

**STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR CSO PLN 123**  
**“Produk Layanan Hari Belanja Nasional PLN 2023”**  
**Promo Biaya Penyambungan untuk Tambah Daya**  
**01 Mei s.d 31 Mei 2023**

**01**  
**Mei**  
**2023**

Dalam rangka memperingati 25 (dua puluh lima) Tahun Kementerian Badan Usaha Milik Negara (BUMN), sekaligus memberikan kemudahan kepada Pelanggan Golongan tarif Rumah Tangga (R), Bisnis (B) & Industri (I) untuk mendapatkan akses Tambah Daya, PLN mengeluarkan Produk Layanan Hari Belanja Nasional PLN 2023 berupa **“Keringanan Biaya Penyambungan Tambah Daya”** sesuai Instruksi Direksi PT PLN (Persero) No.0005.I/DIR/2023 tanggal 18 April 2023 tentang Pelaksanaan Produk Layanan Hari Belanja Nasional PLN 2023 & surat Direktur Utama PLN No.22784/AGA.00.01/F01000000/2023 tanggal 28 April 2023 perihal Produk Layanan Hari Belanja Nasional PLN 2023 serta arahan Divisi Pelayanan Pelanggan & Retail PLN Pusat mengenai program promo tersebut dengan penjelasan sbb :

**I. SYARAT DAN KETENTUAN :**

**1. Produk Layanan Tambah Daya “Hari Belanja Nasional PLN 2023” :**

Merupakan layanan berupa Keringanan Biaya Penyambungan Tambah Daya menggunakan e-voucher yang didapatkan melalui **“Bundling pembelian produk UMKM di Marketplace PLN Mobile dengan minimal nominal transaksi sebesar Rp 125.000,-** (seratus dua puluh lima ribu Rupiah)”.

**2. Promo tsb diberikan dengan ketentuan sbb :**

- a. Pelanggan golongan tariff **“Rumah Tangga (R), Bisnis (B) & Industri (I)”**
- b. Berlaku mulai tanggal **01 Mei 2023 sd 31 Mei 2023**.
- c. Tambah Daya dengan pilihan **Daya akhir mulai Daya 900 VA s.d. daya 5.500 VA.**

Daya Lama (VA)	Daya Akhir (VA)					
	900	1300	2200	3500	4400	5500
450	✓	✓	✓	✓	✓	✓
900		✓	✓	✓	✓	✓
1300			✓	✓	✓	✓
2200				✓	✓	✓
3500					✓	✓
4400						✓

**STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR CSO PLN 123**  
**“Produk Layanan Hari Belanja Nasional PLN 2023”**  
**Promo Biaya Penyambungan untuk Tambah Daya**  
**01 Mei s.d 31 Mei 2023**

**01**  
**Mei**  
**2023**

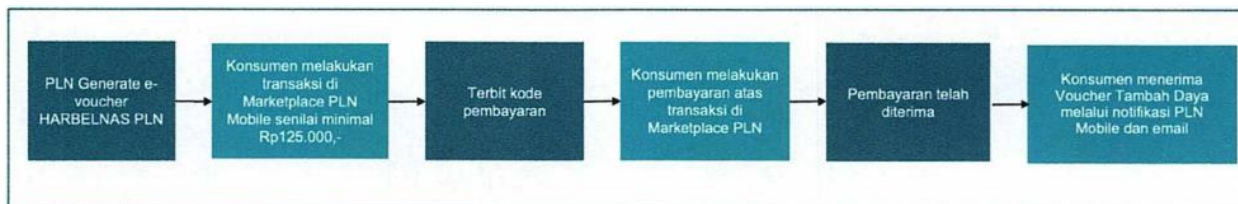
- d. Hanya membayar Biaya Penyambungan Tambah Daya sebesar **Rp.250.000,- (dua ratus lima puluh ribu rupiah)** secara tunai.
- e. **Sudah menjadi Pelanggan PLN “sebelum tanggal 1 Maret 2023”.**
- f. Tidak menimbulkan adanya penguatan jaringan
- g. **Tanpa perubahan fasa** (1 fasa ke 3 fasa) atau sebaliknya.
- h. **Tanpa Migrasi** layanan dari Prabayar ke Pascabayar atau sebaliknya,
- i. **Tanpa perubahan Golongan Tarif.**
- j. Wajib melunasi seluruh kewajiban tagihan listrik, maupun kewajiban lainnya.
- k. Pelanggan Pascabayar bersedia membayar penyesuaian **Uang Jaminan Langgan (JL) dengan cara Tunai atau angsuran sebanyak 12 kali.**
- l. Pelanggan mengajukan promo TD Hari Belanja Nasional PLN 2023 dengan terlebih dahulu **melakukan transaksi produk UMKM pada Marketplace PLN Mobile dengan minimal nominal transaksi sebesar Rp 125.000,-** (seratus dua puluh lima ribu Rupiah).
- m. **Masa berlaku pembelian produk yang mendapatkan e-voucher adalah sd Tgl 25 Mei 2023.**
- n. **Penggunaan e-voucher** untuk keringanan BP TD pada Produk Layanan Hari Belanja Nasional PLN 2023 dilakukan dengan ketentuan sbb :
  - 1) Setiap user PLN Mobile hanya bisa memperoleh **1 (satu) e-voucher** tambah daya selama periode promo produk layanan Hari Belanja Nasional PLN 2023.
  - 2) Dapat di-redeem melalui aplikasi PLN Mobile untuk **1 (satu) 1D Pelanggan** selama periode produk layanan. **Masa berlaku redeem e-voucher sd Tgl. 31 Mei 2023.**
  - 3) Untuk permohonan Pelanggan tarif **“Layanan Khusus”** dapat diakomodir dan dilayani melalui pintu layanan **Loket/Kantor Pelayanan PLN.**
  - 4) **Pembatalan permohonan yang mengakibatkan e-voucher gagal ter-redeem**, dapat digunakan kembali untuk pendaftaran atau permohonan produk layanan ini pada ID Pelanggan permohonan sebelumnya dan ID Pelanggan lainnya.
  - 5) **Masa aktif e-voucher** berlaku selama periode produk layanan.
- o. **Turun Daya baru dapat diajukan minimal 1 (satu) tahun** sejak realisasi Tambah Daya dengan program ini.

- p. Waktu penyambungan mengikuti Tingkat Mutu Pelayanan (TMP) yang berlaku.
- q. Keringanan BP untuk TD pada produk layanan ini tidak dapat digabungkan dengan Produk Layanan keringanan BP TD lainnya dalam satu permohonan TD.
- r. **Setiap 1D Pelanggan hanya dapat mengikuti produk layanan ini Satu Kali** selama periode masa berlaku produk layanan.

## **II. ALUR PELAKSANAAN PRODUK LAYANAN :**

### **1. Alur Penerbitan E-Voucher :**

- a. Pelanggan melakukan transaksi produk UMKM di Marketplace PLN Mobile senilai minimal Rp. 125.000,- (seratus dua puluh lima ribu Rupiah).
- b. PLN Mobile akan menerbitkan kode pembayaran.
- c. Pelanggan melakukan pembayaran atas transaksi produk UMKM di Marketplace PLN
- d. PLN Mobile memberikan konfirmasi pembayaran telah diterima
- e. Pelanggan menerima e-voucher Tambah Daya melalui notifikasi PLN Mobile dan email.



### **2. Alur Permohonan TD :**

- a. Setelah menyelesaikan transaksi produk UMKM pada Marketplace PLN Mobile, Pelanggan akan menerima e-voucher TD melalui notifikasi PLN Mobile dan email.
- b. Pelanggan melakukan permohonan Tambah Daya melalui PLN Mobile.
- c. Pelanggan menginputkan e-voucher promo TD.
- d. PLN Mobile akan menerbitkan nomor register TD.
- e. Pelanggan melakukan pembayaran permohonan TD.
- f. PLN Mobile memberikan konfirmasi pembayaran telah diterima.
- g. PLN unit setempat akan mendapatkan notifikasi pembayaran dan melanjutkan proses Penyambungan TD

**STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR CSO PLN 123**  
**“Produk Layanan Hari Belanja Nasional PLN 2023”**  
**Promo Biaya Penyambungan untuk Tambah Daya**  
**01 Mei s.d 31 Mei 2023**

**01**  
**Mei**  
**2023**



**III. Perlakuan layanan di CC PLN 123 :**

1. Memberikan informasi dan penjelasan yang dibutuhkan Pelanggan terkait kebijakan tsb sesuai ketentuan.
2. Menyampaikan/menawarkan secara **“AKTIF”** produk layanan tsb kepada Pelanggan **“SELURUH GOLONGAN TARIF & DAYA”** baik pada saat Pelanggan menginginkan **“Informasi Tambah Daya”** maupun saat **“Proses Pendaftaran Tambah Daya”**.

**Apabila Pelanggan menginginkan informasi/mengajukan Penambahan Daya, maka :**

- a) **Tanyakan dahulu Daya & Tarif Keperuntukannya.**

**Jika Tarif & Dayanya termasuk dalam Promo tsb**, maka Sampaikan dahulu Biayanya (Biaya Normal).

- b) **Sampaikan kepada Pelanggan Promo HBN :**

**(Contoh Permohonan dengan Tarif & Daya promo sd 5.500VA) :**

*“... Baik {Bapak/Ibu}, Jika Tambah Dayanya ingin diproses langsung bisa dilayani di CC PLN123 dengan harga tersebut (Harga Normal), namun saat ini PLN sedang ada promo “Hari Belanja Nasional PLN”, {Bapak/Ibu} hanya membayar Biaya Penyambungan sebesar Rp.250.000,- (dua ratus lima puluh ribu rupiah) dengan terlebih dahulu melakukan transaksi produk UMKM pada Marketplace PLN Mobile dengan minimal nominal transaksi sebesar Rp.125.000,- (seratus dua puluh lima ribu Rupiah), jika berminat {Bapak/Ibu} dapat mengajukan Tambah Dayanya melalui aplikasi PLN Mobile.. Bagaimana {Bapak/Ibu}? ...”*

c) **Jika Pelanggan tertarik ke PLN Mobile maka :**

- Pastikan pelanggan sudah download aplikasinya, atau jika sudah memiliki aplikasinya, pastikan Akunnya sudah terverifikasi dan aplikasinya sudah update ke versi terbaru serta sampaikan jika Pelanggan masih belum berhasil melakukan pendaftaran di PLN Mobilenya, Pelanggan dapat menghubungi kembali CC PLN 123.
- Sampaikan ketentuan lainnya terkait promo tersebut sesuai ketentuan.

d) **Jika Tarif & Daya Pelanggan tidak termasuk sesuai ketentuan promo**, maka tetap menyampaikan informasi promo tsb sesuai contoh penyampaian sbb :

Informasi promo disampaikan di akhir sebelum Salam Penutup.

*“... Kami informasikan juga saat ini PLN sedang ada promo “Hari Belanja Nasional PLN”, yaitu promo keringanan Biaya Penyambungan Tambah Daya sampai dengan Daya 5.500VA, hanya membayar Biaya Penyambungan sebesar Rp.250.000,- (dua ratus lima puluh ribu rupiah) dengan terlebih dahulu melakukan transaksi produk UMKM pada Marketplace PLN Mobile dengan minimal nominal transaksi sebesar Rp.125.000,- (seratus dua puluh lima ribu Rupiah), jika berminat {Bapak/Ibu} dapat mengajukan Tambah Dayanya melalui aplikasi PLN Mobile.*

3. Karena kebijakan ini diutamakan bagi pengguna PLN Mobile, maka untuk permohonan Tambah Daya dengan program ini dapat **diajukan melalui PLN Mobile**.

4. Jika terdapat Pelanggan yang bermohon Tambah Daya dengan promo tersebut ke CC PLN 123, maka sampaikan kepada Pelanggan sesuai penjelasan pada poin **“3”** di atas.

Jika terdapat Pelanggan yang tetap menginginkan didaftarkan permohonan Tambah Dayanya melalui CC PLN 123, maka permohonan Pelanggan dilayani dengan **“Biaya Normal” (Tanpa Promo)**.

**Contoh Penyampaian :**

*“... Mohon maaf {Bapak/Ibu}, permohonan Tambah Daya dengan promo Hari Belanja Nasional PLN dapat diajukan melalui Aplikasi PLN Mobile, {Bapak/Ibu} dapat download PLN Mobile di Play Store (Android OS) atau App Store (iOS/iPhone), namun jika {Bapak/Ibu} ingin diproses di CC PLN 123, biaya tambah dayanya akan dikenakan Biaya Normal, Bagaimana {Bapak/Ibu} ?...”*

5. **Pencatatan laporan pada aplikasi (APKT, CRM) untuk Permohonan Tambah Daya :**

- Laporan dapat di **“Issue Close”** di CC PLN 123 dengan pemilihan Issue Type dan penulisan WO disesuaikan dengan permasalahan Pelanggan atau sesuai contoh di bawah ini :

Pencatatan Laporan :

***“ PERMOHONAN TAMBAH DAYA DENGAN PROMO (... Nama Program Promo ...) (R1/450 VA – R2/3.500VA). TELAH DIJELASKAN & MENDAFTAR MELALUI PLN MOBILE. PELANGGAN MENGETI”***

- **Pemilihan Issue Type & Sub Issue Type :**

Issue Type : **“INFORMASI”**

Sub Issue Type : **“PD”**