Telegram @PLN_123BOT dengan petunjuk sebagai berikut :

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

Dengan petunjuk gambar sebagai berikut :



D. Melalui Aplikasi PLN Mobile, dengan petunjuk sebagai berikut:

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.

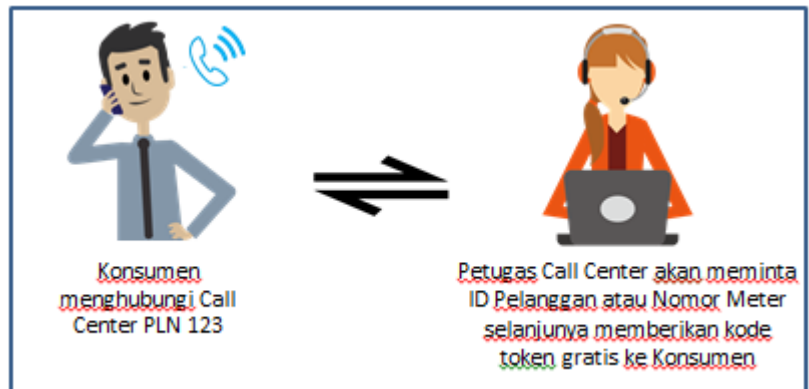
Dengan petunjuk gambar sebagai berikut :



E. Untuk mendapatkan Token Gratis Program Stimulus Covid-19 melalui Contact Center PLN 123 sebagai berikut :

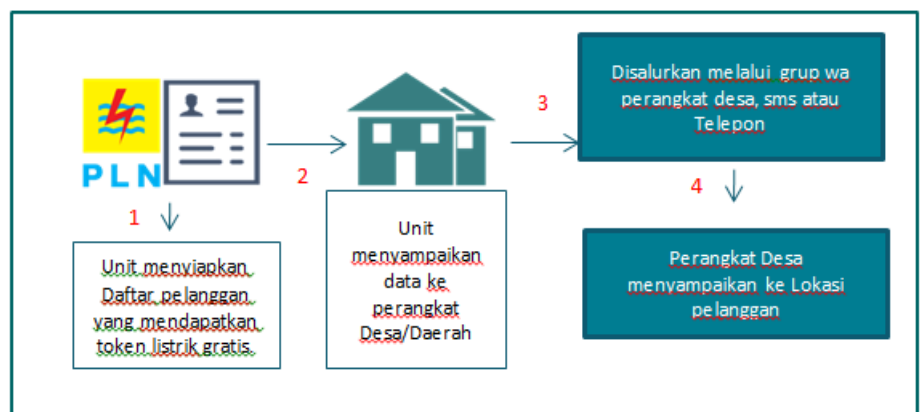
- a. Konsumen menghubungi Contact Center PLN 123
 - i. Melalui telephone 123
 - ii. Melalui Handphone (kode area) 123
- b. Menginformasikan ID Pelanggan atau Nomor meter ke petugas Call Center
- c. Selanjutnya petugas Call Center akan memberikan kode token gratis

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.



Gambar penyaluran Token Gratis Program Stimulus Covid-19

<p>19. Apabila di bulan Maret 2020 sd Juni 2020 ada Konsumen baru dan yang termasuk dalam Konsumen subsidi apakah akan mendapatkan token gratis?</p>	<p>Tetap mendapatkan token gratis dengan perhitungan secara proporsional berdasarkan rata-rata konsumsi kWh/pelanggan prabayar nasional tertinggi Desember 2019, Januari 2020 dan Februari 2020 sesuai dayanya.</p>
<p>20. Apabila di bulan Maret 2020 sd Juni 2020 ada Konsumen yang mengajukan perubahan daya apakah akan mendapatkan token gratis?</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Untuk pelanggan yang naik Daya yang tetap berada pada Golongan Tarif Rumah Tangga Subsidi tetap mendapatkan token gratis dengan memperhitungkan rata-rata konsumsi kWh/pelanggan prabayar pelanggan tersebut tertinggi Desember 2019, Januari 2020 dan Februari 2020 pada daya sebelumnya. 2. Untuk pelanggan yang turun daya menjadi Golongan Tarif Rumah Tangga Subsidi tetap mendapatkan token gratis dengan memperhitungkan rata-rata konsumsi kWh/pelanggan prabayar Nasional tertinggi Desember 2019, Januari 2020 dan Februari 2020 sesuai dayanya.
<p>21. Apabila ada pelanggan yang migrasi dari pascabayar ke prabayar di bulan Maret 2020 sd Juni 2020 apakah tetap mendapatkan token gratis?</p>	<p>Pelanggan yang migrasi dari pascabayar ke prabayar pada bulan Maret 2020, token gratisnya sebesar pemakaian tertinggi Des 19 - Februari 20 ketika pelanggan masih di pascabayar.</p> <p>Catatan:</p> <p>Tidak boleh terjadi dua kali pemberian listrik gratis.</p>
<p>22. Apabila di bulan Maret20, April20 , Mei20 dan Juni20 ada Konsumen yang baru mutasi ke tarif dari subsidi non Rumah Tangga/Rumah Tangga Mampu ke Rumah Tangga Subsidi apakah akan mendapatkan token gratis?</p>	<p>Tetap mendapatkan token gratis dengan ketentuan perhitungan rata-rata konsumsi nasional bulan Des 2019 sd Feb 2020 diambil yang tertinggi sesuai dayanya.</p>
<p>23. Kalau Konsumen yg berhak mendapatkan token gratis/diskon, sdh membeli token sbllm kode token diterima, apakah tokennya hangus?</p>	<p>Token tersebut tetap bisa digunakan setelah program ini selesai, karena token listrik tidak kadaluwarsa.</p>

24. Bagaimana caranya agar saya mengetahui mana Konsumen yang subsidi dan tidak?

Mohon dicermati info listrik yg gratis dan mendapat diskon:

1. **Gratis dan diskon :**
 - A. R1/450 VA (gratis)
 - B. R1T/450 VA (gratis)
 - C. R1/900 VA (diskon)
 - D. R1T/900 VA (diskon)
2. **Tidak dapat diskon :**
 - A. R1M/900 VA
 - B. R1MT/900 VA

Jadi kalo ada pertanyaan “Saya dapat diskon gak?”, jawabannya adalah “Silahkan dicek di struk pembayaran rekening terakhir atau pembelian pulsa terakhir”.

R1M = mampu

R1 itu buat yg pasca bayar

R1T itu untuk **token** (R adalah Rumah tangga, ini yang dapat bantuan)

Kode M berarti yg **tidak bersubsidi**.

Jadi cek rekening listrik anda.

Jika kode R 1M dan R 1MT berarti **tidak dapat bantuan**.

Jika kode R1 dan R 1T **dapat bantuan**.

Dengan contoh gambar dibawah ini :

STRUK PEMBELIAN LISTRIK PRABAYAR

MEMBER : 1252653/6287771710345
TANGGAL : 20-01-2017 18:04:56
NO. RESI : 53436190
NO METER :
NAMA :
TARIF/DAYA : **R1T/00000900 VA**
SREF : 0BMS21024C58137C13B5CA2EA4A8A0FB

JML KWH : 61,40
METERAI : Rp. 0,00
PPN : Rp. 0,00
PPJ : Rp. 1.457,00
ANGSURAN : Rp. 0,00
RP TOKEN : Rp. 48.543,00
ADMIN BANK : Rp. 2.500,00

RP BAYAR : Rp. 52.500,00

TOKEN :

TERIMA KASIH.
Informasi Hubungi Call Center 123 Atau hubungi PLN Terdekat

1. Cek struk pembayaran anda
2. Lihat pada kolom Tarif/Daya

R1MT = Tarif Non Subsidi
R1T = Tarif Subsidi

Pelanggan Prabayar

**BANK RIKUPIN
PLN**

STRUK PENERIMAAN LISTRIK
PPN0NAMKBBAC0004
IDFEL :
NAMA :
TARIF/DAYA : **R1M/900**
BL TH : JAN 18
TGL BAYAR : 2018-04-16 10:15:46
STAND METER : 00016686-00016833
RP TAG PLN : Rp. 227.618
ADMIN BANK : Rp. 0
TOTAL BAYAR : Rp. 227.618
NOREF : 1BKFP21AA41665A7D
D94CAB3BD7F0E952
310630685576/DPS/CA/
16042018/102008/DL

1. Cek struk pembayaran anda
2. Lihat pada kolom Tarif/Daya

R1M = Tarif Non-Subsidi
R1 = Tarif Subsidi

Pelanggan Pascabayar

25. Jika token gratis sudah dipakai Konsumen dan habis ditengah bulan, apakah Konsumen masih bisa mendapatkan token gratis lagi atau harus membeli token baru?

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>26. Untuk Konsumen pascabayar, jika Konsumen masih memiliki kewajiban cicilan/ angsuran pada bulan April, Mei dan Juni 2020 apakah tetap harus dibayarkan cicilan tersebut ?</p>	<p>Bagi Konsumen R1 450 VA dan R1 900 VA yang masih terdapat cicilan/angsuran bulan April, Mei dan Juni 2020, cicilan/angsuran akan digeser ke bulan Juli, Agustus dan September 2020 dst.</p>
<p>27. Apabila ada Konsumen yang pemakaiannya diatas 720 JN dan berhak mendapatkan listrik gratis, bagaimana perlakuannya?</p>	<p>Kasus pertama : Jika disebabkan oleh token perdana dan kompensasi UJL akibat Migrasi dari paska ke prabayar, maka token gratisnya sebesar pemakaian tertinggi Des19-Feb20 ketika pelanggan masih di paskabayar.</p> <p>Kasus kedua: 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>
<p>28. Jika Konsumen sudah mengambil dan sudah menginput token gratis, kemudian kWh meter rusak. Apakah token gratis tersebut hilang?</p>	<p>Mengikuti SOP penggantian kWh meter yang berlaku.</p>
<p>29. Jika ada Konsumen yang mengaku-ngaku belum mendapatkan token gratis dan menyatakan bahwa token yang dia dapat tidak bisa digunakan. Bagaimana penjelasannya?</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas terlebih dahulu memeriksa kode token gratis yg dikeluarkan PLN, petugas menyampaikan kode token gratisnya. 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. 3. Mengecek token yang sudah masuk dgn 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
<p>30. 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?</p>	<p>Mengikuti SOP penggantian kWh meter yang berlaku.</p>