

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR CSO PLN 123
Kebijakan Niaga PLN UID Jakarta
“Program Stimulus Pemasaran Masa COVID-19”

05
Mei
2020

Berikut ini kami sampaikan kebijakan niaga PLN Unit Induk Distribusi Jakarta Raya yaitu program **“Stimulus Pemasaran Masa COVID 19”** sesuai surat Senior Manager Niaga dan Pelayanan Pelanggan PLN Unit Induk Distribusi (UID) Jakarta No. 0750/AGA.01.01/A060000/2020 Tgl. 21 April 2020 perihal tersebut di atas dan telah dikomunikasikan dengan Divisi Pemasaran dan Pelayanan Pelanggan PLN Pusat dengan penjelasan sbb :

I. **Dasar Hukum:**

1. Peraturan Direksi PLN nomor 0133.P/DIR/2019 tentang Pedoman Tata Usaha Konsumen Di Lingkungan PT PLN (PERSERO).
2. Peraturan Direksi PLN nomor 0017.P/DIR/2015 tentang Program Peningkatan dan Pengendalian Penjualan Tenaga Listrik.
3. Edaran Direksi PLN nomor 029.E/012/DIR/2002 tentang Petunjuk Pelaksanaan Tarif Multiguna Eksport.

II. Kebijakan ini hanya berlaku bagi Konsumen yang masuk dalam wilayah pelayanan **PLN UID Jakarta Raya**.

III. **Program Stimulus Pemasaran Masa COVID-19 :**

1. **Program Angsuran Biaya Penyambungan bagi konsumen Rumah Tangga (Butuh Cicilan “BUCIN”).**

a. **Syarat dan ketentuan :**

- Berlaku bagi konsumen Rumah Tangga **mulai Daya 450 VA**, yang melakukan transaksi Tambah **Daya sampai dengan Daya 5.500 VA**.
- Berlaku bagi konsumen yang **tidak memiliki riwayat tunggakan selama 1 (satu) tahun terakhir**.
- Berlaku untuk Konsumen **Prabayar & Pascabayar**.
- Berlaku hingga **31 Oktober 2020**.

b. **Mekanisme program :**

- Konsumen dapat memilih periode angsuran Biaya Penyambungan **maksimal sebanyak 24 kali dengan bunga 0%**.

- Pembayaran angsuran Biaya Penyambungan dilakukan bersamaan dengan tagihan rekening listrik mulai 1 (satu) bulan setelah pengajuan **program BUCIN (Pay Later)**.
- 2. **Program Angsuran Biaya Penyambungan bagi konsumen Bisnis dan Industri (TR) daya 100 kVA – 200 kVA.**
 - a. **Syarat dan ketentuan :**
 - Berlaku bagi konsumen **Bisnis dan Industri daya 100 kVA – 200 kVA** yang melakukan transaksi **“Tambah Daya”**.
 - b. **Mekanisme program :**
 - Konsumen diberikan fasilitas angsuran Biaya Penyambungan secara otomatis **sebanyak 6 kali dengan bunga 0%**.
 - Pembayaran angsuran Biaya Penyambungan dilakukan bersamaan dengan tagihan rekening listrik mulai 1 (satu) bulan setelah pengajuan tambah daya.
- 3. **Program Gratis Biaya Penyambungan dan Jaminan Langganan bagi konsumen Bisnis dan Industri (TM) daya di atas 200 kVA (B3 dan I3).**
 - a. **Syarat dan ketentuan :**
 - Berlaku bagi konsumen Bisnis dan Industri daya di atas 200 kVA yang memerlukan tambahan **energi listrik sesaat** (Multiguna Eksport).
 - Berlaku bagi konsumen yang tidak memiliki riwayat tunggakan selama 1 (satu) tahun terakhir.
 - Program ini berlaku maksimal 90 (Sembilan puluh) hari kalender.
 - b. **Mekanisme program :**
 - Konsumen diberikan fasilitas gratis Biaya Penyambungan dan Jaminan Langganan apabila transaksi Multiguna Eksport yang hanya memerlukan *setting relay*.

4. **Program Gratis “Biaya Pemeriksaan Instalasi” bagi konsumen yang melakukan migrasi tarif ke layanan Premium.**

a. **Syarat dan ketentuan :**

- o Konsumen yang melakukan **migrasi dari tarif Reguler ke tarif Premium**, baik untuk layanan Migrasi Tarif (tanpa disertai perubahan daya), maupun Migrasi Tarif dengan disertai perubahan daya.

IV. **Perlakuan Layanan di PLN 123 :**

1. **Program Angsuran Biaya Penyambungan bagi konsumen Rumah Tangga :**

- a. Jika terdapat Konsumen dari wilayah Jakarta Raya yang berminat mengajukan permohonan Penambahan Daya dengan program tersebut, maka sampaikan syarat dan ketentuan di atas (Bersifat Pasif).
- b. Lakukan pengecekan history data pelunasan rekening **selama 1 tahun / 12 (dua belas) bulan.**

- o **Jika dalam 1 (satu) tahun Konsumen memiliki history tunggakan**, maka sampaikan permohonan maaf bahwa Konsumen tidak masuk dalam syarat & ketentuan untuk mengikuti program BUCIN ini, tawarkan Penambahan Daya tanpa cicilan.

(APKT ISSUE CLOSED).

Gangguan	Keluhan
Tipe Permasalahan *	: PDPB
Sub Tipe Permasalahan	: Info

- o **Jika dalam 1 (satu) tahun Konsumen tidak memiliki history tunggakan**, maka permohonannya disampaikan ke Unit layanan terkait melalui APKT **“KELUHAN”**. Lengkapi data permohonan niaga tsb sesuai form AP2T.

- a. **APKT : KELUHAN**
- b. **Tipe Permasalahan : PDPB**
- c. **Sub Tipe permasalahan : Proses PB/PD, Info**
- d. **Keterangan (Contoh) :**

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR CSO PLN 123
Kebijakan Niaga PLN UID Jakarta
“Program Stimulus Pemasaran Masa COVID-19”

05
Mei
2020

“PELANGGAN MENGAJUKAN PERMOHONAN PD CICIL BUCIN R1/900VA-R1/1.300VA DENGAN ANGSURAN SELAMA 24 BULAN, NO KTP : xxxxxx, PEMOHON ADALAH PEMILIK PERSIL”

Gangguan		Keluhan
Tipe Permasalahan *	PDPB	
Sub Tipe Permasalahan	Info	
Unit	DISTRIBUSI JAKARTA RAYA	
Unit Pelayanan *		
Lokasi		
Permasalahan *	PELANGGAN MENGAJUKAN PERMOHONAN PD CICIL BUCIN R1/900VA-R1/1.300VA DENGAN ANGSURAN SELAMA 24 BULAN, NO KTP : xxxxxx, PEMOHON ADALAH PEMILIK PERSIL	

- c. No. Register akan diinformasikan dari Unit PLN terkait.
- d. Untuk penandatanganan SPH (Surat Pengakuan Hutang) akan disampaikan pada saat Petugas datang ke lokasi Konsumen.

Gangguan		Keluhan
Tipe Permasalahan *	PDPB	
Sub Tipe Permasalahan	Info	

- 2. **Program Angsuran Biaya Penyambungan bagi konsumen Bisnis dan Industri (TR) Daya 100 kVA – 200 kVA.**
 - o Permohonan Konsumen diproses langsung pada aplikasi (AP2T) sampai dengan pemberian nomor kode pembayaran (kode *booking*).

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR CSO PLN 123
Kebijakan Niaga PLN UID Jakarta
“Program Stimulus Pemasaran Masa COVID-19”

05
Mei
2020

3. **Program Gratis Biaya Penyambungan dan Jaminan Langganan bagi konsumen Bisnis dan Industri (TM) daya di atas 200 kVA (B3 dan I3).**
- Jika terdapat Pelanggan dengan Tarif B3 (Bisnis) dan I3 (Industri) / Daya 200 kVA ke atas mengajukan permohonan Penambahan Daya, maka informasikan Promo tersebut di atas.
 - Issue Closed di CC PLN 123 (APKT Issue Closed)** dengan keterangan sesuai permasalahan Pelanggan dengan pemilihan Tipe Permasalahan dan Sub Tipe Permasalahan seperti di bawah ini:

4. **Program Gratis biaya pemeriksaan instalasi bagi konsumen yang melakukan migrasi tarif ke layanan premium.**
- a. Jika terdapat Konsumen yang menginginkan perubahan tsb (Regular menjadi Premium), maka informasikan Promo tersebut di atas.
 - b. **Issue Closed di CC PLN 123 (APKT Issue Closed)** dengan keterangan sesuai permasalahan Konsumen dengan pemilihan Tipe Permasalahan dan Sub Tipe Permasalahan seperti di bawah ini:

Gangguan	Keluhan
Tipe Permasalahan *	PDPB
Sub Tipe Permasalahan	Info