

Sehubungan dengan Nota Dinas DIR AGA No.19211/AGA.01.01/DIR AGA/2022, Tanggal 29 Maret 2022 perihal **Penyampaian Persetujuan Usulan Program Gamification PLN Mobile** serta arahan Divisi Pelayanan Pelanggan & Retail PLN Pusat kami sampaikan penjelasan sbb :

**1. Latar Belakang :**

Program Gamification PLN Mobile merupakan pengembangan dari program Gelegar Cuan PLN Mobile.

**2. Tujuan :**

Program Gamification PLN Mobile yang merupakan suatu cara untuk meningkatkan interaksi dengan konsumen dan mitra sehingga dapat meningkatkan customer loyalty (engagement dan user active) dan mendatangkan pengguna baru.

**3. Penjelasan Program :**

Syarat & Ketentuan yang berlaku pada program ini adalah :

- a) Periode Program : **01 April 2022 sd 31 Januari 2023.**
- b) Program hanya berlaku dan bisa dilakukan pada aplikasi PLN Mobile.
- c) Pelanggan/pengguna yang mengikuti program ini adalah seluruh pelanggan/pengguna yang aktif terdaftar di PLN Mobile.
- d) Ketentuan perolehan poin program gamification adalah sebagai berikut :

No	Aktivitas	Jumlah Poin	No	Aktivitas	Jumlah Poin
1	Pembayaran tagihan listrik tanggal 11-20	10	15	Pembayaran tagihan listrik tanggal 1-5	100
2	Pembayaran tagihan iconnet tanggal 11-20	10	16	Pembayaran tagihan iconnet tanggal 1-5	100
3	Game login fitur absen harian : on off lampu	progresif (maksimal 97)*	17	Melakukan transaksi penyambungan baru iconnet (permohonan sd bayar)	100
4	Pembelian token listrik	20	18	Melakukan transaksi tambah daya tanpa kode promo (permohonan sd bayar)	100
5	Transaksi pada LISTRIQU (permohonan sd bayar)	20	19	Memberikan rating bintang 5 pada pengaduan	100
6	Pembayaran tagihan listrik tanggal 6-10	50	20	Transaksi pertama kali di LISTRIQU	100
7	Pembayaran tagihan iconnet tanggal 6-10	50			
8	Melakukan transaksi tambah daya dengan kode promo (permohonan sd bayar)	50	23	Mendapatkan bonus poin apabila transaksi pada HLN	100
9	Melakukan transaksi penyambungan sementara (permohonan sd bayar)	50	24	Mendapatkan bonus poin apabila transaksi pada HUT RI dan hari raya keagamaan (idul fitri, idul adha, natal, nyepi, imlek, waisak)	100
10	Mengajak teman untuk mendownload PLN Mobile	50			
11	Menerima ajakan teman untuk mendownload PLN Mobile	50			
12	Melakukan upgrade & verifikasi akun (ktp/npwp)	100			
13	Menggunakan fitur SwaCAM	100			
14	Melakukan transaksi penyambungan baru (permohonan sd bayar)	100			

**Note:**

\* Jumlah hari 27 hari x 1 point = 27 point

Tiap login hari ke 7 dapat 10 point,

Tiap login hari ke 14 dapat 15 point,

Tiap login hari ke 21 dapat 20 point,

Tiap login hari ke 28 dapat 25 point.

Total: 27 +10+15+20+25 = 97 point

**e) Ketentuan redeem poin adalah sebagai berikut :**

No	Jenis Redeem Point	Keterangan	Hadiah	Satuan	Kuota	Syarat Poin
1	Hadiah langsung	Mendapatkan hadiah langsung apabila mencapai point tertentu	Voucher Token listrik denom 20.000	Token	1000	1500
			Voucher Token listrik denom 50.000	Token	500	3000
			Voucher Token listrik denom 100.000	Token	300	6000
			Voucher Diskon tagihan bulanan iconnet 25% maks Rp 25.000	Diskon	100	2000
			Voucher Diskon tagihan bulanan PLN 25% maks Rp 25.000	Diskon	1000	2000
			Voucher Diskon tagihan bulanan iconnet 50% maks Rp 50.000	Diskon	100	3000
			Voucher Diskon tagihan bulanan PLN 50% maks Rp 50.000	Diskon	500	3000
			Voucher Beras 5 kg	kg	200	4000
			Voucher Beras 10 kg	kg	200	8000
			Voucher Minyak goreng 1 lt	ltr	200	1000
			Voucher Minyak goreng 2 lt	ltr	200	2000
			Voucher Gula 1 kg	kg	200	1000
			Voucher Telur 1 kg	kg	200	1500
			Voucher Mie instant 1 dus	dus	200	6000
2	Grand Prize Lucky Draw (tahunan)	Mendapatkan kesempatan untuk mengikuti undian grand prize tahunan	Undian mobil listrik Tesla Model 3	unit	1	10 poin/kupon
			Undian motor listrik gesits	unit	10	10 poin/kupon
			Undian sepeda listrik	unit	10	10 poin/kupon
			Undian TV Xiaomi Mi TV 55"	unit	20	10 poin/kupon
			Undian AC 1 PK Daikin	unit	20	10 poin/kupon
			Undian kompor induksi Modena	unit	200	10 poin/kupon
			Undian Oxone Giant oven listrik	unit	20	10 poin/kupon
			Undian Sharp microwave Grill	unit	20	10 poin/kupon
			Undian umroh/wisata rohani	orang	10	10 poin/kupon
			Undian paket wisata korea selatan	orang	10	10 poin/kupon
			Undian paket wisata Bali	orang	10	10 poin/kupon
			Undian paket wisata Lombok	orang	10	10 poin/kupon

f) Poin yang dikumpulkan dapat dilakukan redeem untuk ditukarkan dengan hadiah atau diikutkan dalam undian sesuai dengan point d di atas.

g) Batasan waktu untuk pengumpulan poin **s.d 31 Desember 2022 pukul 23:59 WIB.**

- h) Poin dinyatakan hangus bila tidak digunakan **sd 31 Desember 2022**.
- i) Pengundian grand prize tahunan dilakukan pada tanggal **31 Januari 2023**.
- j) Pengumuman pemenang akan diberitahukan melalui PLN Mobile dan media sosial PLN.
- k) Pajak Hadiah Undian Tahunan ditanggung PLN.
- l) PLN berhak mendiskualifikasi pemenang yang terbukti melakukan aktivitas penipuan dan kecurangan.
- m) Redeem Hadiah langsung menyesuaikan dengan stock yang tersedia.

**4. Perlakuan layanan di CC PLN123 :**

- a) Memberikan informasi & penjelasan perihal Program Gamification PLN Mobile sesuai ketentuan di atas bagi Pelanggan yang membutuhkan informasi tsb.
- b) Karena Program Rewards ini, hanya dapat digunakan pada Aplikasi PLN Mobile **"mulai versi 5.2.19 keatas"**, maka pastikan Pelanggan telah menggunakan dengan versi terupdate, jika Aplikasi PLN Mobile Pelanggan belum menggunakan dengan versi tsb, maka sarankan **Pelanggan untuk update ke versi terbaru**.
- c) **Jika Pelanggan sudah memahami** atas informasi / penjelasan yang disampaikan CSO, maka Laporan APKT **Issue Closed di CC 123** dengan keterangan sesuai permasalahan Pelanggan dan pemilihan Tipe Permasalahan di bawah ini.
  - o **APKT Keluhan : "Informasi"**
  - o Tipe Sub Keluhan : **"Umum"**

Gangguan	Keluhan
Tipe Keluhan	: Informasi
Tipe Sub Keluhan	: Umum

- o **Contoh Penulisan WO/Laporan dengan Keyword penulisan "PROGRAM GAMIFICATION PLN MOBILE"** yang dicantumkan di awal penulisan laporan :

**"PROGRAM GAMIFICATION PLN MOBILE" : PELANGGAN MENANYAKAN PERIHAL PROGRAM TSB, TELAH DIJELASKAN SESUAI KETENTUAN DAN PELANGGAN MEMAHAMI"**

d) Bagi Pelanggan yang sebelumnya telah memiliki poin, dapat kumpulkan poin-poin nya untuk kemudian ditukarkan saat program sudah di mulai.

e) Jika terdapat keluhan Pelanggan mengenai pelaksanaan pada program tsb, maka :

1. **Sampaikan laporan Pelanggan melalui ITSM ke Service Desk** untuk dikoordinasikan ke bagian terkait dengan pemilihan layanan di bawah ini dan **berikan No Lapor ITSM** kepada Pelanggan.

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

2. **CSO juga mencatat pada APKT KELUHAN**, dengan pemilihan tipe keluhan di bawah ini, dan menambahkan keterangan pada WO yaitu No. Lapor ITSM & Nama User CSO yang menerima. **Laporan Issue Closed di CC PLN123.**

Gangguan	Keluhan
Tipe Keluhan	: Informasi
Tipe Sub Keluhan	: Umum

Contoh Penulisan WO/Laporan pada APKT :

**"PROGRAM GAMIFICATION PLN MOBILE" : PELANGGAN MENGELUHKAN**  
**....., NO LAPOR ITSM : XXXXXX, CC.54.DESI"**

## Frequently Asked Question Gelegar Cuan PLN Mobile

**Q** : Apa yang dimaksud program Gelegar Cuan PLN Mobile?

**A :** Program Gelegar Cuan PLN Mobile adalah bagian dari program Gamification PLN Mobile yang merupakan suatu cara untuk meningkatkan interaksi dengan konsumen dan mitra sehingga dapat meningkatkan customer loyalty (engagement dan user active) dan mendatangkan pengguna baru.  
Pada program ini user akan mendapatkan poin pada setiap aktivitas yang dilakukan pada aplikasi PLN Mobile yang nantinya dapat ditukarkan dengan "voucher" dan atau "kupon diikuti dalam undian tahunan/grandprize lucky draw".

**Q** : Siapa saja yang dapat mengikuti program gelegar cuan ?

**A :** Yang dapat mengikuti program gelegar cuan adalah seluruh user yang terdaftar pada aplikasi PLN Mobile

**Q** : Kapan masa berlaku program gelegar cuan?

**A :** Periode program gelegar cuan ini mulai berlaku pada bulan Agustus 2022 sd Januari 2023 dengan rincian :

1. Penukaran (redeem) poin untuk "voucher" berlaku mulai bulan Agustus 2022 sampai dengan 31 Desember 2022.
2. Penukaran (redeem) poin untuk "kupon yang dapat diikuti dalam undian tahunan/grandprize lucky draw" berlaku mulai bulan Agustus 2022 sampai dengan 31 Desember 2022 sedangkan untuk pengundiannya dilakukan pada tanggal 28 Januari 2023.

**Q** : Dimana program gelegar cuan ini dapat diikuti?

**A :** Program gelegar cuan hanya dapat diikuti melalui aplikasi PLN Mobile.

**Q** : Bagaimana ketentuan perolehan poin dalam program gelegar cuan ini ?

**A** Adapun ketentuan perolehan poin pada program gelegar cuan ini adalah sebagai berikut:

:

No	Aktivitas	Jumlah Poin	No	Aktivitas	Jumlah Poin
1	Pembayaran tagihan listrik tanggal 11-20	10	15	Pembayaran tagihan listrik tanggal 1-5	100
2	Pembayaran tagihan iconnet tanggal 11-20	10	16	Pembayaran tagihan iconnet tanggal 1-5	100
3	Game login fitur absen harian : on off lampu	progresif (maksimal 97)*	17	Melakukan transaksi penyambungan baru iconnet (permohonan sd bayar)	100
4	Pembelian token listrik	20	18	Melakukan transaksi tambah daya tanpa kode promo (permohonan sd bayar)	100
5	Transaksi pada LISTRIQU (permohonan sd bayar)	20	19	Memberikan rating bintang 5 pada pengaduan	100
6	Pembayaran tagihan listrik tanggal 6-10	50	20	Transaksi pertama kali di LISTRIQU	100
7	Pembayaran tagihan iconnet tanggal 6-10	50			
8	Melakukan transaksi tambah daya dengan kode promo (permohonan sd bayar)	50	23	Mendapatkan bonus poin apabila transaksi pada HLN	100
9	Melakukan transaksi penyambungan sementara (permohonan sd bayar)	50	24	Mendapatkan bonus poin apabila transaksi pada HUT RI dan hari raya keagamaan (idul fitri, idul adha, natal, nyepi, imlek, waisak)	100
10	Mengajak teman untuk mendownload PLN Mobile	50			
11	Menerima ajakan teman untuk mendownload PLN Mobile	50			
12	Melakukan upgrade & verifikasi akun (ktp/npwp)	100			
13	Menggunakan fitur SwaCAM	100			
14	Melakukan transaksi penyambungan baru (permohonan sd bayar)	100			

**Note:**

\* Jumlah hari 27 hari x 1 point = 27 point

Tiap login hari ke 7 dapat 10 point,

Tiap login hari ke 14 dapat 15 point,

Tiap login hari ke 21 dapat 20 point,

Tiap login hari ke 28 dapat 25 point.

Total: 27 + 10 + 15 + 20 + 25 = 97 point

**Q** : Bagaimana ketentuan penukaran (redeem) point dalam program gelegar cuan ini ?

**A** : Ketentuan penukaran (redeem) poin pada program gelegar cuan ini adalah sebagai berikut.

No	Jenis Redeem Point	Keterangan	Hadiah	Satuan	Syarat Penukaran Poin menjadi Voucher	Kuota Maksimal Voucher/Bulan
1	Voucher	Mendapatkan voucher apabila mencapai point tertentu	Voucher Token listrik denom 20.000	Token	1500	1000
			Voucher Token listrik denom 50.000	Token	3000	500
			Voucher Token listrik denom 100.000	Token	6000	300
			Voucher Diskon tagihan bulanan Iconnet 25% maks Rp 25.000	Diskon	2000	100
			Voucher Diskon tagihan bulanan PLN 25% maks Rp 25.000	Diskon	2000	1000
			Voucher Diskon tagihan bulanan Iconnet 50% maks Rp 50.000	Diskon	3000	100
			Voucher Diskon tagihan bulanan PLN 50% maks Rp 50.000	Diskon	3000	500
			Voucher Beras 5 kg	kg	4000	200
			Voucher Beras 10 kg	kg	8000	200
			Voucher Minyak goreng 1 lt	ltr	1000	200
			Voucher Minyak goreng 2 lt	ltr	2000	200
			Voucher Gula 1 kg	kg	1000	200
			Voucher Telur 1 kg	kg	1500	200
			Voucher Mie instant 1 dus	dus	6000	200

No	Jenis Redeem Point	Keterangan	Hadiah	Satuan	Syarat Penukaran Poin menjadi Kupon	Kuota Hadiah
2	Grand Prize Lucky Draw (tahunan)	Mendapatkan kesempatan untuk mengikuti undian grand prize tahunan	Undian mobil listrik Ionic	unit	10 poin/kupon	1
			Undian motor listrik Viar dan atau Gesit dan atau Volta	unit	10 poin/kupon	10
			Undian sepeda listrik dan atau Viar dan atau United dan atau Lankesi dan atau Selis Road Master	unit	10 poin/kupon	10
			Undian TV 55" Xiaomi Mi TV	unit	10 poin/kupon	20
			Undian AC 1 PK Daikin	unit	10 poin/kupon	20
			Undian kompor induksi Modena dan atau Kanahome dan atau Myamin dan atau Philips dan atau Maspion dan atau Artugo	unit	10 poin/kupon	200
			Undian Oven Listrik Oxone Giant dan atau Philips dan atau Maspion	unit	10 poin/kupon	20
			Undian Microwave Grill Sharp dan atau Philips dan atau Maspion	unit	10 poin/kupon	20
			Undian umroh/wisata rohani	orang	10 poin/kupon	25
			Undian paket wisata korea selatan	orang	10 poin/kupon	10
			Undian paket wisata Bali	orang	10 poin/kupon	10
			Undian paket wisata Lombok	orang	10 poin/kupon	10

**Q** : Bagaimana syarat dan Batasan waktu penukaran (redeem) poin ?

**A** : Batasan waktu untuk pengumpulan poin sampai dengan 31 Desember 2022 pukul 23:59 WIB dan poin dinyatakan hangus bila tidak digunakan sd 31 Desember 2022

**Q** : Kapan pengundian dan pengumuman grandprize tahunan program gelegar cuan ?

**A** : Pengundian grandprize tahunan (gelegar cuan) dilakukan pada tanggal 28 Januari 2023 dan Pengumuman pemenang akan diberitahukan melalui telepon via Call Center 123, Whatsapp PLN Mobile, PLN Mobile dan media sosial PLN : website (pln.co.id), Instagram (@pln123\_official), Facebook (pln 123).

**Q** : Bagaimana perlakuan pajak hadiah program gelegar cuan ini?

**A** : Pajak hadiah ditanggung sepenuhnya oleh PT PLN (Persero)

**Q** : Bagaimana jika pada saat melakukan redeem poin voucher ternyata kuota voucher sudah tidak tersedia/habis?

**A** : Jika kuota voucher pada saat penukaran (redeem) sudah habis, maka dapat dilakukan penukaran (redeem) voucher lain dengan kuota yang masih tersedia atau dapat ditukarkan dengan voucher pada periode bulan berikutnya maksimal sampai dengan 31 Desember 2022.



**Q** :Dimana lokasi penukaran (redeem) voucher?

- A:**
1. Untuk penukaran (redeem) voucher token listrik/voucher diskon tagihan listrik/voucher diskon tagihan iconnet dapat dilakukan di aplikasi PLN Mobile.
  2. Untuk penukaran (redeem) voucher sembako dapat ditukarkan pada alfamart terdekat di seluruh Indonesia selama stok barang tersedia.

**Q** :Bagaimana jika di lokasi user tidak terdapat alfamart ?

- A:**
- User dapat menukarkan voucher di lokasi lain yang terdapat alfamart dan atau dapat ditukarkan dengan voucher token listrik/voucher diskon tagihan listrik/voucher diskon tagihan iconnet dan atau diikuti dalam program undian tahunan (gelegar cuan).

**Q** :Apakah terdapat masa berlaku voucher sembako alfamart?

- A:** Ya, masa berlaku voucher sembako alfamart tertera pada voucher di PLN Mobile.

**Q** :Bagaimana mekanisme pengambilan undian hadiah tahunan gelegar cuan?

- A:**
1. Untuk hadiah mobil listrik, motor listrik, sepeda listrik diserahkan langsung ke lokasi pemenang oleh PLN (ongkos kirim ditanggung oleh PLN).
  2. Untuk hadiah selain nomor 1, PLN akan mengirimkan hadiah ke kantor UP3 terdekat menyesuaikan dengan alamat pemenang (ongkos kirim ditanggung oleh PLN), kemudian UP3 terdekat mendatangi rumah pemenang untuk menyerahkan hadiah.

**Q** :Berapa lama hadiah diterima oleh pemenang?

- A:** Batasan waktu maksimal pemenang menerima hadiah adalah 3 bulan sejak pengumuman pemenang.