

Sehubungan dengan kebutuhan masyarakat yang memiliki kendaraan listrik maupun kebutuhan untuk pengisian alat elektronik lainnya saat berada di luar rumah, berikut ini kami sampaikan informasi mengenai SPKLU (Stasiun Pengisian Kendaraan Listrik Umum) dan SPLU (Stasiun Pengisian Listrik Umum).

**A. SPKLU (Stasiun Pengisian Kendaraan Listrik Umum)** berfungsi mengisi kembali daya baterai kendaraan listrik.

**1. SPKLU sudah tersedia di beberapa kantor layanan PLN, di Mall dan Rest Area.**

Pengguna Mobil listrik juga dapat melihat keberadaan SPKLU terdekat melalui aplikasi PLN Mobile atau aplikasi Charge.In

**2. Pada SPKLU terdapat 3 Charging Station meliputi :**

- Ultra Fast Charging,
- Fast Charging,
- Medium Charging dan
- Slow Charging

**3. Pengisian harus sesuai dengan Tipe Charging Mobil.**

Ada 3 Tipe Charging Mobil yang ada sesuai dengan permen ESDM No.13 tahun 2020. Yaitu:

**a. Konektor DC Tipe CCS2 :**

Biasanya untuk mobil Eropa, Amerika, Korea, dll.

**Contohnya :** Mobil BYD (Bluebird, Hyundai Ioniq dan Kona, Tesla, dll)

**b. Konektor DC Tipe Chademo :**

Biasanya untuk mobil dari negara Jepang.

**Contohnya :** Mitsubishi Outlander Electric, Nissan Miev, dll.

**c. Konektor AC Tipe 2 :**

Biasanya untuk mobil Eropa, Amerika, Korea, semua tipe mobil.

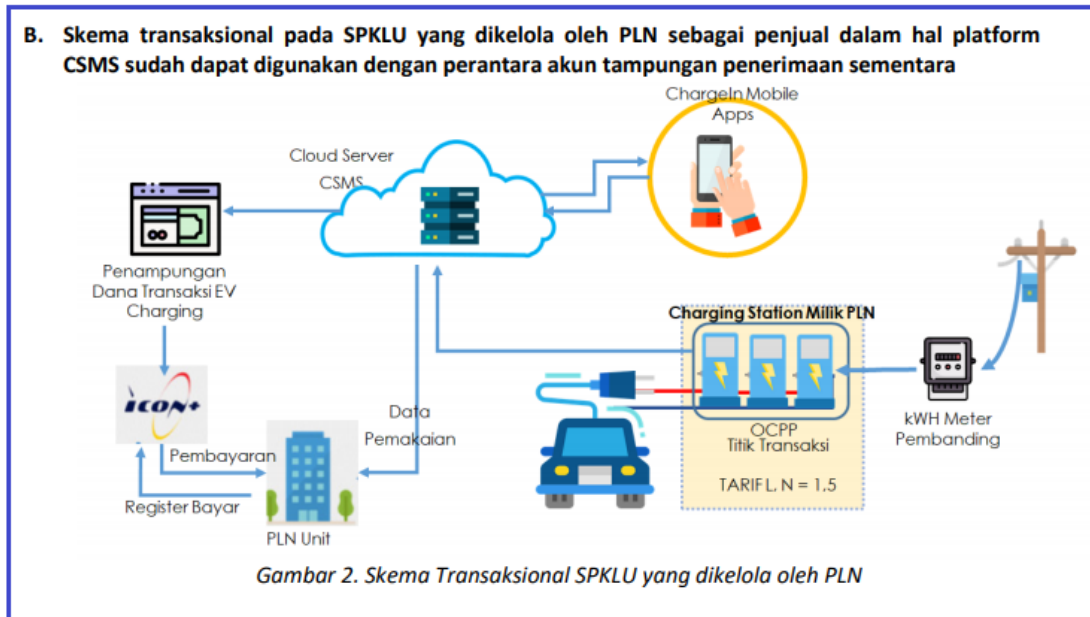
**Contohnya :** Mobil BYD (Bluebird, Hyundai Ioniq dan Kona, Tesla, dll)

**4. Tarif pengisian daya kendaraan listrik sebesar Rp 2.466 per kWh.**

**5. Cara melakukan pengisian Baterai Mobil Listrik menggunakan aplikasi PLN Mobile :**

- Pilih **“Electric Vehicle”**
- Mengaktifkan Saldo refund PLN Mobile dahulu (hanya satu kali/di awal)

- klik **Charge** kemudian scan QRcode pada SPKLU
  - Input / pilih nominal kWh yang diinginkan pada aplikasi
  - Pilih & lakukan pembayaran e-money dengan OVO, GoPay atau LinkAja
  - Setelah pembayaran berhasil (terdapat notifikasi pada aplikasi)
  - Kembali ke menu **Electric Vehicle**, hubungkan connector lalu start charging (tombol warna hijau)
  - Pilih **"STOP"** untuk menghentikan pengisian
  - Aplikasi akan menampilkan struk pembayaran, pilih **"SELESAI"**
  - Cabut charging plug dari Inlet EV dan letakkan kembali ke plug holder
6. Informasi petunjuk transaksi dan petunjuk penggunaan pengisian EV juga terdapat di lokasi SPKLU.
7. SPKLU adalah layanan **"Self Service"** (tidak ada petugas di lokasi SPKLU).
8. **Berikut ini Skema Home Charging & Skema Transaksional pada SPKLU :**



**B. SPLU (Stasiun Pengisian Listrik Umum) :**

1. Tersedia di Mall dan Fasilitas Umum atau dapat dicari melalui aplikasi Google Maps dengan kata kunci SPLU PLN.
2. Dapat digunakan untuk pengisian daya Hand Phone, kegiatan UMKM dll. Maksimal daya 5.500VA.

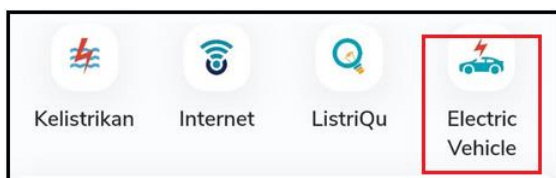
3. Setiap SPLU memiliki No. Idpel / No.Meter yang dapat dilihat pada masing-masing SPLU
4. Sebelum menggunakan SPLU tsb, Pelanggan harus membeli Token/Pulsa dahulu sesuai kebutuhan, dengan ID Meter yang terdapat di SPLU yang akan digunakan (seperti pengisian pada Meter Prabayar).
  - o Pembelian token dapat dilakukan melalui aplikasi PLN Mobile (minimal Rp.5.000,-), PPOB (Payment Point Online Bank), ATM, Minimarket dll.
  - o No.Token dari pembelian tsb kemudian diinput ke SPLU. Setelah itu SPLU siap digunakan.
  - o Jika terdapat sisa Token, maka sisa token tetap berada di kWh SPLU tsb, Pelanggan dapat menggunakannya kembali jika membutuhkan selama token tsb masih ada.

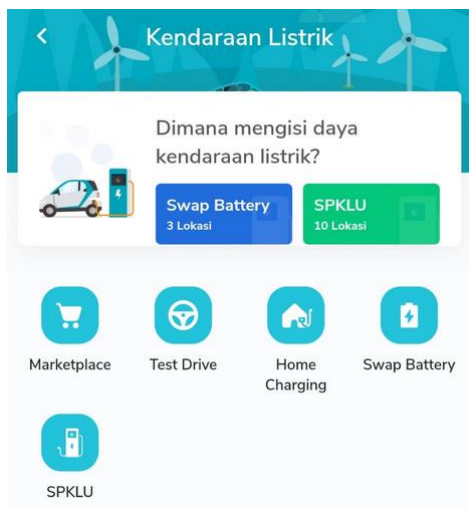


- C. Untuk mengetahui informasi mengenai Kendaraan Listrik, lokasi SPKLU / Home Charging, Pelanggan dapat mengakses melalui aplikasi :

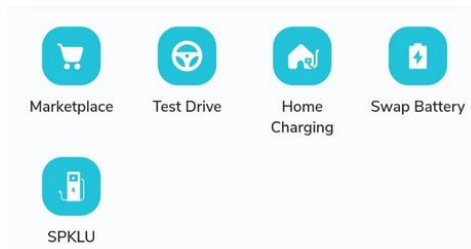
1. **PLN Mobile**

Klik Menu : **"Electric Vehicle"**





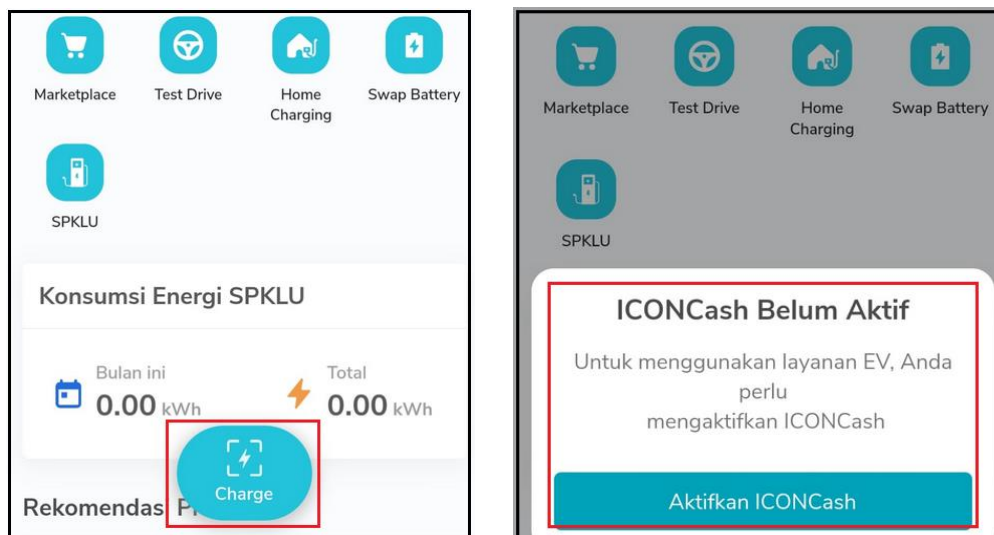
- a) **“SPKLU” (warna HJau)** ➔ Untuk mengetahui lokasi SPKLU / Pengisian Daya Kendaraan Listrik (Mobil Listrik)
- b) **“Swap Battery”** ➔ Untuk mengetahui lokasi penggantian Battery Kendaraan Roda 2 (dua)
- c) **Menu lainnya yang ada pada fitur Electric Vehicle yaitu :**



**Keterangan :**

- **Marketplace** : untuk pembelian kendaraan listrik
- **Test Drive** :  
Booking Event untuk Test Drive EV & Historinya serta informasi lainnya seperti Info lokasi event test drive yang dilaksanakan oleh Dealer EV, melakukan reservasi berdasarkan schedule sesuai permintaan.
- **Home Charging** : Layanan Home charging yang terdiri dari fitur monitoring, charging via mobile phone & schedule charging. Fitur ini baru dapat digunakan setelah melakukan Aktivasi Akun
- **Swap Battery** : Swap Station untuk melihat lokasi penggantian & ketersediaan Battery (Untuk Motor Listrik).

- **SPKLU** : untuk melihat Riwayat Pengisian kendaraan listrik Pelanggan
- d) Transaksi pengisian EV (Mobil Listrik) melalui PLN Mobile pembayarannya menggunakan **“E-Wallet seperti OVO, GoPay & LinkAja.**
- e) Sebelum Pelanggan melakukan transaksi tsb, Pelanggan harus mengaktifkan dahulu **“Saldo Refund PLN Mobile (ICON Cash)”**, untuk Pengembalian Dana jika dibutuhkan.



f) Berikut ini flow untuk **“Mengaktifkan ICON Cash”** :

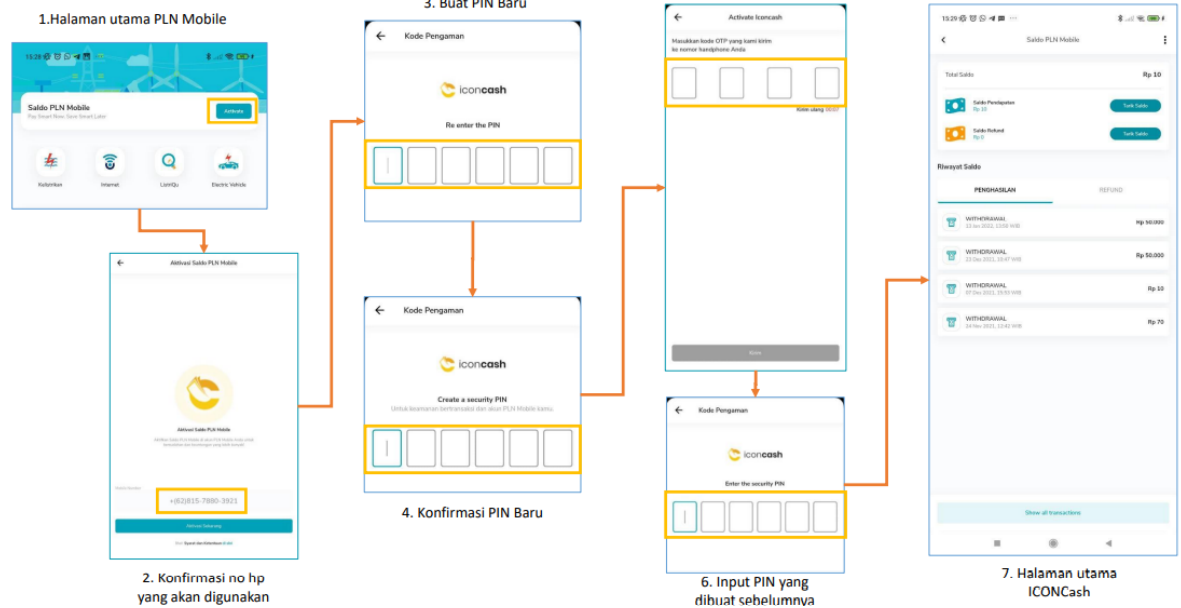
1. Klik “Activate” di Saldo PLN Mobile
2. Konfirmasi no hp yang akan digunakan
3. Buat PIN Baru
4. Konfirmasi PIN Baru
5. Input OTP
6. Input PIN yang dibuat sebelumnya
7. Masuk ke Halaman utama ICONCash

# STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR CSO PLN 123

## Informasi & Perlakuan Layanan Mengenai SPKLU, SPLU, Charge.IN & Home Charging

13  
Jul  
2022

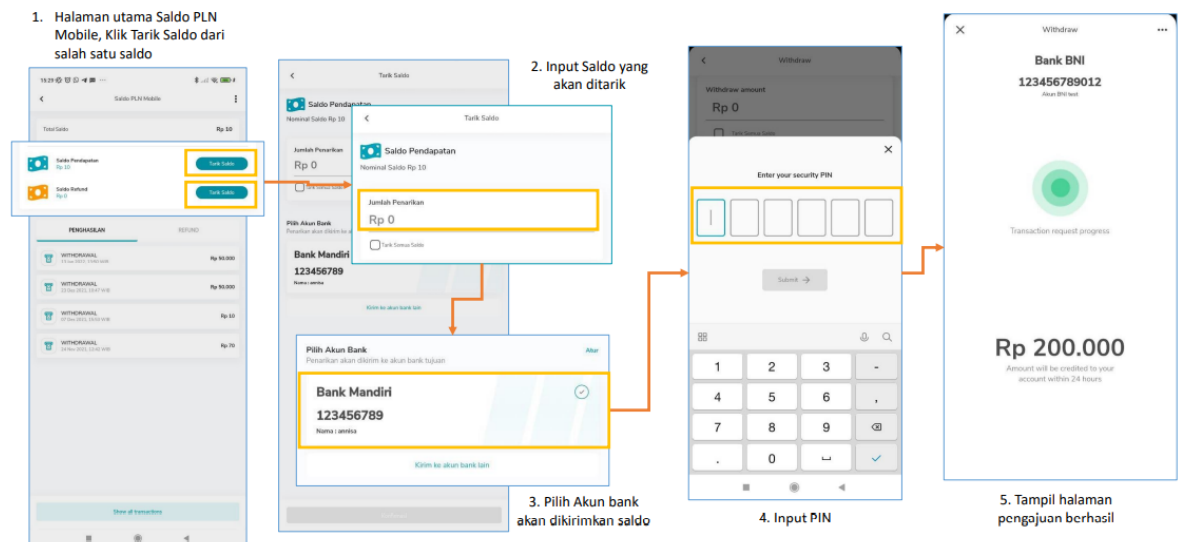
### Flow Activate ICONCash



### g) Flow untuk "Pengajuan Penarikan" :

1. Halaman utama Saldo PLN Mobile, Klik Tarik Saldo dari salah satu saldo
2. Input Saldo yang akan ditarik
3. Pilih Akun bank akan dikirimkan saldo
4. Input PIN
5. Tampil halaman pengajuan berhasil

### Flow Withdrawal - Pengajuan withdrawal



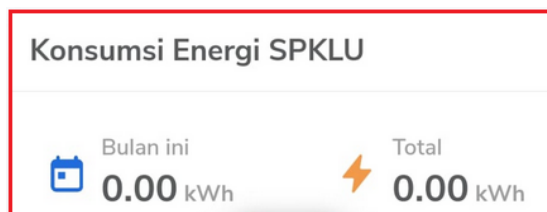
h) **Flow untuk “Simpan Akun Bank”**

1. Pada halaman withdrawal, Klik pada Add a bank account / tambah akun
2. Pilih Bank
3. Input Nomor Rekening
4. Input Nama pada Rekening
5. Klik Confirm untuk simpan Akun Bank

**Flow Withdrawal - Simpan Akun Bank**



- i) **Pelanggan juga dapat mengetahui Konsumsi Daya Listrik** untuk pengisian EV nya melalui aplikasi PLN Mobile.



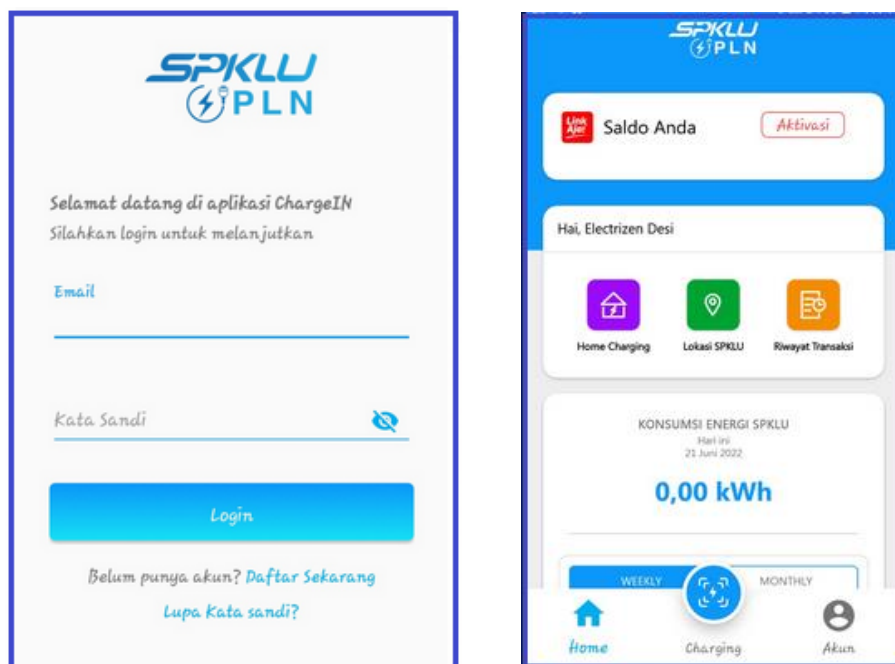
2. **Aplikasi Charge.IN :**

- a) **Pada aplikasi Charge.IN, Pelanggan dapat mengetahui beberapa informasi yang diperlukan seperti :**

- Lokasi tempat pengisian (stasiun pengisian daya kendaraan listrik)
- Riwayat transaksi
- Konsumsi daya listrik selama ini
- Layanan Home charging yang terdiri dari fitur monitoring, charging via mobile phone & schedule charging

**b) Cara mengisi Baterai Mobil Listrik menggunakan aplikasi Charge.IN :**

1. Unduh (Download) aplikasi Charge.IN di Google Play
2. Lakukan aktivasi dengan mengisi data diri
3. Lakukan aktivasi dompet digital LinkAja



4. Datang ke stasiun pengisian daya kendaraan listrik terdekat, dengan melakukan pengecekan lokasinya pada menu “**LOKASI SPKLU**”

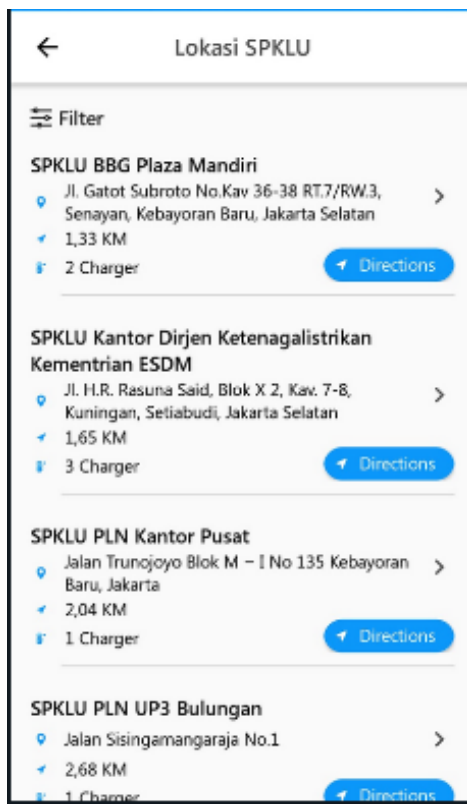




# STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR CSO PLN 123

## Informasi & Perlakuan Layanan Mengenai SPKLU, SPLU, Charge.IN & Home Charging

13  
Jul  
2022



5. Buka menu SPKLU pada aplikasi Charge.IN, scan QRcode pada SPKLU sesuai plug pada EV (mobil listriknya).
6. Input nominal kWh yang diinginkan pada aplikasi, pilih **"PEMBAYARAN"**
7. Sambungkan Charging plug ke inlet EV
8. Setelah muncul estimasi Biaya, pilih **"RESERVASI"**
9. Pilih **"STOP"** untuk menghentikan pengisian
10. Aplikasi akan menampilkan struk pembayaran, pilih **"SELESAI"**
11. Cabut charging plug dari Inlet EV dan letakkan kembali ke plug holder

**D. Pelanggan yang memiliki EV (Mobil Listrik) dapat melakukan pengisian melalui :**

**1. SPKLU dengan Tarif per kWh = Rp. Rp 2.466 per kWh.**

**2. Home Charging di rumah / di lokasi Pelanggan :**

- a) **Tarif per kWh disesuaikan dengan Tarif keberuntungan asalnya** (misal Tarif awal Rumah, maka untuk pemakaian Home Chargingnya juga dikenakan Tarif Rumah Tangga).
- b) **Pelanggan yang memiliki Mobil Listrik dapat mengajukan Insentif TTL 30%** diwaktu pemakaian yang ditentukan **(Jam 22.00 sd 05.00)** dengan mengajukan permohonan integrasi peralatan Home Charger dengan Charge.IN.
  - Insentif TTL 30% berlaku bagi Pelanggan pemilik Home Charging untuk penggunaan di **Rumah Tinggal kelompok Tegangan Rendah (TR)**.
  - Bagi Pelanggan yang membeli EV di Dealer yang bekerjasama dengan PLN, maka permohonan Insentif TTL 30% akan **diurus oleh Dealer tsb**, namun
  - Bagi Pelanggan yang membeli EV di Dealer yang tidak bekerjasama dengan PLN, maka permohonan Insentif TTL 30% dapat diajukan **melalui CC PLN123**.
  - Agar dapat terhitung pemakaian dengan insentif TTL 30%, pastikan bahwa jaringan komunikasi Home Charging di lokasi Pelanggan terkoneksi dan dapat dilihat dari indikator chargernya / lampu kedip).
  - Data pemakaian Pelanggan akan ditarik **setiap Tgl 28 jam 10.00** untuk perhitungan insentif yang akan diterima jika ada & terkoneksi jaringan di lokasi Pelanggan.

**Informasi tambahan mengenai Home Charging :**

- 1) **Pelanggan dapat mengajukan Tambah Daya atau Penyambungan Baru untuk Home Charging.**
  - a. Untuk Penambahan Daya terdapat promo Biaya Penyambungan sd 31 Desember 2023  
**(lihat SOP Home Charging Services)**
    - BP Home Charging untuk Daya 1 Fasa dari 2.200 VA s.d 11.000 VA = Rp.150.000,-
    - BP Home Charging untuk Daya 3 Fasa dgn pilihan Daya akhir s.d 16.500 VA = Rp.450.000,
    - Pelanggan yang memiliki Mobil Listrik dapat melakukan Penambahan Daya dengan memperhitungkan daya lama dan daya yang dibutuhkan untuk Home Chargingnya (Misal : Daya yang sudah ada : 2.200 VA, Pelanggan Tambah Daya untuk Home Charging minimal dayanya adalah 7.700 VA, maka Pelanggan mengajukan PD menjadi Daya 11.000 VA).
  - b. Untuk Penyambungan Baru terdapat promo Biaya Penyambungan sd 31 Desember 2023  
**(lihat SOP Super EVeryday).**
    - BP Home Charging untuk Daya 1 Fasa 7.700 VA = Rp.850.000,-
    - BP Home Charging untuk Daya 3 Fasa 13.200 VA = Rp.3.500.000,

**E. Informasi Lainnya & Perlakuan Layanan di CC PLN123 :**

1. Memberikan informasi dan penjelasan mengenai kebijakan tsb kepada Pelanggan yang membutuhkan, untuk selanjutnya Arahkan Pelanggan dapat menggunakan **aplikasi PLN Mobile** terkait informasi mengenai SPKLU.
2. Jika terdapat Pelanggan yang menanyakan lokasi SPKLU yang terdekat dengan lokasi Pelanggan, lakukan tahapan berikut ini :
  - Tanyakan lokasi yang dibutuhkan Pelanggan
  - Lakukan pencarian data di Google Spreadsheet yang tersedia dengan link di bawah ini. Data pada link tsb akan selalu diperbaharui / diupdate apabila terdapat penambahan SPKLU.  
[https://docs.google.com/spreadsheets/d/16XB6tbhSXbPtM56lfmgstmkVI\\_OB60e6p50kVA\\_N9evk/edit?usp=sharing](https://docs.google.com/spreadsheets/d/16XB6tbhSXbPtM56lfmgstmkVI_OB60e6p50kVA_N9evk/edit?usp=sharing)

- Lakukan edukasi kepada Pelanggan bahwa Pelanggan dapat juga melakukan pengecekan lokasi SPKLU yang terdekat dengan lokasi Pelanggan melalui aplikasi PLN Mobile.

3. **Jika terdapat masalah terkait Refund (Pengembalian Dana),** maka :

- Buat laporan ke Service Desk melalui ITSM untuk dikoordinasikan ke bagian-bagian terkait dan tindaklanjut ke Pelanggan.
- Pilih Service Family & Service Group sesuai capture di bawah ini.

Call Type *	Incident
Service Family (Layanan) *	32. NEW PLN MOBILE
Service Group (Group Layanan) *	06. MODUL PENGADUAN

4. **Pelanggan dapat melakukan pengisian kWh sesuai kebutuhan.**

Pelanggan juga dapat menghentikan pengisiannya saat berlangsung walaupun belum mencapai jumlah kWh yang telah diinput di awal. Biaya yang dibayarkan juga akan disesuaikan dengan kWh yang telah masuk.

5. **Jika dalam proses pengisian battery menggunakan aplikasi PLN Mobile** terhenti sehingga rupiah yang sudah dibayarkan tidak sesuai dengan jumlah kWh yang diterima, **maka akan dilakukan refund sebesar jumlah kWh yang belum diterima.**

- Refund diberikan dalam waktu beberapa menit tergantung masing-masing e-money yang digunakan.
- Pengembalian dana akan masuk ke **"Saldo Refund PLN Mobile"**.

6. **Jika terdapat permasalahan mengenai Payment/Pembayaran di aplikasi PLN Mobile saat akan melakukan Charging,** maka arahkan Pelanggan untuk mendownload aplikasi Charge.IN dan melakukan pembayaran melalui aplikasi tsb agar dapat melakukan pengisian Battery-nya.

7. **Apabila "Gagal" pada saat melakukan charging menggunakan aplikasi Charge.IN,** maka dana yang telah dibayarkan akan dikembalikan melalui **"Link aja"** pada aplikasi tsb sesuai pengisian kWh yang telah masuk. Jika dana tsb belum berhasil dikembalikan/belum muncul pada link aja di aplikasi tsb, maka:

- a) Tanyakan data-data yang dibutuhkan seperti Tgl & jam transaksi, Rupiah & Tempat SPKLU saat Transaksi, User Aplikasi, menggunakan Aplikasi Charge.In atau PLN Mobile, No. Telp, Alamat Email & serta notifikasi yang muncul saat tidak dapat melakukan charging (jika ada capture).
- b) **Catat & sampaikan laporan Pelanggan melalui aplikasi ITSM ke Service Desk** dengan pemilihan pemilihan Service Catalog sesuai di bawah ini.

Call Type *	Incident
Service Family (Layanan) *	32. NEW PLN MOBILE
Service Group (Group Layanan) *	06. MODUL PENGADUAN

- o **Buat laporannya juga pada APKT KELUHAN, Issue Closed di CC 123** dengan pemilihan Tipe Keluhan sesuai di bawah ini :

Key word pencatatan Work Order (WO) di awal untuk kebijakan ini adalah : **“SPKLU”** kemudian diikuti keterangan sesuai permasalahan Pelanggan.

Gangguan		Keluhan
Tipe Keluhan	:	Informasi
Tipe Sub Keluhan	:	Umum

\*(tampilan sementara, menunggu proses penyesuaian APKT Issue Type “SPKLU”).

- o Key word pencatatan Work Order (WO) di awal untuk kebijakan ini adalah : **“SPKLU”** kemudian diikuti keterangan sesuai permasalahan Pelanggan.

**8. Jika terdapat Pelanggan yang ingin menjadi Patnership SPKLU PLN, maka :**

- a) Sampaikan Syarat & Ketentuan sesuai capture di bawah ini.
- b) Sampaikan juga untuk informasi lebih lanjutnya dapat dilihat di website PLN: [layanannya.pln.co.id](http://layanannya.pln.co.id).

Berikut ini contoh capture informasi pada Website PLN : [layanannya.pln.co.id](http://layanannya.pln.co.id)

**Tentang Partnership IO2**  
**(Investor Own Investor Operate) Model**

Paket SPKLU PLN Model IO2

Syarat & Ketentuan

Alur Pendaftaran

1. Memiliki lahan dengan ukuran minimal 6 x 7 meter persegi
2. Memiliki modal untuk investasi dalam bisnis SPKLU PLN skema IO2 (Investor Own Investor Operate)
3. Tidak termasuk dalam daftar hitam (blacklist) PLN
4. Memiliki sumber daya, baik aset, teknologi, modal, sumber daya manusia, maupun sumber daya lainnya yang dapat dimanfaatkan untuk mendukung kerja sama
5. Tidak dalam kondisi restrukturisasi utang, pailit, atau mengalami kerugian yang berdampak besar pada calon Partner, ditunjukkan dengan laporan keuangan atau dokumen lain yang terkait
6. Tidak dalam keadaan berperkara/bersengketa dengan PLN
7. Memiliki perizinan lahan atau lokasi untuk dilakukan pembangunan SPKLU dengan menunjukkan bukti dokumen terkait
8. Wilayah/daerah yang memiliki potensi pasar pengguna kendaraan listrik untuk melakukan pengisian ulang
9. Lokasi yang strategis dan sesuai agar mudah di akses oleh pengguna kendaraan listrik untuk melakukan pengisian ulang
10. Partner tidak diwajibkan memiliki IUPTL penjualan maupun IUPTL bidang pengoperasian dalam kerja sama SPKLU PLN skema IO2 (Investor Own Investor Operate)