

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR CSO PLN 123
Penjelasan Meningkatnya Tagihan Rekening Listrik Pelanggan
Kondisi Pandemi Covid-19 & Cara Mengetahui Informasi
Tagihan Rekening / Invoice Melalui Web PLN

07
Mei
2020

Terkait banyaknya pertanyaan-pertanyaan yang masuk melalui CC PLN 123 mengenai **tagihan rekening listrik yang meningkat sejak kondisi Pandemi Covid-19**, maka sesuai arahan Divisi Pemasaran dan Pelayanan Pelanggan PLN Pusat, kami informasikan hal-hal yang dapat disampaikan kepada Pelanggan yang menanyakan hal tsb, dan kami sampaikan juga cara Pelanggan mendapatkan informasi tagihan rekening secara mandiri melalui Website PLN sbb :

A. Tagihan Rekening Listrik Pelanggan Meningkat :

1. Apabila terdapat Pelanggan yang menanyakan tagihan rekening listriknya meningkat, maka tahapan yang dilakukan adalah :

- a.** Tanyakan IDPEL.
- b.** Lakukan analisa data antara angka stand pada Rekening dan Angka pada ACMT.
 - Jika terdapat foto pada ACMT, maka rekening listrik Pelanggan dihitung berdasarkan pencatatan petugas Cater yang datang.
 - Jika tidak terdapat foto pada ACMT, maka rekening listrik Pelanggan dihitung berdasarkan rata-rata pemakaian Pelanggan sebelumnya. Untuk kondisi ini tanyakan angka stand di kWh meter Pelanggan.
- c.** Jika pelanggan merasa ada kenaikan pada tagihan rekening listriknya yang signifikan, maka:
 - 1.** Jika pada ACMT terdapat foto stand kWh Meter secara jelas.
 - a.** **Jika angka pada rekening sama dengan foto pada ACMT, maka :**
 - Sampaikan bahwa perhitungan rekening Pelanggan sebelumnya dihitung menggunakan rata-rata pemakaian sebelumnya, kemudian pada rekening bulan ini dilakukan pencatatan secara langsung dan karena mulai pertengahan Maret sudah masuk kondisi Covid, Pelanggan lebih banyak di rumah, maka pemakaian alat elektronik akan meningkat, kemudian untuk rekening bulan Mei ini, pemakaian pelanggan dicatat secara langsung atau Pelanggan menyampaikan stand dengan metode baca meter mandiri, sehingga tercatat pemakaian kWh yang sebenarnya.

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR CSO PLN 123

Penjelasan Meningkatnya Tagihan Rekening Listrik Pelanggan Kondisi Pandemi Covid-19 & Cara Mengetahui Informasi Tagihan Rekening / Invoice Melalui Web PLN

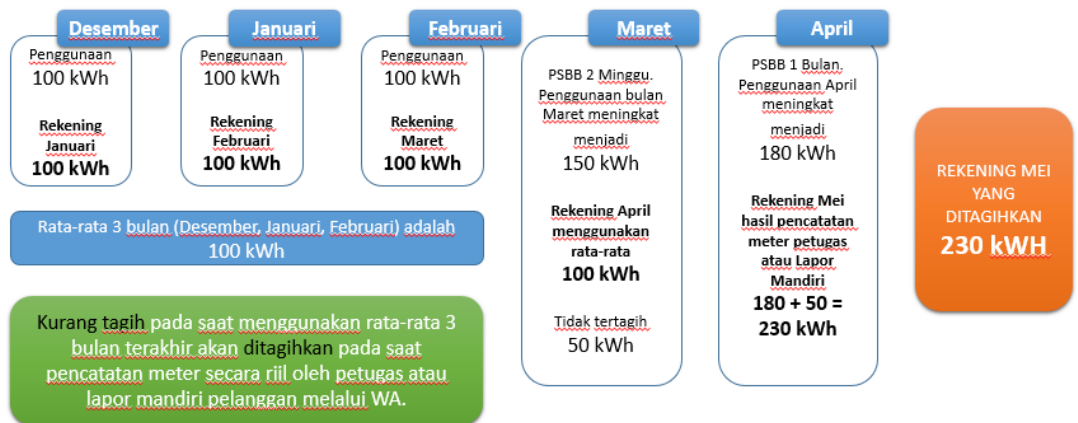
07
Mei
2020

Contoh penyampaian :

"Baik {Bp/Ibu}, mohon maaf, karena kondisi Covid saat ini yang tidak memungkinkan petugas cater datang ke lokasi {Bp/Ibu}, maka rekening sebelumnya dihitung menggunakan rata-rata pemakaian sebelumnya, kemudian untuk rekening bulan ini dilakukan pencatatan sebenarnya ke lokasi {Bp/Ibu} atau melalui proses baca meter mandiri, sehingga tercatat pemakaian yang sebenarnya. Karena kondisi Covid ini juga lebih banyak dilakukan kegiatan di rumah, maka terjadi kenaikan pemakaian listrik, sehingga tagihan {Bp/Ibu} meningkat.

Contoh Simulasi :

Simulasi Perhitungan Tagihan Naik

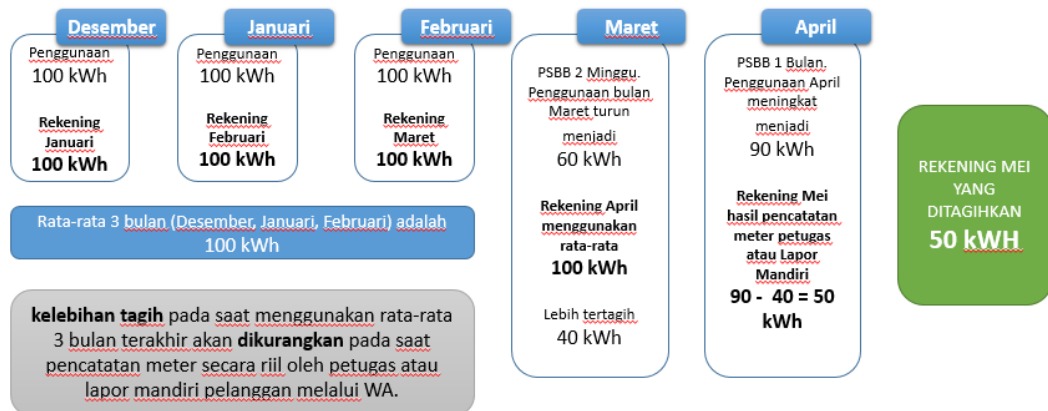


STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR CSO PLN 123

Penjelasan Meningkatnya Tagihan Rekening Listrik Pelanggan Kondisi Pandemi Covid-19 & Cara Mengetahui Informasi Tagihan Rekening / Invoice Melalui Web PLN

07
Mei
2020

Simulasi Perhitungan Tagihan Turun



b. Jika angka pada rekening tidak sama dengan foto pada ACMT, maka :

1. Jika angka pada rekening lebih besar dari pada angka pada ACMT, maka permasalahan Pelanggan masuk kategori **"LEBIH TAGIH"** atau kelebihan pencatatan pemakaian listrik Pelanggan.
2. Jika angka pada rekening lebih kecil dari pada angka pada ACMT, maka permasalahan Pelanggan masuk kategori **"BOOMING"** atau kekurangan pencatatan rekening listrik Pelanggan.

Penjelasan :

1. LEBIH TAGIH :

- a. Sampaikan permohonan maaf kepada Pelanggan, informasikan bahwa pada tagihan bulan tsb terdapat **"Kelebihan pencatatan pemakaian listrik Pelanggan"**.
- b. Sampaikan kepada Pelanggan, Jika Pelanggan berkenan untuk **membayar**, maka kelebihan kWh yang ditagihkan bulan ini (bulan berjalan) akan diperhitungkan pada tagihan bulan depan.

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR CSO PLN 123
Penjelasan Meningkatnya Tagihan Rekening Listrik Pelanggan
Kondisi Pandemi Covid-19 & Cara Mengetahui Informasi
Tagihan Rekening / Invoice Melalui Web PLN

07
Mei
2020

- c. **Jika tidak berkenan**, maka informasikan kepada Pelanggan bahwa permasalahannya akan disampaikan ke Unit PLN terkait untuk dilakukan verifikasi ulang (Koreksi Rekening).

Catatan :

Koreksi Rekening diusahakan tidak disampaikan kepada Pelanggan.

- d. **Jika laporan Pelanggan mendekati atau diatas tanggal jatuh tempo pembayaran, maka :**

1. Sampaikan kepada Pelanggan agar berkenan melakukan pembayarannya dahulu untuk menghindari pemutusan sambungan listrik, untuk kelebihan pencatatannya akan diperhitungkan bulan depan/bulan selanjutnya, karena untuk proses verifikasi ulang memerlukan waktu selama 3 hari.
2. Jika Pelanggan tidak berkenan, informasikan kepada Pelanggan bahwa permasalahannya akan disampaikan kepada Unit PLN terkait untuk dilakukan verifikasi ulang rekeningnya, dan Back Office (BO) melakukan eskalasi ke Unit Pelayanan terkait.
3. Sarankan kepada Pelanggan untuk melakukan pengecekan tagihan rekening pada awal bulan agar cukup waktu untuk dilakukan verifikasi kesesuaian data.
4. Sampaikan permasalahan Pelanggan ke Unit PLN terkait melalui **"APKT KELUHAN"** dengan keterangan sesuai permasalahan Pelanggan.

2. BOOMING :

- a. Sampaikan permohonan maaf kepada Pelanggan, informasikan bahwa pada tagihan bulan tsb terdapat kekurangan tagih pada bulan-bulan sebelumnya yang ditagihkan pada bulan ini (bulan berjalan), maka :

1. Tanyakan kepada pelanggan apakah ada potensi petugas cater sulit melakukan pembacaan seperti :
 - Kondisi pagar terkunci
 - Ada binatang peliharaan
2. Sampaikan bahwa selama ini terjadi kekurangan tagih oleh PLN kepada Pelanggan hal ini terjadi karena ada kemungkinan kendala petugas tidak dapat mengakses ke kWh meter pelanggan.
3. Sampaikan kepada Pelanggan bahwa angka pada kWh meter Pelanggan (... informasikan kepada pelanggan angka yang terdapat pada ACMT ...) sudah lebih besar pada rekening yang ditagihkan sebesar (... informasikan kepada pelanggan angka yang terdapat pada rekening...).
4. Jika ingin perkuat argumen, maka Pelanggan dapat diminta untuk mengecek stand saat pelanggan lapor.
5. Jika pelanggan menerima, maka **ISSUE CLOSED** di CC PLN 123.
6. Jika Pelanggan berkeberatan, maka keluhannya disampaikan ke **Unit PLN terkait melalui APKT.**

2. Jika pada ACMT terdapat foto tidak jelas (Boram, Pagar dll), Pelanggan mengeluhkan tagihan meningkat, maka :

- a. Sampaikan kepada Pelanggan bahwa foto yang diperoleh dalam proses baca meter adalah (... sampaikan sesuai yang terdapat pada ACMT ...), hal ini menyebabkan perhitungan tagihan rekening pelanggan dihitung berdasarkan rata-rata.
- b. Tanyakan angka stand paa kWh meter pelanggan.
- c. Lakukan analisa data antara angka di kWh Meter Pelanggan dengan stand akhir di rekening.
- d. Jika analisa masuk ke dalam kriteria **“LEBIH TAGIH”** atau **“BOOMING”**, maka lihat ketentuan sebelumnya di atas.

2. Jika Pelanggan menanyakan mengenai kenaikan Tarif listrik, maka sampaikan bahwa sejak tahun 2017 sampai dengan saat ini, PLN tidak menaikkan tarif listrik.

Contoh penyampaian :

“... baik {Bp/Ibu} sejak tahun 2017 sampai dengan saat ini, PLN tidak menaikkan tarif listrik, tarif listrik sesuai Daya {Bp/Ibu} adalah Rp., tingginya pemakaian listrik {Bp/Ibu} bisa dikarenakan pemakaian listrik yang meningkat...” (jika diperlukan sampaikan perhitungan antara jumlah pemakaian dengan rupiah per kWh sesuai daya Pelanggan).

3. Agar tidak terjadi permasalahan kembali, sarankan kepada Pelanggan untuk melakukan pelaporan stand meter melalui Whatsapp secara mandiri dengan **No. 08122123123**.

Dengan tetap memperhatikan jadwal baca yang biasanya dilakukan oleh petugas baca meter.

Informasi jadwal baca dapat dilihat pada keterangan di Whatsapp atau history tanggal baca pada AP2T perhatikan hari pada bulan bersangkutan.

4. **Berikut ini contoh temuan angka stand pada kWh Meter Pelanggan yang tidak dapat terbaca karena buram / gelap.**

- Jika keluhan Pelanggan disampaikan ke Unit PLN terkait, maka temuan tersebut menjadi tambahan keterangan laporan yang disampaikan ke Unit.
- Jika keluhan keluhan Pelanggan **“ISSUE CLOSED di CC PLN 123”**, maka temuan tsb tidak disampaikan ke Unit PLN.



STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR CSO PLN 123
Penjelasan Meningkatnya Tagihan Rekening Listrik Pelanggan
Kondisi Pandemi Covid-19 & Cara Mengetahui Informasi
Tagihan Rekening / Invoice Melalui Web PLN

07
Mei
2020



B. Cara Pelanggan mendapatkan informasi tagihan rekening secara mandiri melalui Website PLN :

1. Pelanggan akses web PLN : www.pln.co.id
2. Klik : **"Informasi Tagihan dan Token Listrik"**
3. **Jika Pelanggan telah memiliki akun**, maka Pelanggan mengisi data-data sesuai capture di bawah ini:

INFORMASI TAGIHAN DAN TOKEN LISTRIK

Layanan Online
Promosi PLN
Listrik Pintar
Tarif Tenaga Listrik
Q&A Tarif Listrik
Uang Jaminan Langganan
Informasi P2TL
Kompensasi
Informasi Tagihan dan Token Listrik >
Stimulus Covid-19

Informasi Tagihan dan Token Listrik

Login

Email

Kata Sandi

Masukkan kata di bawah

21837

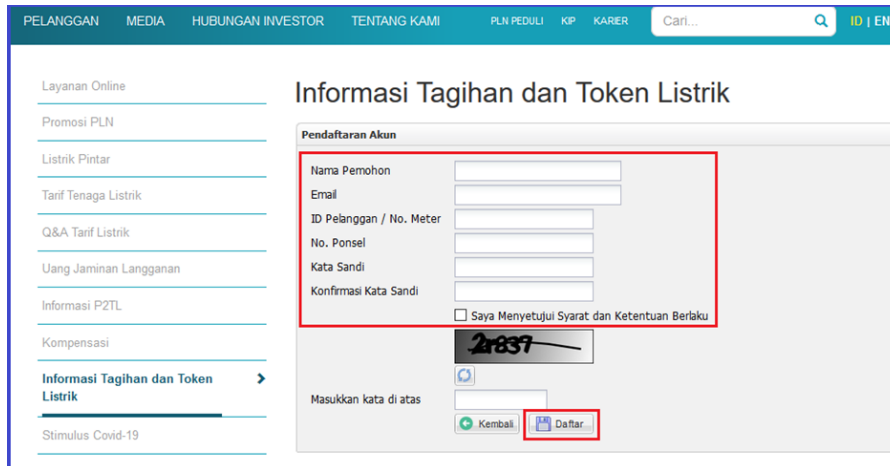
[Aktivasi Akun](#) [Lupa Password](#)

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR CSO PLN 123

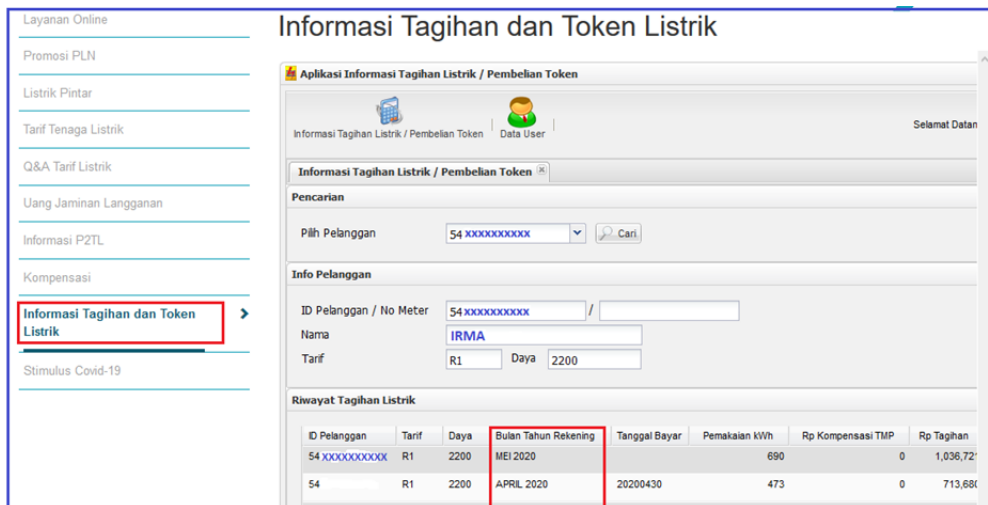
Penjelasan Meningkatnya Tagihan Rekening Listrik Pelanggan Kondisi Pandemi Covid-19 & Cara Mengetahui Informasi Tagihan Rekening / Invoice Melalui Web PLN

07
Mei
2020

4. Jika Pelanggan belum memiliki akun, maka Pelanggan harus mendaftar dahulu dengan “ dengan mengisi data-data sesuai capture di bawah ini :



5. Informasi tagihan rekening listrik dapat dilihat untuk periode 6 (enam) bulan : yaitu 1 (satu) bulan berjalan dan 5 (lima) bulan sebelumnya.



ID Pelanggan	Tarif	Daya	Bulan Tahun Rekening	Tanggal Bayar	Pemakaian kWh	Rp Kompensasi TMP	Rp Tagihan
54 XXXXXXXXXX	R1	2200	MEI 2020		690	0	1,036,72
54	R1	2200	APRIL 2020	20200430	473	0	713,68

6. Untuk detail / rincian tagihan rekening dapat dilihat dengan melakukan klik tagihan rekening bulan yang diinginkan pada menu : “Info Tagihan”

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR CSO PLN 123

Penjelasan Meningkatnya Tagihan Rekening Listrik Pelanggan Kondisi Pandemi Covid-19 & Cara Mengetahui Informasi Tagihan Rekening / Invoice Melalui Web PLN

07
Mei
2020

Informasi Tagihan dan Token Listrik

Informasi Tagihan Listrik / Pembelian Token

Selamat Datang : [User] Log

Informasi Tagihan Listrik / Pembelian Token

Tagihan / No Meter: 54XXXXXXXXXX / [Field]
IRMA
R1 Daya 2200

Untuk Detail Tagihan, Klik ini

Tagihan	Bulan Tahun Rekening	Tanggal Bayar	Pemakaian kWh	Rp Kompensasi TMP	Rp Tagihan	Denda	Info Tagihan
00	MEI 2020		690	0	1,036,721	0	202005
00	APRIL 2020	20200430	473	0	713,680	10,000	202004

Berikut ini data detailnya :

Informasi Tagihan dan Token Listrik

Informasi Tagihan Listrik / Pembelian Token

Selamat Datang : Desi Logout

Informasi Tagihan Listrik

Rp PTL Bruto	1.012.423
Rp Kompensasi TMP	0
Rp PTL yang ditagihkan	1.012.423
Rp PPJ yang ditagihkan	24.298
Rp PPN yang ditagihkan	0
Rp Angsuran	0
Rp Non Listrik	0
Rp Tagihan	1.036.721

"Tagihan belum termasuk bea meterai sebesar Rp. 6000"

Bila diperlukan invoice atas transaksi tersebut silakan datang ke Kantor PLN terdekat

- Pelanggan tsb memiliki Daya 2.200 VA
- Rupiah per kWh : Rp. 1.467,- dengan pemakaian kWh 690 kWh (rek Mei 2020)
- Jadi Rupiah Tagihan Pelanggan adalah : Rp. 1.012.423,- sebelum PPJ (Tidak ada kenaikan tarif listrik).
- Besaran % PPJ ditentukan berdasarkan Pemda setempat di wilayah Pelanggan.