

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR CSO PLN 123
Skema Perlindungan Terhadap Lonjakan Tagihan Listrik Rumah
Tangga Bulan Juni 2020

06
Jun
2020

Sehubungan dengan antisipasi terjadinya lonjakan tagihan listrik khususnya bagi Pelanggan Tarif Rumah Tangga yang pada pemakaian Maret & April 2020 menggunakan perhitungan rata-rata, dan pada bulan Mei 2020 dilakukan pembacaan angka stand baik oleh petugas baca meter maupun pembacaan mandiri, maka bersama ini sesuai Nota Dinas Direktur Niaga dan Manajemen Pelayanan Pelanggan PLN Pusat No.12855/AGA.04.01/DIRAGA/2020 tanggal 29 Mei 2020 perihal **Skema Perlindungan Terhadap Lonjakan Tagihan Listrik Rumah Tangga Bulan Juni 2020** dan sesuai arahan Divisi Pemasaran dan Pelayanan Pelanggan PLN Pusat kami sampaikan sbb :

1. **Skema Perlindungan Terhadap Lonjakan Tagihan Listrik Rumah Tangga Bulan Juni 2020 merupakan:**
 - a. Relaksasi yang diberikan kepada Pelanggan yang mengalami lonjakan tagihan listrik sebesar \geq 20% dari tagihan Mei 2020 sebagai dampak dilakukannya perhitungan pemakaian secara rata-rata pada tagihan Mei 2020.
 - b. Relaksasi diperhitungkan terhadap besarnya lonjakan kenaikan rekening Pelanggan, dimana kepada Pelanggan hanya dibebankan sebesar 40% saja dari lonjakan tagihannya untuk bulan Juni 2020. Sedangkan sisa 60% nya akan diangsur 3 (tiga) kali mulai tagihan rekening Juli 2020 s.d September 2020.
2. **Tujuan menerapkan “Skema Perlindungan Terhadap Lonjakan Tagihan Listrik” adalah :**

Sebagai bentuk upaya PLN dalam memberikan jalan keluar terbaik bagi Pelanggan yang tagihannya melonjak pada bulan Juni 2020 sehingga Pelanggan tetap nyaman menggunakan listrik selama masa PSBB. Selanjutnya Pelanggan dapat menyelesaikan seluruh kewajibannya dimasa produktif setelah penerapan PSBB berangsur berakhir.
3. Pelanggan yang mengalami kenaikan tagihan listrik sesuai kriteria di bawah ini, maka selisih antara tagihan seharusnya dengan tagihan *Skema Perlindungan Terhadap Lonjakan Tagihan Listrik Rumah Tangga Bulan Juni 2020* menjadi Tagihan Susulan yang **diangsur selama 3 bulan dimulai pada tagihan listrik bulan Juli s.d September 2020.**

4. **Kriteria Pelanggan yang mendapatkan Skema Perlindungan Terhadap Lonjakan Tagihan Listrik Rumah Tangga Bulan Juni 2020 yaitu :**
 - a. Pelanggan yang Rp PTL Juni 2020 mengalami delta kenaikan 20% ke atas dari tagihan Mei 2020. (Jika delta kenaikan dibawah 20%, maka Pelanggan tidak mendapatkan kebijakan tsb).
 - b. Pelanggan dengan golongan Tarif **"RUMAH TANGGA" (Non Subsidi) :**
 - o R1M - 900VA,
 - o R1 – 1.300VA,
 - o R1 – 2.200VA,
 - o R2 dan R3
 - c. Jika Pelanggan memenuhi kriteria "a" dan "b", **namun tidak mendapatkan kebijakan ini disebabkan oleh beberapa hal antara lain :**
 - o Adanya koreksi rekening pada bulan Mei 2020.
 - o Proses rata-rata tidak dilakukan melalui ACMT
5. **Mekanisme Skema Perlindungan Terhadap Lonjakan Tagihan Listrik Rumah Tangga Bulan Juni 2020 Tagihan Listrik :**
 - a. Skema Perlindungan Terhadap Lonjakan Tagihan Listrik Rumah Tangga Bulan Juni 2020 Tagihan listrik berlaku untuk tagihan **Juni 2020** (pemakaian Mei 2020).
 - b. Besaran carry over yang akan menjadi **TS sebesar 60% dari delta kenaikan.**
 - c. Angsuran TS diangsur selama **3 bulan mulai dari Juli s.d September 2020.**
 - d. RP PTL yang dijadikan acuan adalah RP PTL Netto.
 - e. Jika ada angsuran lainnya yang sdh melekat pada pelanggan, maka Angsuran TS Skema Perlindungan Terhadap Lonjakan Tagihan Listrik Rumah Tangga Bulan Juni 2020 diprioritaskan untuk masuk angsuran mulai bulan Juli 2020.
 - f. Semua Pelanggan yang memenuhi persyaratan akan diberlakukan "Skema Perlindungan Terhadap Lonjakan Tagihan Listrik" meskipun dalam status memiliki tunggakan.

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR CSO PLN 123

Skema Perlindungan Terhadap Lonjakan Tagihan Listrik Rumah Tangga Bulan Juni 2020

**06
Jun
2020**

g. Pajak-pajak:

- Besaran PPN dan PPJ dihitung berdasarkan rekening awal sebelum diperhitungkan Skema Perlindungan Terhadap Lonjakan Tagihan Listrik.
- PPN dan PPJ masuk di tagihan Juni 2020.

**6. Contoh Perhitungan dan simulasi Skema Perlindungan Terhadap Lonjakan Tagihan Listrik Rumah
Tangga Bulan Juni 2020 pada RP PTL :**

Uraian	Rumus	Tidak Mendapat Capping	Mendapat Capping
RP PTL Mei	(a)	100.000	100.000
RP PTL Juni	(b)	115.000	120.000
Selisih	$(c) = (b) - (a)$	15.000	20.000
Delta Kenaikan	$(d) = (c) / (a)$	15%	20%
Capping	$(e) = 60\% * (c)$	-	12.000
RP RTL Juni menjadi	$(f) = (b) - (e)$	115.000	108.000
TS per Bulan	$(g) = (e) / 3$	-	4.000

Uraian	Juni 2020	Masa Angsuran		
		Juli 2020	Agustus 2020	September 2020
[1]	[2]	[3]	[4]	[5]
a. Pemakaian Listrik (Rp PTL) Mei 2020 (acuan DPP)	100.000			
b. Rekening Juni 2020 sebelum koreksi				
b.1. Pemakaian Listrik (Rp PTL) Juni 2020	120.000			
b.2. PPJ (8%) , PPN, meterai	9.600			
b.3 BK, angsuran TS, Bea Sewa Trafo/ Pemakaian Trafo/ Kapasitor/ Biaya Oprasi Paralel (jika ada)	-			
b.4. Tagihan Rekening Juni 2020 sebelum koreksi $((b.1) + [b.2] + [b.3])$				
c. Delta kenaikan $((b.1) - [a])$	20.000			
d. Prosentase Kenaikan $((c)/[a])$	20,0%			
e. Capping sebesar 60% $(60\% * [c])$	12.000			
f. Koreksi Rekening Juni 2020				
f.1. Rp PTL Rekening Juni setelah koreksi $((b.1) - [c])$	108.000			
f.2. PPJ (8%), PPN, meterai setelah koreksi [b.2]	9.600			
f.3. BK, angsuran TS, Bea Sewa Trafo/ Pemakaian Trafo/ Kapasitor/ Biaya Oprasi Paralel (jika ada) setelah koreksi $((b.3))$	-			
f.4. Tagihan Rekening Juni 2020 setelah koreksi $((f.1) + [f.2] + [f.3])$	117.600			
g. SPH TS pada bulan Juni 2020	12.000			
d. Angsuran TS per bulan diangsur selama 3 bulan		4.000	4.000	4.000

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR CSO PLN 123

Skema Perlindungan Terhadap Lonjakan Tagihan Listrik Rumah Tangga Bulan Juni 2020

06
Jun
2020

Contoh simulasi perhitungan lainnya :



Perlakuan layanan di CC PLN 123 :

1. Memberikan informasi kepada Pelanggan yang membutuhkan penjelasan sesuai ketentuan tsb di atas.
2. Jika terdapat Pelanggan yang menginginkan tagihan rekening Juni 2020 tetap akan dibayarkan sesuai pemakaian (tidak ingin dilakukan Skema Perlindungan Terhadap Lonjakan Tagihan Listrik), maka tetap dapat dilakukan dengan menyampaikan hal tsb ke Unit PLN terkait via **APKT “KELUHAN”**, namun sebelumnya CSO berusaha memberikan penjelasan bahwa kebijakan tsb bertujuan untuk meringankan Pelanggan dan diharapkan Pelanggan menerimanya.

Contoh Penyampaian :

“... Baik {Bapak/Ibu}, sebenarnya kebijakan Skema Perlindungan Terhadap Lonjakan Tagihan Listrik ini bertujuan untuk meringankan dalam pembayaran rekening listrik {Bapak/Ibu} karena 60% selisih kenaikan dari rekening Mei 2020 dapat dibayarkan selama 3 (tiga) bulan berikutnya,... “... Bagaimana {Bapak/Ibu} apakah tetap menginginkan tagihan sesuai pemakaian atau menerima kebijakan tsb ...”

3. Salah satu kriteria bagi Pelanggan yang mendapatkan kebijakan Skema Perlindungan Terhadap Lonjakan Tagihan Listrik adalah jika perhitungan **Rekening Mei 2020 dihitung berdasarkan pemakaian rata-rata selama 3 (tiga) bulan sebelumnya**, maka jika terdapat Pelanggan yang menanyakan apakah mendapatkan kebijakan tsb, maka lakukan langkah-langkah layanan sbb :

a. Lihat data Pelanggan yang berhak mendapatkan skema perlindungan terhadap lonjakan tagihan rekening.

1. Lakukan pencarian dengan ID Pelanggan pada data Konsumen yang menerima kebijakan *Skema Perlindungan Terhadap Lonjakan Tagihan Listrik Rumah Tangga Bulan Juni 2020*, apabila ID pelanggan tersebut ada dalam data maka Konsumen mendapatkan kebijakan tsb dan jelaskan hal-hal yang ingin diketahui.

2. Apabila ID Pelanggan tidak terdapat dalam data maka :

Informasikan kepada Pelanggan bahwa sesuai data, Pelanggan tidak mendapatkan skema relaksasi tsb.

Contoh Penyampaian :

"... Baik {Bapak/Ibu}, mohon maaf... sesuai data yang ada, {Bapak/Ibu} tidak mendapatkan kebijakan Skema Perlindungan Terhadap Lonjakan Tagihan Listrik untuk rekening Juni ini, karena perhitungan rekening bulan Mei sebelumnya sudah dihitung berdasarkan pemakaian sebenarnya (tidak dihitung berdasarkan rata-rata), kriteria untuk mendapatkan kebijakan tsb salah satunya adalah perhitungan rekening Mei dihitung berdasarkan rata-rata 3 (tiga) bulan sebelumnya (Februari s.d April 2020)..."

- a. **Jika Pelanggan memahami → APKT ISSUE CLOSED di CC PLN 123.**
- b. **Jika Pelanggan tetap merasa berhak menerima kebijakan tsb**, maka lakukan langkah sbb :
 1. **Lakukan perhitungan rata-rata pemakaian 3 (tiga) bulan sebelumnya** untuk rekening Mei 2020 (bulan Februari s.d April 2020).

2. Jika data antara rekening Mei 2020 dengan data rata-rata tsb sudah sesuai dan selisih kenaikan rekening Juni 2020 sebesar 20% ke atas, maka Pelanggan mendapatkan Kebijakan Skema Perlindungan Terhadap Lonjakan Tagihan Listrik pada rekening Juni 2020. Dikarenakan ID Pelanggan tersebut tidak masuk dalam data Pelanggan yang menerima kebijakan *Skema Perlindungan Terhadap Lonjakan Tagihan Listrik Rumah Tangga Bulan Juni 2020*, maka :

- a. Sampaikan permohonan maaf,
- b. Informasikan kepada Pelanggan bahwa laporannya akan disampaikan ke Unit PLN terkait untuk tindaklanjut.
- c. Buat APKT ke Unit PLN terkait via **APKT "KELUHAN"**.

Contoh Penyampaian untuk kondisi :

"... baik {Bapak/Ibu}, kami mohon maaf atas permasalahan ini, perihal ini akan kami sampaikan ke Unit PLN terkait untuk tindaklanjutnya, nanti {Bapak/Ibu} akan dihubungi oleh petugas dari PLN tsb ..."

- d. Jika Pelanggan menanyakan, untuk tagihan rekeningnya dibayarkan dahulu atau tidak, maka sampaikan :
 - o Pembayaran menunggu informasi lebih lanjut dari Unit PLN terkait.

3. Pelanggan tidak mendapatkan kebijakan tsb, apabila :

- a. Pada data ACMT terdapat foto kWh Meter Pelanggan baik hasil pencatatan Petugas ke lokasi Pelanggan maupun Pelanggan melaporkan secara mandiri.
- b. Perhitungan tagihan rekening listrik Mei 2020, dihitung berdasarkan pemakaian sebenarnya atau pada rekening Mei dilakukan koreksi rekening.

o Kode koreksi rekening ada 4 (empat) sesuai permasalahannya yaitu :

1. Kode A : Ex DLPD
2. Kode B : Gagal Mutasi
3. Kode C : Laporan / Komplain Pelanggan
4. Kode D : Suplisi / Restitusi

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR CSO PLN 123 **Skema Perlindungan Terhadap Lonjakan Tagihan Listrik Rumah** **Tangga Bulan Juni 2020**

06
Jun
2020

- Untuk melakukan pengecekan koreksi rekening dapat dilakukan pada aplikasi (AP2T) seperti capture di bawah ini.

kdaya	kdkoreksi	kdpembayar	kogol	pemda	sahkvarh	sahwbp	slakvarh	slawbp	tgkoreksi	unitup	lunas_
		MANDIRI	0	24	0	0	0	0		53581	YA
		MANDIRI	0	24	0	0	0	0		53581	YA
		MANDIRI	0	24	0	0	0	0		53581	YA
		MANDIRI	0	24	0	0	0	0		53581	YA
		MANDIRI	0	24	0	0	0	0		53581	YA
		MANDIRI	0	24	0	0	0	0		53581	YA
		BUKOPIN	0	24	0	0	0	0		53581	YA
		BRI SY	0	24	0	0	0	0		53581	YA
		BUKOPIN	0	24	0	0	0	0		53581	YA
		MANDIRI	0	24	0	0	0	0		53581	YA
		MANDIRI	0	24	0	0	0	0		53581	YA
C		PT POS	0	24	0	0	0	0	20200505	53581	YA
			0	24	0	0	0	0		53581	BELUM

Catatan :

- Kata “ACMT” : Tidak untuk disampaikan kepada Pelanggan.