

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR CSO PLN 123
Promo Layanan Tambah Daya
“Lebaran Ceria” s.d 31 Mei 2022”
(Promo Biaya Penyambungan TD dengan e-Voucher)

05
Apr
2022

Dalam rangka memeriahkan momen hari besar keagamaan bulan suci Ramadhan dan menyambut Lebaran Idul Fitri tahun 2022, maka dipandang perlu untuk menghadirkan produk layanan guna memberikan keleluasaan penggunaan listrik bagi Pelanggan dengan pemberian harga spesial Biaya Penyambungan (BP) untuk Tambah Daya (TD) bagi Pelanggan yang melakukan transaksi produk di Marketplace PLN Mobile, sesuai Instruksi Direksi PT PLN (Persero) No.0004.I/DIR/2022 tanggal 25 Maret 2022 tentang Pelaksanaan Produk Layanan Tambah Daya (TD) Lebaran Ceria dan petunjuk teknis pelaksanaannya serta arahan Divisi Pelayanan Pelanggan & Retail PLN Pusat disampaikan penjelasan mengenai program promo tersebut sbb :

I. SYARAT DAN KETENTUAN :

1. Produk Layanan Tambah Daya “Lebaran Ceria” :

- a. Merupakan layanan berupa **pemberian harga spesial Biaya Penyambungan (BP) untuk Tambah Daya (TD) dengan mekanisme penerbitan e-voucher** bagi Pelanggan yang melakukan transaksi produk di Marketplace PLN Mobile.

2. Keringanan Biaya Penyambungan tsb diberikan dengan ketentuan sbb :

- a. Pelanggan Tegangan Rendah 1 Fasa **“SEMUA GOLONGAN TARIF”**
- b. Melakukan transaksi produk di Marketplace PLN Mobile dengan Nilai Minimum Pembelanjaan sebesar Rp.100.000,- (seratus ribu rupiah) diluar ongkos kirim dalam 1 (satu) transaksi.
- c. Mendaftar & melakukan pembayaran **Tgl. 06 April sd. 31 Mei 2022** pukul 23.59 waktu setempat.
- d. TD dengan pilihan **Daya akhir mulai Daya 2.200 VA s.d. daya 11.000 VA (2.200VA, 3.500VA, 4.400VA, 5.500VA, 7.700 & 11.000VA).**
- e. Hanya membayar Biaya Penyambungan Tambah Daya sebesar **Rp.150.000,-** (seratus lima puluh ribu rupiah).
- f. **Kriteria Pelanggan yang mendapatkan Harga Spesial BP utk TD yaitu :**
 - 1) **Sudah menjadi Pelanggan PLN sebelum tanggal 1 Maret 2022.**
 - 2) **Tanpa perubahan fasa** (1 fasa ke 3 fasa) atau sebaliknya.
 - 3) **Tanpa Migrasi** layanan dari Prabayar ke Pascabayar atau sebaliknya,
 - 4) **Tanpa mengubah “Golongan Tarif Peruntukannya”.**

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR CSO PLN 123
Promo Layanan Tambah Daya
“Lebaran Ceria” s.d 31 Mei 2022”
(Promo Biaya Penyambungan TD dengan e-Voucher)

05
Apr
2022

- 5) Hanya berlaku bagi Pelanggan yang membutuhkan penggantian alat pembatas atau MCB pada proses penyambungannya.
 - 6) Pelanggan tarif Layanan Reguler yang Tambah Daya dan sekaligus beralih ke tarif Layanan Premium/B2B, tetapi tidak berlaku sebaliknya.
 - 7) Wajib melunasi seluruh kewajiban tagihan listrik, kecuali untuk Pelanggan TNI/POLRI (Kode Golongan 1), **tetap dapat mengikuti Produk Layanan ini walaupun masih memiliki tagihan listrik sesuai dengan kebijakan batasan tagihan listrik, dengan mendaftar melalui Kantor Pelayanan PLN setempat.**
3. Penggunaan e-voucher pada Produk Layanan Tambah Daya (TD) Lebaran Ceria dilakukan dengan ketentuan sebagai berikut :
- a. **e-Voucher dapat di redeem / digunakan untuk 1 (satu) ID Pelanggan saja dan hanya berlaku untuk 1 (satu) kali pendaftaran** atau permohonan Produk Layanan Tambah Daya Lebaran Ceria selama periode produk layanan.
 - b. **e-Voucher yang dikembalikan atau gagal digunakan** akibat batal permohonan Layanan Tambah Daya oleh Pelanggan sebelum melakukan pembayaran maupun pengembalian atau restitusi biaya permohonan Layanan Tambah Daya, maka e-Voucher dapat digunakan kembali untuk pendaftaran atau permohonan Layanan Tambah Daya Lebaran Cerai pada ID Pelanggan yang sama atau ID Pelanggan lainnya.
 - c. **Masa Aktif e-Voucher berlaku s.d tanggal 31 Mei 2022** sama dengan masa **berlaku Produk Layanan Tambah Daya Lebaran Ceria.**
4. Promo ini diberikan kepada Pelanggan yang membayar secara tunai atau tanpa cicilan pembayaran.
5. **Uang Jaminan Langganan (JL) ditangguhkan** atau belum disesuaikan. Penyesuaian JL Pelanggan akan dilakukan pada permohonan berikutnya yang mengakibatkan perubahan Data Induk Langganan diluar dari produk Layanan ini.
6. Promo ini tidak dapat digabungkan dengan produk layanan keringanan BP untuk TD lainnya.

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR CSO PLN 123
Promo Layanan Tambah Daya
“Lebaran Ceria” s.d 31 Mei 2022”
(Promo Biaya Penyambungan TD dengan e-Voucher)

05
Apr
2022

7. Pelanggan hanya dapat menikmati produk Layanan Tambah Daya Lebaran Ceria ini **hanya 1 (satu) kali** selama periode masa berlaku produk layanan.
8. **Turun Daya baru dapat diajukan minimal 1 (satu)** tahun sejak realisasi Tambah Daya dengan program ini.
9. Waktu penyambungan mengikuti Tingkat Mutu Pelayanan (TMP) yang berlaku.

II. MEKANISME PELAKSANAAN LAYANAN :

1. Divisi yang membidangi pelayanan pelanggan ritel bekerjasama dengan pengelola marketplace, distribution channel, atau agen local lainnya sebagai Mitra pada fitur Marketplace PLN Mobile yang dituangkan dan ditandatangani dalam suatu perjanjian kerjasama (PKS) atau surat konfirmasi yang formatnya disiapkan oleh Divisi yang membidangi.
2. Pelanggan yang melakukan transaksi pada fitur Marketplace PLN Mobile **dengan nilai minimum pembelian Rp.100.000,- diluar ongkos** kirim dalam satu kali transaksi akan mendapatkan e-voucher.
3. Setiap User PLN Mobile hanya bisa **mendapatkan e-voucher 1 (satu) kali** selama periode promo Lebaran Ceria.
4. E-voucher yang telah diterbitkan kepada Pelanggan dapat diakses melalui **“History Order (eksisting) dan pada fitur “My Voucher PLN”**.
5. **PLN Mobile berhak melakukan pemblokiran menu pembatalan transaksi** jika status transaksi pembayaran telah diterima dan Pelanggan telah menerima notifikasi penerbitan E-Voucher.
6. Pelanggan yang telah memperoleh e-voucher dapat mengajukan permohonan Tambah Daya Lebaran Ceria melalui aplikasi PLN Mobile.
7. Khusus bagi Pelanggan **“Tarif Layanan Khusus”** yang ingin mengajukan permohonan Produk Layanan Tambah Daya (TD) Lebaran Ceria, dapat melakukan permohonan melalui **“Unit Pelayanan PLN”**.
8. Pada saat melakukan permohonan Tambah Daya dengan promo tsb di Aplikasi PLN Mobile, **Pelanggan akan diminta untuk menginput Kode Unik (e-voucher)**.
9. Pelanggan yang berhasil me-redeem e-voucher, dapat melanjutkan ke proses pembayaran melalui fasilitas perbankan atau Payment Point Online Bank (PPOB) yang tersedia.

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR CSO PLN 123
Promo Layanan Tambah Daya
“Lebaran Ceria” s.d 31 Mei 2022”
(Promo Biaya Penyambungan TD dengan e-Voucher)

05
Apr
2022

10. Setelah pembayaran terkonfirmasi berhasil, selanjutnya PLN Unit terkait akan menindaklanjuti proses tambah daya tsb.

III. Berikut ini Matriks Produk Layanan :

No.	Keterangan	Promo BP		Kompensasi JL		Penyesuaian JL	
		Ya	Tidak	Ya	Tidak	Ya	Tidak
15	TD + tanpa migrasi (tetap Pra) + tanpa ubah tarif + tanpa ubah fasa	✓					✓
16	TD + tanpa migrasi (tetap Paska) + tanpa ubah tarif + tanpa ubah fasa	✓					✓

IV. Perlakuan layanan di CC PLN 123 :

- Memberikan informasi dan penjelasan yang dibutuhkan Pelanggan terkait kebijakan tsb sesuai ketentuan.
- 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”**.
 - Jika Pelanggan menginginkan Informasi Tambah Daya atau permohonan proses Tambah Daya, maka sampaikan informasi produk/**tawarkan 3 (Tiga) promo** produk sesuai masa berlakunya yaitu **“Lebaran Ceria, Nyaman Kompor Induksi & Electrinet Lifestyle”**, sampaikan informasi produknya, serta Pelanggan diminta untuk memilih diantara produk tsb.

Contoh Penyampaian Untuk TD s.d Daya 5.500 VA :

“... Untuk Tambah Daya, saat ini kami memiliki produk promo yang cocok buat {Bapak/Ibu} yaitu Lebaran Ceria, Nyaman Kompor Induksi dan Electrinet Lifestyle, Apakah {Bapak/Ibu} sudah pernah mengetahui ?... “

- Jika Pelanggan **“Sudah Mengetahuinya”**, maka Pelanggan diminta untuk memilih diantara produk tsb.

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR CSO PLN 123
Promo Layanan Tambah Daya
“Lebaran Ceria” s.d 31 Mei 2022”
(Promo Biaya Penyambungan TD dengan e-Voucher)

05
Apr
2022

- Jika Pelanggan **“Belum Mengetahuinya”**, maka jelaskan produk yang belum diketahuinya secara singkat, kemudian Pelanggan diminta untuk memilih diantara produk tsb.
 - Jika Pelanggan **“Telah Memilih Salah Satu Produk tsb”**, maka sampaikan syarat & ketentuannya dan cara mendapatkan produk tsb baik dari ketentuan PLN maupun Partner yang telah bekerjasama dengan PLN.
3. Karena kebijakan ini diutamakan bagi pengguna PLN Mobile, maka untuk permohonan Tambah Daya dengan program ini dapat **diajukan melalui PLN Mobile dengan mengisi e-Voucher pada aplikasi yang tersedia.**
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.

Contoh Penyampaian :

“... Mohon maaf {Bapak/Ibu}, permohonan Tambah Daya dengan Kode Voucher dapat digunakan melalui Aplikasi PLN Mobile, {Bapak/Ibu} dapat download PLN Mobile di Play Store (Android OS) atau App Store (iOS/iPhone) ...”

5. Jika terdapat Pelanggan yang tetap menginginkan didaftarkan permohonan Tambah Dayanya melalui CC PLN 123, **maka lihat SOP Perubahan Script Layanan pada Transaksi Niaga (PBPDPS) di CC PLN 123.**
6. Permohonan yang mendapatkan promo ini adalah Tambah Daya dengan daya akhir 1 fasa dengan pilihan **Daya Akhir mulai 2.200 VA s.d 11.000 VA (2.200VA, 3.500VA, 4.400VA, 5.500VA, 7.700 & 11.000VA)** dengan hanya membayar sebesar **Rp.150.000,-**
7. **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 capture di bawah ini :

Penulisan Laporan :

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

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

Issue Type : **“INFORMASI”**

Sub Issue Type : **“PD”**

Keterangan Tambahan :

1. Penjelasan Promo Lebaran Ceria di Marketplace PLN Mobile :

- Channel pembayaran transaksi pembelian di Marketplace PLN Mobile dapat melalui **OVO, Gopay dan Link Aja**, untuk pembayaran melalui **Virtual Account** dengan **Bank Mandiri, BRI & BTN** (dalam tahap development).
- Partner Logistik yg telah bekerjasama di Marketplace PLN Mobile yaitu **JNE, JNT, Si Cepat, Wahana dan Antar Aja**.
- Voucher Lebaran Ceria** diberikan ke Pelanggan setelah Seller memberikan **“Konfirmasi Order”** transaksi di Marketplace PLN Mobile (status **Konfirmasi Order**), dimana ketika Seller sudah melakukan Konfirmasi Order maka Pelanggan tidak bisa membatalkan order/pesananannya.
- Untuk informasi kode Voucher dapat dilihat pada :**
 - o **History Order** : menu Transaksi → Riwayat Transaksi → Detail Pesanan
 - o Fitur **“My Voucher PLN”** di menu Profil
 - o **E-mail** yang terdaftar di PLN Mobile
- Jika terjadi restitusi, maka dana yang direstitusi akan masuk ke dalam saldo refund di PLN Mobile.
- Jika terdapat komplain mengenai pembelian produk di Marketplace PLN Mobile, **apabila status pembelian Barang Belum Dikirim**, sampaikan kepada Pelanggan untuk menunggu konfirmasi dari seller dalam waktu 1x24 jam atau pembeli dapat membatalkan pesannya atau dapat juga menghubungi Seller melalui Whatsapp Seller Toko yang ada di aplikasi.

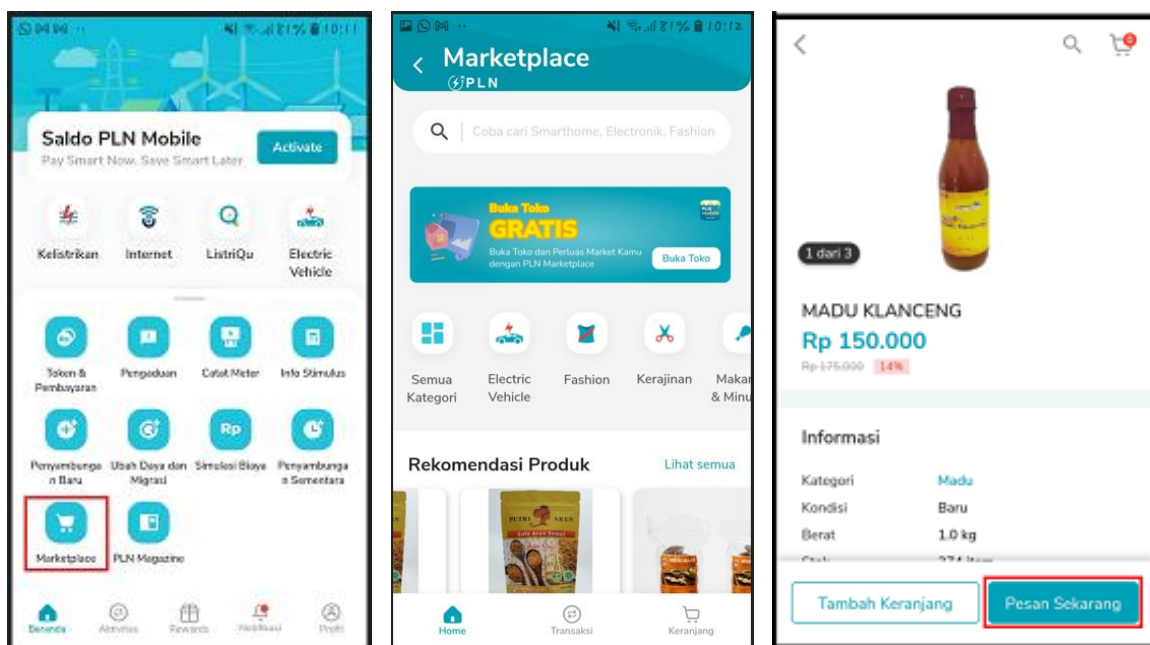
STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR CSO PLN 123
Promo Layanan Tambah Daya
“Lebaran Ceria” s.d 31 Mei 2022”
(Promo Biaya Penyambungan TD dengan e-Voucher)

05
Apr
2022

- g. Jika terdapat komplain mengenai pembelian produk di Marketplace PLN Mobile, status pembelian Barang **“Sudah Dalam Pengiriman”**, maka catat & sampaikan keluhannya ke **Service Desk** melalui aplikasi ITSM untuk dikoordinasikan ke bagian terkait. **Berikan No. Lapor ITSM dan catat pada APKT Keluhan (Issue Closed)** dengan keterangan sesuai permasalahan dan mencantumkan No. ITSM tsb.

Berikut ini langkah memanfaatkan Promo Lebaran Ceria di Aplikasi PLN Mobile :

1. Membuka Aplikasi PLN Mobile lalu memilih icon **“Marketplace”**.
2. Pilih produk yang diinginkan, kemudian pilih **“Tambah Keranjang”** atau **“Pesan Sekarang”**
3. Jika pilih **Pesan Sekarang**, **“Input Alamat Tujuan Pengiriman”** (jika pada aplikasi belum ada alamat pengirimannya).
4. Tentukan/pilih **“Kurir Pengiriman”** yang tersedia pada Aplikasi, setelah dipilih kemudian klik **“Simpan”**.
5. Kembali ke menu sebelumnya, kemudian klik **“Pilih Metode Pembayaran”**
6. Setelah pembayaran terkonfirmasi & **Seller telah memberikan konfirmasi order transaksi di Marketplace PLN Mobile**, maka Pelanggan akan mendapatkan **“Kode Voucher”**.
7. **Berikut ini capture contoh tahapannya di aplikasi PLN Mobile :**



STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR CSO PLN 123
Promo Layanan Tambah Daya
“Lebaran Ceria” s.d 31 Mei 2022”
(Promo Biaya Penyambungan TD dengan e-Voucher)

05
Apr
2022

Pengiriman Produk

Tujuan Pengiriman

rumah Desi 62878760XXXX
 XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX Jakarta Utara,
 DKI Jakarta, 14190

Pesanan 1

OMAH RASFI
 Jepang

MADU KLANCENG
 1 x Rp 150.000

Kurir Pengiriman

Pilih Pengiriman

Total Pembayaran Rp 150.000

Pilih Metode Pembayaran

Pilih Kurir Pengiriman **Simpan**

J&T Express

POS Indonesia (POS)

JNE

Jalur Nugraha Ekakurir (JNE)

OKE (2-3 Hari) Rp 16.000

REG (1-2 Hari) Rp 19.000

YES (1-1 Hari) Rp 37.000

Citra Van Titipan Kilat (TIKI)

SiCepat Express

Pengiriman Produk

MADU KLANCENG
 1 x Rp 150.000

Kurir Pengiriman

Jalur Nugraha Ekakurir (JNE)
 (OKE)
 2-3 Hari Kerja
 Rp 16.000

Sub Total
 Rp 166.000

Rincian Harga

Total Harga Produk	Rp 150.000
Ongkos Kirim	Rp 16.000
Diskon	Rp 0
Total Pembayaran	Rp 166.000

Pilih Metode Pembayaran

Pembayaran

Metode Pembayaran

OVO

Ganti Metode Pembayaran

Ringkasan

ID Transaksi
 94PMPOV00104221832391931943875532

Rincian Harga

Biaya Produk	Rp 166.000
Biaya Layanan	Rp 2.000
Total Pembayaran	Rp 168.000

Bayar

Pembayaran

Total Pembayaran
 Rp 101.500

Metode Pembayaran

GoPay

Ganti Metode Pembayaran

Ringkasan

ID Transaksi
 94PMGPY3103221345364727022328816

Rincian Harga

Biaya Produk	Rp 100.000
Biaya Layanan	Rp 1.500
Total Pembayaran	Rp 101.500

Pembayaran

Pembayaran Berhasil!

Selamat, Transaksi anda berhasil.

Nomor Order 164870911940680

Jenis Layanan Marketplace

Rp Tagihan 100.000

Admin GoPay 1.500

Total 101.500

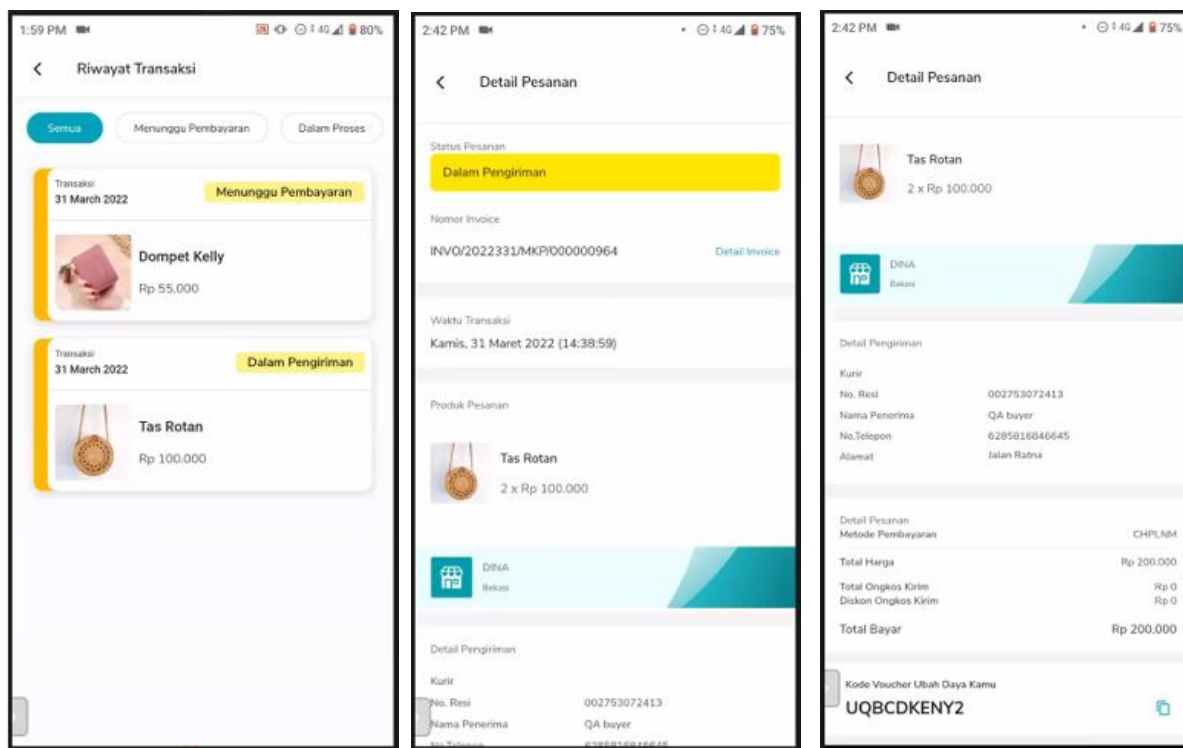
STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR CSO PLN 123

Promo Layanan Tambah Daya

“Lebaran Ceria” s.d 31 Mei 2022”

(Promo Biaya Penyambungan TD dengan e-Voucher)

05
Apr
2022



Informasi Kode Voucher melalui E-mail yang didaftarkan di PLN Mobile Pelanggan :

