

# STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR CSO PLN 123

## Mekanisme Blocking Token dan Informasi Saldo Piutang Pelanggan pada AP2T

23  
Sept  
2019

Berikut ini kami sampaikan kebijakan Proses Bisnis terkait Informasi status Pelanggan (Blocking / Unblocking) dan Saldo Piutang Pelanggan baik Prabayar/Pascabayar sesuai surat Executive Vice President Quality Assurance Produk Layanan PLN Pusat No.0782/AGA.01.01/011303/2019 tanggal 18 September 2019 perihal SOP Blocking/Unblocking Pembelian Token dan Pengawasan kWh Meter Hilang di AP2T serta sesuai arahan Divisi Pemasaran dan Pelayanan Pelanggan PLN Pusat kami informasikan sbb :

1. Guna meningkatkan pengawasan terhadap Pelanggan Prabayar yang masih memiliki kewajiban/piutang yang sudah jatuh tempo dan belum melakukan pembayaran, maka dilakukan penyempurnaan di AP2T antara lain :

- a. Pelaksanaan Blocking/Unblocking Token Pembelian Token Listrik dapat dilakukan terhadap :

NO	KETERANGAN	BLOCKING		UNBLOCKING	
		Otomatis	User	Otomatis	User
1	Kompensasi UJL Jatuh Tempo	√	√	√	√
2	TS P2TL Jatuh Tempo	√	√	√	√
3	TS kWh Jatuh Tempo	√	√	√	√
4	Cicilan BP Jatuh Tempo	√	√	√	√
5	Cicilan PRR Jatuh Tempo	√	√	√	√
6	Cicilan PRR IDPEL Lain Jatuh Tempo	√	√	√	√
7	Kurang Tagih BP Jatuh Tempo	√	√	√	√
8	kWh Meter Hilang		√		√

- b. Proses Blocking Token Pembelian Listrik.



### Keterangan :

- **Blocking Otomatis (oleh Sistem) :**

Pelaksanaan blocking pembelian token secara otomatis (oleh sistem) akan dilakukan terhadap piutang pelanggan prabayar yang ditetapkan **sejak tanggal 1 September 2019**.

○ **Blocking oleh User :**

- i. Bagi piutang pelanggan prabayar yang ditetapkan **sebelum tanggal 1 September 2019**, pelaksanaan blocking pembelian token dilakukan oleh User unit setempat.
- ii. Bagi kWh meter hilang.

c. **Proses Unblocking Token Pembelian Listrik.**



**Keterangan :**

○ **Unblocking Otomatis (oleh System) :**

Pelaksanaan Unblocking pembelian token secara “OTOMATIS” (oleh sistem) akan dilakukan apabila Pelanggan telah melunasi seluruh kewajiban/piutang yang sudah jatuh tempo. Apabila Pelanggan hanya melunasi sebagian kewajiban/piutang yang sudah jatuh tempo, maka status pembelian token listrik akan tetap ter-blocking s.d. seluruh kewajiban/piutang yang sudah jatuh tempo telah lunas.

○ **Unblocking oleh User :**

Pelaksanaan Unblocking pembelian token oleh User dapat dilakukan apabila Pelanggan sudah terblocking (akibat terdapat kewajiban/piutang yang sudah jatuh tempo dan belum dilakukan pembayaran) dan terdapat kondisi yang tidak dapat dihindari, antara lain:

- 1) Pelanggan terkena musibah.
  - 2) Terjadi konflik dilapangan dikarenakan ketidaksesuaian data.
  - 3) Sudah diperoleh hasil pendataan terhadap kWh meter hilang.
  - 4) Dsb.
- d. Informasi status pelanggan (blocking/unblocking) dan saldo piutang pelanggan baik prabayar/pascabayar, pada menu :
- Info Agenda
  - Info DIL
  - Monitoring Blocking Token (Cetak Detail Piutang) ➔ Role Unit

**Contoh capture AP2T, Menu “INFO DIL” :**

Piutang Akan Jatuh Tempo dan Status DIL (Aktif) :

**Info DIL**

Pencarian Berdasarkan ID Pelanggan

Id Pelanggan: **538712806409** Cari Cetak Show Map

**Detail Angsuran**

Detail Piutang: **Angsuran Jatuh Tempo**

**Angsuran Jatuh Tempo**

IDPEL	NAMA	TGL JATUH TEMPO	TARIF	DAYA	NO AGENDA	JENIS TRANSAKSI	NO REGISTER	ALAMAT
538712806409	NG BUI TJU	22/10/2018	R3T	10600	P2TL/53871/20180922/000...	P2TL	5387143001172	KP BEJI RT.6 RW.2 BEJI
538712806409	NG BUI TJU	21/11/2018	R3T	10600	5387105111809220013	P2TL	5387143001173	KP BEJI RT.6 RW.2 BEJI
538712806409	NG BUI TJU	21/12/2018	R3T	10600	5387105111809220014	P2TL	5387143001174	KP BEJI RT.6 RW.2 BEJI
538712806409	NG BUI TJU	22/01/2019	R3T	10600	5387105111809220015	P2TL	5387143001175	KP BEJI RT.6 RW.2 BEJI

**Info Saldo Piutang dan Status Blocking**

Contoh capture AP2T, Menu **"INFO DIL"** :

Piutang Sudah Jatuh Tempo dan Status DIL (Blocking).

The screenshot shows the 'Info DIL' menu in the AP2T system. The search criteria is 'Id Pelanggan: 538712806409'. The customer details on the left include: Nama: NG BUI T, Tarif: R3T, Daya: 10600, and Status DIL: Blocking dikarenakan Piutang dan kWh Hilang. A table titled 'Angsuran Jatuh Tempo' displays the following data:

IDPEL	NAMA	TGL JATUH TEMPO	TARIF	DAYA	NO AGENDA	JENIS TRANSAKSI	STATUS BLOCKING	TGL BLOC
538712806409	NG BUI TJU	22/10/2018	R3T	10600	P2TL/53871/20180922/000...	P2TL	BLOCKING	16/09/201
538712806409	NG BUI TJU	21/11/2018	R3T	10600	5387105111809220013	P2TL	BLOCKING	16/09/201
538712806409	NG BUI TJU	21/12/2018	R3T	10600	5387105111809220014	P2TL	BLOCKING	16/09/201
538712806409	NG BUI TJU	22/01/2019	R3T	10600	5387105111809220015	P2TL	BLOCKING	16/09/201

## 2. Informasi Status Pelanggan dan Saldo Piutang Pelanggan.

Informasi Saldo Piutang Pelanggan (baik Prabayar maupun Pascabayar) dapat diakses di AP2T melalui fitur **"Info DIL"**. Kebutuhan informasi tersebut antara lain :

### a. Untuk mengetahui status DIL Prabayar Pelanggan.

- o **Aktif** → Normal (dapat melakukan pembelian token listrik).

The screenshot shows the 'Info DIL' menu for a different customer. The search criteria is 'Id Pelanggan: 538710070647'. The customer details on the left include: Nama: DRS ENDRA JUMHANA, Tarif: R1T, and Status DIL: Aktif.

- **Blocking akibat Piutang (CICILAN BP JATUH TEMPO)** → Blocking pembelian token listrik.

The screenshot shows the 'Info DIL' window in the AP2T system. The customer ID is 538713719133. The account name is 'TES BLOKING TOKEN 01'. The tariff is 'B1T' with a requirement of '85497 (PENDIDIKAN TEKNIK)'. The daily usage is '5500'. The status is 'Blocking dikarenakan Piutang'. The NIK is '1234567890123456'. The capacity is 'PLTS'. The status is 'Prepaid'. The button 'Info Saldo Piutang dan Status Blocking' is visible at the bottom.

- **Blocking akibat Piutang dan kWh Hilang (CICILAN BP JATUH TEMPO dan kWh Hilang)** → Blocking pembelian token listrik.

The screenshot shows the 'Info DIL' window in the AP2T system. The customer ID is 538713719133. The account name is 'TES BLOKING TOKEN 01'. The tariff is 'B1T' with a requirement of '85497 (PENDIDIKAN TEKNIK SWASTA)'. The daily usage is '5500'. The status is 'Blocking dikarenakan Piutang dan kWh Hilang'. The NIK is '1234567890123456'. The capacity is 'PLTS'. The status is 'Prepaid'. The button 'Info Saldo Piutang dan Status Blocking' is visible at the bottom.

# STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR CSO PLN 123

## Mekanisme Blocking Token dan Informasi Saldo Piutang Pelanggan pada AP2T

23  
Sept  
2019

- Blocking akibat kWh Hilang → Blocking pembelian token listrik.

Selamat Datang Info DIL

Pencarian Berdasarkan ID Pelanggan

Id Pelanggan: 538710070879 Cari

← UMUM ALAMAT ADMINISTRASI PDL KWH

Nama: ENNY ISTULIAWATIE

Tarif: R1T Keperluan

Daya: 1300

Daya Tersambung: 0

KDPT: -

KDPT2:

NPWP:

Nama NPWP:

Alamat NPWP:

NIK:

Kapasitas PLTS

Atap Terpasang:

Status DIL: Blocking dikarenakan kWh Hilang

Prepaid:

Info Saldo Piutang dan Status Blocking

### b. Mengetahui Saldo Piutang Pelanggan.

- PRABAYAR (Saldo Piutang Belum Jatuh Tempo) :

Pilih Menu “INFO DIL → UMUM (Info Saldo Piutang dan Status Blocking)”

Pencarian Berdasarkan ID Pelanggan

Id Pelanggan: 538710000963 Cari Cetak Show Map

← UMUM ALAMAT ADMINISTRASI PDL KWH

Nama: BAH

Tarif: R3T Keperluan 20253 (RUI)

Daya: 10600

Daya Tersambung:

KDPT: -

KDPT2:

NPWP: 123456789012346

Nama NPWP:

Alamat NPWP:

NIK: 3209311611010004

Kapasitas PLTS

Atap Terpasang:

Status DIL: Aktif

Prepaid:

Info Saldo Piutang dan Status Blocking

Detail Angsuran

Detail Piutang Angsuran Jatuh Tempo

Tunggakan Rekening

IDPEL	BLTH	RP TAG	RP PTL	RP PPJ

Sisa Angsuran Belum Jatuh Tempo

IDPEL	JENIS ANGSURAN	RP ANG...	THBL REKE...	NÖ REGISTER	TGL JATUH TEMPO
538710000963	Biaya Penyambungan (BP)	1000000	201907	5387101001234	03/06/2019
538710000963	Biaya Penyambungan (BP)	1000000	201908	5387101001235	02/09/2019
538710000963	Biaya Penyambungan (BP)	1000000	201909	5387101001236	02/10/2019
538710000963	Biaya Penyambungan (BP)	1000000	201910	5387101001237	01/11/2019
538710000963	Biaya Penyambungan (BP)	1000000	201911	5387101001238	01/12/2019

○ **PASCABAYAR**

Pilih Menu “**INFO DIL** ➔ **UMUM** (Info Saldo Piutang dan Status Blocking)”

Untuk Pelanggan Pascabayar akan tampil Detail Angsuran (Detail Piutang dan Sisa Angsuran Belum Jatuh Tempo).

The screenshot displays the AP2T system interface. On the left, the 'Info DIL' menu is selected, and the 'UMUM' tab is active. The customer ID '533211838508' is entered in the search field. The customer details on the left include: Nama: PJU PEMDA, Tarif: P3, Daya: 450, Daya Tersambung: 0, KDPT: -, KDPT2: 3, NPWP: -, Nama NPWP: -, Alamat NPWP: -, NIK: -, Kapasitas PLTS: -, Atap Terpasang: -, Status DIL: Prepaid. The 'Detail Angsuran' window is open, showing two tables. The first table, 'Tunggakan Rekening', has columns IDPEL, BLTH, RPTAG, RPPTL, and RPPJ, with one row of data. The second table, 'Sisa Angsuran Belum Jatuh Tempo', has columns IDPEL, JENIS ANGSURAN, RP ANGSURAN, THBL REKENING, NO REGISTER, and TGL JATUH, with six rows of data.

IDPEL	BLTH	RPTAG	RPPTL	RPPJ
533211838508	201816	247604	247604	0

IDPEL	JENIS ANGSURAN	RP ANGSURAN	THBL REKENING	NO REGISTER	TGL JATUH
533211838508	Biaya Penyambungan (BP)	33750	201012		
533211838508	Biaya Penyambungan (BP)	33750	201101		
533211838508	Biaya Penyambungan (BP)	33750	201102		
533211838508	Biaya Penyambungan (BP)	33750	201103		
533211838508	Biaya Penyambungan (BP)	33750	201104		
533211838508	Biaya Penyambungan (BP)	33750	201105		
533211838508	Biaya Penyambungan (BP)	33750	201106		

**c. Informasi Agenda Permohonan.**

Pada informasi Agenda Permohonan, terdapat penambahan **Info Angsuran** untuk melihat informasi angsuran yang melekat pada saat Agenda permohonan diajukan.

- Klik “**INFO AGENDA**” pada AP2T
- Input No Agenda atau Data lainnya pada menu Cari Data



# STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR CSO PLN 123

## Mekanisme Blocking Token dan Informasi Saldo Piutang Pelanggan pada AP2T

23  
Sept  
2019

Contoh Permohonan PB (Angsuran BP) :

Selamat Datang Info Agenda

Cari Data

Pencarian Data Berdasarkan No agenda

No Agenda: 535510511510201268 Cari

Info Pelanggan

Unit UP: 53551 53551  
Asal Tujuan

Id Pelanggan: 535515310257

Nama Pelanggan: YUNAN 23

Alamat Pelanggan: DK YUNAN No. 1 B RT B RW B

Telp/Hes: PELANGGAN : 345678 / 2345678 PERMOHON : 3456

Nama Pemohon: YUNAN 23

Alamat Pemohon: DK YUNAN No. 1 B RT B RW B

NDC: 1234567809

NPWP: 1234567809


No Register: 5355111005334

Kode Booking:

Metode Pembayaran: Metode Pembayaran Lainnya ( Bank/POS/PPOB)

Jatuh Tempo: 19 NOVEMBER 2015

URL Realisasi: 0

Latitude (X):  Show Map

Longitude (Y):

Bank/NoRekening:

Nama Di Rekening:

Kriteria THP:

Alasan Kriteria THP:

Keterangan:

Info Agenda

No Agenda: 535510511510201268 PASANG BARU

Tanggal Agenda: 10/20/2015 8:44:49 AM

Asal Mohon:

Keperluan:

Paket SAR: LAYANAN KHUSUS

Tarif: LID Baru

Daya: 555000 Baru

KDPT: Y Baru

Kapasitas PLTS Atas Terpasang:

Layanan Paket:

Instalasi Listrik: Perkiraan Instalasi Listrik Siao

Info LIT/TR: Alamat : Pk : Notelp :

No Registrasi SLO: Tgl Terbit SLO

No SLO:

No Kolektif:

Realisasi Hari: 0 Realisasi Hari Kalender: 0

Estimasi Durasi Hari Layanan:

Detail Angsuran

Export To Excel

JENIS PIUTANG	NO AGENDA	NOAGENDA SIP	NO REGISTER	RP ANGSUR	BLTH	TGL JATUH TEMPO	TGL PELUNASAN
Bayi Penyambungan (BP)	535510511510201268	535510511510201268	5355111005331	110000067	201511		
Bayi Penyambungan (BP)	535510511510201268	535510511510201270	5355111005332	110000067	201512		
Bayi Penyambungan (BP)	535510511510201268	535510511510201271	5355111005333	110000068	201601		

Data Flow

KETERANGAN

Pemohonan

Pembayaran

Pengesahan Perm

Pembayaran

Pembuatan SPK



# STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR CSO PLN 123

## Mekanisme Blocking Token dan Informasi Saldo Piutang Pelanggan pada AP2T

23  
Sept  
2019

Contoh Penetapan P2TL (Angsuran P2TL) :

JENIS PIUTANG	NO AGENDA	NOAGENDA SIP	NO REGISTER	RP ANGSURAN	BLTH
P2TL	P2TL/53871/20170801/00001	5387105111708010005	5387143001031	781804	201709
P2TL	P2TL/53871/20170801/00001	5387105111708010005	5387143001032	781804	201710

### 3. Perlakuan Layanan di CC PLN 123 :

- Memberikan informasi sesuai kebutuhan Pelanggan.
- Untuk permasalahan Blocking Token, CSO melakukan tahapan layanan sbb :
  - Pengecekan pada aplikasi (AP2T) mengenai penyebab Blocking Token.
  - Informasikan kepada Pelanggan keterangan yang terdapat pada aplikasi.
  - Lakukan konfirmasi mengenai status (keterangan) tsb kepada Pelanggan.
  - Informasikan No. Register yang ada pada aplikasi (AP2T) dan meminta Pelanggan agar membayar No Register tsb sesuai masa jatuh temponya.
  - Pelanggan diberitahukan untuk melakukan pembayaran atau pembelian token di luar periode **pukul 23:45 - 00:15 WIB.**

- c. Untuk permasalahan Pelanggan tidak dapat melakukan permohonan niaga atau permohonan lainnya karena terdapat angsuran yang harus dilunasi atau Pelanggan menginginkan informasi mengenai tagihan susulannya/angsurannya, maka CSO melakukan tahapan layanan sbb :
- Pengecekan pada aplikasi (AP2T) untuk memastikan apakah Pelanggan memiliki kewajiban yang harus dilunasi.
  - Informasikan kepada Pelanggan keterangan yang terdapat pada aplikasi.
  - Lakukan konfirmasi mengenai status (keterangan) tsb kepada Pelanggan.
  - Sarankan kepada Pelanggan untuk melunasi kewajiban yang harus dilunasinya.
  - Melakukan pencatatan pada aplikasi (**APKT “KELUHAN” ISSUE CLOSED di CC PLN 123 & CRM**).