

Dalam rangka mendukung percepatan penggunaan kendaraan listrik di Indonesia dan percepatan penyediaan infrastruktur pengisian ulang kendaraan listrik sebagaimana diamanatkan dalam PERPRES 55/2019 dan PERMEN ESDM 13/2020, maka PLN membuka kerja sama dengan berbagai pihak dalam membangun infrastruktur pengisian ulang kendaraan listrik baik SPKLU maupun SPBKLU. Sehubungan dengan hal tsb serta sesuai arahan Divisi Pelayanan Pelanggan & Retail PLN Pusat perlu kami sampaikan informasi produk knowledge dan mekanisme penanganan pengaduan yang dapat dijadikan acuan dalam melayani Pelanggan yang menghubungi CC PLN 123 dengan penjelasan sbb :

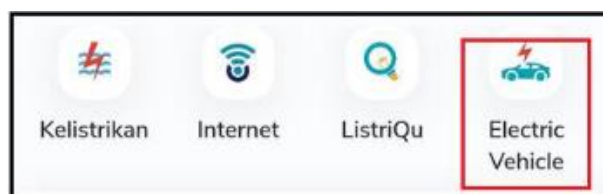
1. SPKLU & SPBKLU

a. SPKLU (Stasiun Pengisian Kendaraan Listrik Umum) adalah :

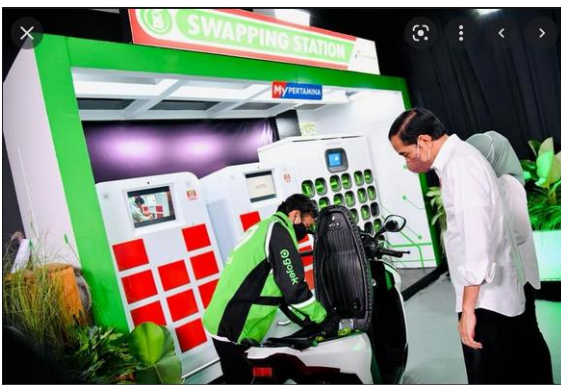
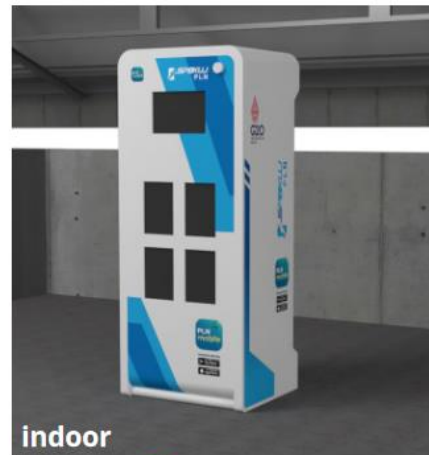
- Tempat untuk mengisi daya (charge) listrik sebagai bahan bakar kendaraan listrik
- Saat ini masih untuk kendaraan Mobil Listrik
- Lokasi SPKLU dapat dilihat melalui aplikasi PLN Mobile atau aplikasi Charge.In.
- Harga Tarif per kWh = **Rp 2.466 /kWh**

b. SPBKLU (Stasiun Penukaran Baterai Kendaraan Listrik Umum) adalah :

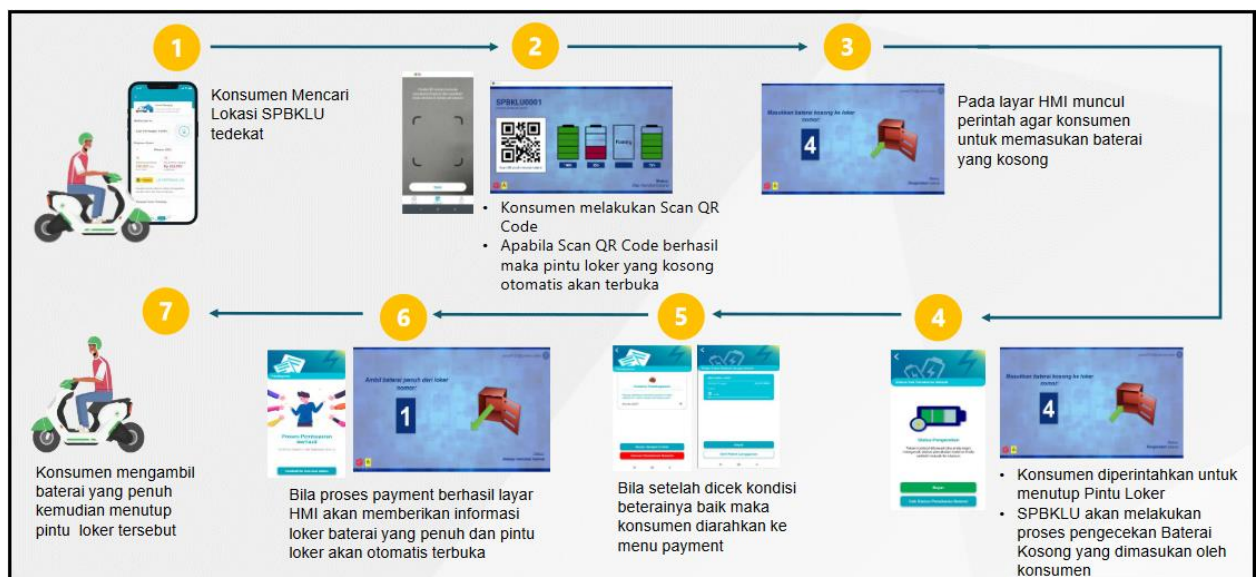
- Tempat **Penukaran Baterai Kendaraan Listrik**. Dalam kendaraan listrik terdapat baterai sebagai tempat penyimpanan daya listrik. Baterai yang ada di kendaraan bisa ditukarkan di SPBKLU.
 - Saat ini masih untuk kendaraan Motor Listrik **Ojek Online GRAB-Viar**
 - Lokasi SPBKLU dapat dilihat melalui aplikasi PLN Mobile pada menu Electric Vehicle – Tukar Baterai seperti capture aplikasi PLN Mobile di bawah ini.
- Untuk sementara saat ini terdapat **20 unit SPBKLU dengan 60 unit baterai di Jakarta dengan lokasi di kantor PLN.**
- Harga Tarif ke Driver Grab = **Rp.8.000 / Swab**



2. Contoh capture SPBKLU :



3. Tahapan Pelanggan untuk melakukan Penukaran Baterai Motor Listrik




4. Layanan Partnership Stasiun Penukaran Baterai Kendaraan Listrik Umum (SPBKLU) PLN.

- a. Dengan melihat peluang yang lebih besar terhadap percepatan penyediaan infrastruktur pengisian ulang kendaraan listrik, PLN menggandeng *fleet management PT GRAB Teknologi Indonesia*, untuk Layanan Kerjasama Kemitraan Penyediaan SPBKLU Pra Komersialisasi untuk Fleet Management GRAB, dengan keterangan sbb :
- PLN ➔ bertindak selaku pemilik bisnis SPBKLU,
 - ICON+ ➔ Sebagai Pengelola Bisnis, dan
 - Grab ➔ Sebagai Fleet Management pengguna SPBKLU Pra Komersialisasi.
- b. Layanan kerjasama SPBKLU Pra Komersialisasi ini merupakan model kerjasama pra komersialisasi dengan sasaran market fleet management (Ojek Online) *GRAB menggunakan armada motor listrik VIAR.*

c. Mekanisme Kerjasama :




Pre Commercial SPBKLU untuk Fleet Management :



Mekanisme Penukaran Baterai:

- Tahap awal, pengguna hanya diperuntukkan bagi driver Grab. Hal ini diperlukan agar terjamin keseragaman baterai
- Proses pengecekan baterai tetap dilakukan, apabila ditemukan baterai dengan kondisi kurang layak maka baterai tersebut akan ditukar oleh Grab, sehingga yang diswap hanya baterai dengan kondisi yang layak. Driver Grab tetap bisa swap. PLN akan menandai dan diambil oleh PLN untuk ditukarkan ke Grab
- Peruntukkan penukaran bagi pengguna diluar Grab, dilakukan setelah tahap evaluasi



Tarif dan Biaya

- Sesuai yang saat ini sudah dijalankan oleh Grab, tarif ke driver Grab adalah Rp8000/swap
- Pembayaran menggunakan e-wallet, dan khusus penggunaan OVO dikenakan biaya admin nol rupiah (Grab akan menyampaikan ke OVO)

- d. **Dari 100 unit rencana SPBKLU pra komersialisasi kerjasama PLN dengan Grab**, pada tahap pertama akan disiapkan sebanyak **20 unit SPBKLU dengan 60 unit baterai di Jakarta dengan lokasi di kantor PLN**. Setelah tahap pertama tsb selesai, perlu dilakukam evaluasi sebelum melanjutkan pembangunan SPBKLU pra komersialisasi ke tahap berikutnya.
- o Berikut ini lokasi penukaran baterai yang saat ini baru tersedia di wilayah Jakarta :

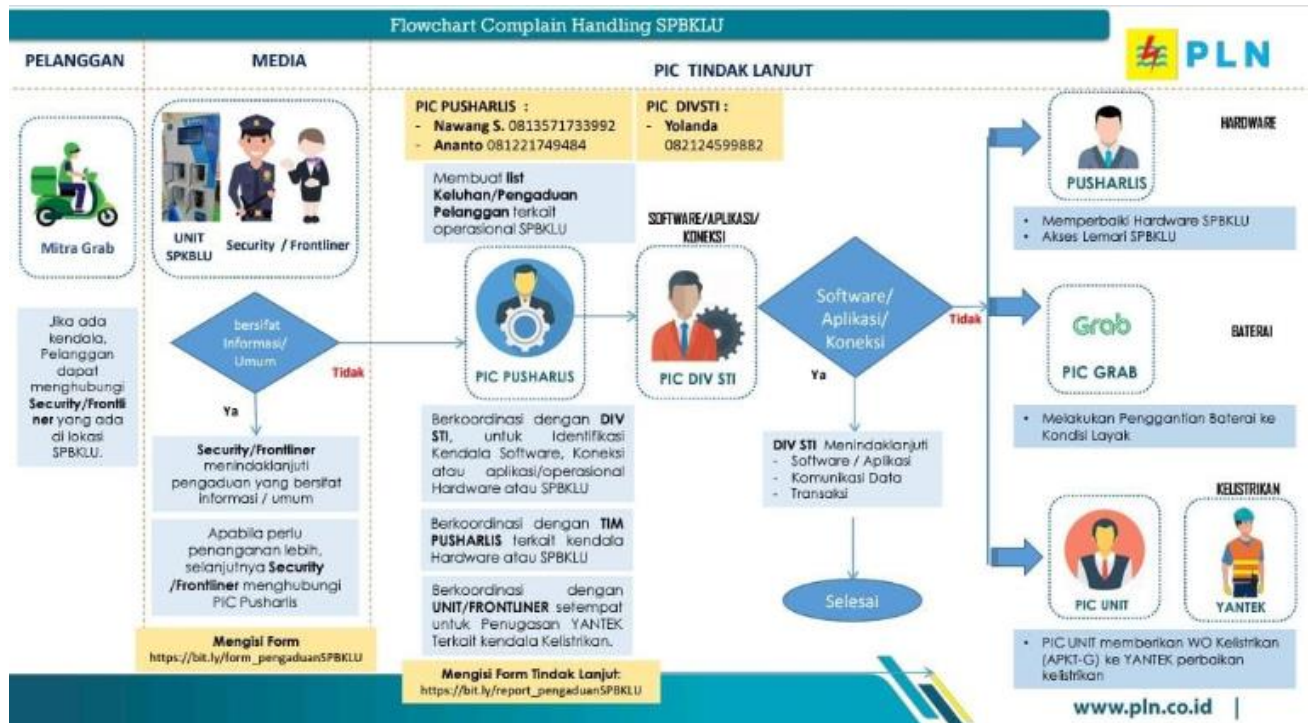
- | | |
|----------------------|--|
| 1. UP3 LENTENG AGUNG | 11. UP3 KRAMAT JATI |
| 2. UP3 MENTENG | 12. UP3 PONDOK KOPI |
| 3. UP3 BANDENGAN | 13. UP3 PONDOK GEDE |
| 4. UP3 BULUNGAN | 14. UP3 BINTARO |
| 5. UP3 TANJUNG PRIOK | 15. UP3 CIRACAS |
| 6. UP3 CENGKARENG | 16. PT. Indonesia Comnet Plus (icon+) Kantor Mampang |
| 7. UP3 CEMPAKA PUTIH | 17. Pusdiklat Slipi |
| 8. UP3 JATINEGARA | 18. Pusdiklat Ragunan |
| 9. UP3 KEBON JERUK | 19. PT Indonesia Power Kantor Pusat |
| 10. UP3 MARUNDA | 20. Pusenlis Ks Tubun |

5. Alur Proses Pengaduan dan Tindakanlanjutan SPBKLU :

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR CSO PLN 123

Alur Proses Pengaduan & Tindak Lanjut Layanan Stasiun Penukaran Baterai Kendaraan Listrik Umum (SPBKLU)

26
Okt
2022



Penjelasan alur Penyelesaian secara umum:

1. Apabila terdapat Pelanggan yang mengalami kendala pada saat melakukan penukaran baterai, maka Pelanggan dapat menghubungi petugas keamanan yang berada di lokasi SPBKLU. Petugas keamanan telah dilakukan pembekalan Basic Knowledge mengenai produk tersebut untuk menjawab keluhan Pelanggan.
2. Apabila pengaduan hanya memerlukan Informasi atau bersifat umum mengenai kendala yang dihadapi pelanggan, maka *Petugas Keamanan* dapat langsung membantu pelanggan.
3. Apabila pengaduan tersebut memerlukan penanganan lebih lanjut, maka Petugas Keamanan melakukan koordinasi dengan menghubungi PIC Pusharlis.
4. PIC Pusharlis melakukan koordinasi dengan Divisi STI untuk mengidentifikasi kendala yang terjadi dari Hardware atau di Software/komunikasi data/aplikasi
 - a. Apabila kendala terjadi dari perangkat Hardware atau memerlukan akses ke lemari SPBKLU nya, maka tim Pusharlis dapat berkoordinasi ke BRIN untuk ditindaklanjuti.
 - b. Apabila kendala terjadi dari perangkat software, aplikasi atau komunikasi data maka akan ditindaklanjuti oleh tim STI.

- c. Apabila kendala terjadi karena pasokan listriknya, maka tim Pusharlis dapat menghubungi rekan PLN unit setempat atau mengkonfirmasi petugas keamanan untuk kordinasi ke rekan PLN. PIC PLN unit setempat membuat work order melalui APKT Gangguan ke petugas Yantek untuk dilakukan perbaikan kelistrikan.
- d. Apabila pengaduan tersebut mengenai tidak tersedianya baterai dengan kondisi baik di lemari SPBKLU, maka dapat dikordinasikan ke mitra GRAB untuk segera melakukan penukaran baterai.

5. Perlakuan Layanan di CC PLN 123 :

- a. Jika terdapat Pelanggan / Driver melaporkan permasalahan mengenai SPBKLU, maka tanyakan posisi Pelanggan pada saat lapor :

1) Jika posisi Pelanggan “Masih Berada” di lokasi SPBKLU, maka :

- i. Sampaikan kepada Pelanggan untuk menghubungi Petugas Keamanan / Frontliner yang ada di lokasi SPBKLU tsb.
- ii. Laporan **Issued Closed di CC PLN 123.**
 - o Tipe Permasalahan : **“INFORMASI”**
 - o Sub Tipe Permasalahan : **“UMUM”**
 - o Contoh Laporan / WO :

“ SPBKLU : TGL DD/MM/YY, JAM XX.XX, ID DRIVER GRAB : XXXXX, LOKASI SPBKLU : XXXX. DRIVER DATANG KE SPBKLU MELAKUKAN PENUKARAN BATERAI, BATERAI LAMA SUDAH MASUK KE LOKER 4, SALDO SUDAH TERPOTONG TETAPI BATERAI YANG BARU TIDAK KELUAR. CC 123 TELAH MENGINFORMASIKAN KEPADA DRIVER UNTUK MENGHUBUNGI PETUGAS KEAMANAN AGAR DAPAT DILAKUKAN PENANGANAN SECARA LANGSUNG DI LOKASI TSB DAN DRIVER BERSEDIA ”

2) Jika posisi Pelanggan Sudah “Tidak Berada” di lokasi SPBKLU, maka :

- i. CC 123 maka CSO menanyakan data-data yang dibutuhkan dan menginput laporan Pelanggan pada link form laporan yang tersedia yaitu https://bit.ly/form_pengaduanSPBKLU

- ii. CSO juga membuat dan menyampaikan laporan tsb ke Unit PLN terkait melalui **“APKT Keluhan”** dengan pemilihan Tipe Permasalahan sbb :
 - Tipe Permasalahan : **“INFORMASI”**
 - Sub Tipe Permasalahan : **“UMUM”**
 - Contoh Laporan / WO :
“SPBKLU : MOHON BANTUAN PENYELESAIAN, TGL DD/MM/YY, JAM XX.XX, ID DRIVER GRAB : XXXXX, LOKASI SPBKLU : XXXX. DRIVER DATANG KE SPBKLU MELAKUKAN PENUKARAN BATERAI, BATERAI LAMA SUDAH MASUK KE LOKER 4, SALDO SUDAH TERPOTONG TETAPI BATERAI YANG BARU TIDAK KELUAR. LAPORAN TSB TELAH DIINPUT JUGA PADA FORM GANGGUAN SPBKLU ”
- iii. CSO melakukan eskalasi **“Urgent”** ke Back Office pada aplikasi Simone.
- iv. Back Office melakukan eskalasi laporan tsb ke Unit PLN terkait
- v. Back Office melakukan eskalasi ke **PIC PUSHARLIS** melalui Whatsapp :
 - Bp. Nawang : 0813571733992
 - Bp. Ananto : 081221749484

b. Penjelasan pengisian Form Gangguan SPBKLU :

<p>Nama Petugas Penerima (Frontliner / Satpam) *</p> <p>Jawaban Anda</p>
<p>No Telp Petugas Penerima (Frontliner / Satpam) *</p> <p>Jawaban Anda</p>

- **Nama Petugas : Diinput “Nama User CSO PLN 123 yang menerima (CC.54.....)”**
- **No. Telepon Petugas Penerima : Diinput “123”**

Pengaduan Diselesaikan Langsung ? *

- ☐ Ya
- ☐ Tidak

- **Pengaduan Diselesaikan Langsung : Dipilih “Tidak”**
karena permasalahan Pelanggan belum selesai

c. Contoh beberapa status display pada SPBKLU :

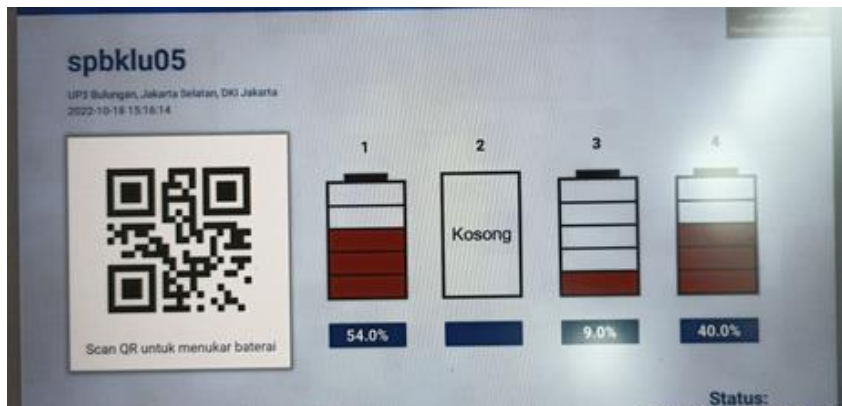
- **Status Siap Menukar Baterai**



○ **Status Offline**



○ **Status Menunggu Baterai Tersedia**



○ **Contoh Baterai VIAR**

