

1. Dari hasil sampling Test Call belum ada satu CSO pun yg menyampaikan **“Nanti ada penambahan jalur khusus memasaknya”**

Seharusnya disampaikan saat pelanggan ty misal : daya saya apakah cukup? Atau pertanyaan yg serupa, maka dpt dijawab di bawah ini, cth daya 450 VA (daya 450 & 900 VA), utk Tarif Bisnis/UMKM nanti disesuaikan lagi ya...

“Nanti ada penggantian MCB di kWh Meternya sesuai kebutuhan untuk kompor induksinya dan ada penambahan jalur khusus memasaknya sehingga mencukupi, namun daya kontrak Bp/Ibu tidak berubah, misal daya 450 VA, tetap 450 VA, begitu juga pengenaan rupiah per kWh nya tetap mengacu daya kontrak baik utk pemakaian Kompor Induksi maupun diluar Kompor yaitu Rp.415/kWh.. kecuali Bp/Ibu menggunakan tenaga listrik di atas maksimal pemakaian daya 450 VA nya”

2. Jika ada Pelanggan yg ty mengenai kebenaran Program ini, CSO dpt menyampaikan semua informasi inti dari program tsb seperti cth :

“Memang benar ada program tsb dari pemerintah yg saat ini berlaku di wilayah Bali & Solo untuk Pelanggan yang berhak menerima subsidi dari pemerintah (Keluarga Penerima manfaat), dgn tujuan pemberian subsidi yg lebih tepat sasaran & untuk Penghematan biaya memasak Pelanggan, karena memasak dengan Kompor Induksi lebih murah & lebih aman dari pada menggunakan Kompor LPG.

nanti Pelanggan akan diberikan secara gratis kompor induksi berikut panci & penggorengannya dan akan diberikan tambahan jalur khusus untuk memasaknya, serta akan mendapatkan insentif utk tarif memasaknya yang lebih murah dari pada menggunakan kompor induksi (masih menggunakan tarif sesuai daya kontrak)”

3. Utk pencatatan pemakaian kompor induksi masih ada CSO yg menjawab :
“Petugas tidak masuk ke rumah Pelanggan, Petugas di luar rumah pelanggan dan membaca pemakaian Kompor Induksi dengan menggunakan “Bluetooth”, seharusnya saat ini membaca dengan menggunakan Bluetooth blm ada ya, jadi *Petugas akan masuk ke dapur pelanggan sesuai kesepakatan sebelumnya dengan pelanggan jika pelanggan tidak memiliki smartphone sampai pembacaan dengan Bluetooth dapat dilakukan.*- 4. Masih banyak CSO **belum melakukan edukasi** saat Pelanggan mengajukan berhenti dari kepesertaan KPM, kurleb 75% dari hasil test call sementara, CSO menyampaikan akan dibantu utk dilaporkan ke unit.
Seharusnya jika pelanggan menyampaikan jika mau berhenti, CSO memberikan edukasi dahulu bahwa *“Sampaikan dahulu terkait murahnya penggunaan Kompor Induksi dan informasikan bahwa nanti ada program Pemerintah untuk pembatasan LPG subsidi, Pelanggan akan membeli LPG dengan harga non subsidi. Namun jika Pelanggan tetap memaksa untuk melepas status KPM nya, maka Pelanggan diarahkan membuat Surat Pernyataan yang disampaikan ke Unit PLN setempat”.*- 5. Jika pelanggan ty perhitungan tagihan listriknya bagimn ?..

Sampaikan dl komponen utamanya dahulu, setelah itu jika pelanggan ty lebih detail baru disampaikan detailnya.

Misal :

Disampaikan dahulu “utk perhitungannya nanti akan diperhitungan pemakaian diluar kompor induksinya + untuk pemakaian kompornya”.

6. Masih ada CSO yg belum paham perhitungan daya 900 VA dengan program ini karena di SOP contoh perhitnya utk daya 450VA, jadi CSO masih terpaku pada contoh dengan daya yg ada di SOP.