

PAPARAN CAPTURE CUSTOMER JURNEY REDENOMINASI TRANSAKSI PEMBELIAN TOKEN

BIDANG PELAYANAN PELANGGAN UIW NTB

Mataram, 12 Desember 2025



Latar Belakang

Berdasarkan permintaan yang disampaikan melalui Nota Dinas EVP PPR kepada EVP CES untuk dilakukan Customer Survey Usulan Reposisi Denominasi Transaksi Listrik Prabayar

PT PLN (PERSERO)
KANTOR PUSAT

NOTA DINAS
Nomor: 80396/AGA.04.01/EVP PPR/2025

Kepada : Yth. EVP CES
Dari : EVP PPR
Tanggal : 02 Desember 2025
Sifat : Segera - Terbatas
Lampiran : -
Hal : Permohonan Customer Survey Usulan Reposisi Denominasi Transaksi Listrik Prabayar

Sehubungan dengan usulan reposisi denominasi token prabayar Rp20.000 dari semua channel ke hanya PLN Mobile, salah satu mitigasi risiko atas usulan tersebut adalah dengan melakukan penambahan denominasi Rp30.000 untuk semua channel termasuk di luar PLN Mobile. Untuk memastikan mitigasi tersebut dapat diterima oleh pelanggan, dengan ini mohon dapat dilakukan customer survey dan kajian dari sisi customer experience apabila dilakukan penyesuaian dengan menyediakan denominasi Rp20.000 hanya di PLN Mobile dan pembukaan transaksi denominasi token prabayar Rp30.000 pada channel lainnya.

Demikian kami sampaikan, atas perhatiannya diucapkan terima kasih.



JONI

"Sehubungan dengan usulan reposisi denominasi token prabayar Rp20.000 dari semua channel ke hanya PLN Mobile, salah satu mitigasi risiko atas usulan tersebut adalah dengan melakukan penambahan denominasi Rp30.000 untuk semua channel termasuk di luar PLN Mobile. Untuk memastikan mitigasi tersebut dapat diterima oleh pelanggan, dengan ini mohon dapat dilakukan customer survey dan kajian dari sisi customer experience apabila dilakukan penyesuaian dengan menyediakan denominasi Rp20.000 hanya di PLN Mobile dan pembukaan transaksi denominasi token prabayar Rp30.000 pada channel lainnya."

Sesuai perkembangan terakhir, rencana pembuatan denom Rp 30.000 sebagai pengganti denom Rp 20.000 tidak jadi dilaksanakan sehingga perlu dicari opsi nominal token lainnya yang sesuai preferensi pelanggan.



Tujuan Customer Journey

Berdasarkan Surat EVP PPR diatas, maka tujuan dari Customer Journey ini adalah:

1. **Mengidentifikasi risiko lainnya** dari peniadaan denominasi Rp 20.000 pada kanal pembayaran lain (selain PLN Mobile)
2. **Mengeksplorasi preferensi pelanggan terhadap opsi nominal pengganti** (di luar Rp 20.000) yang paling sesuai dengan daya beli dan kebiasaan mereka.
3. **Mengukur elastisitas pembelian:** Apakah pelanggan bersedia "naik kelas" ke nominal yang sudah ada (Rp 50.000) atau membutuhkan nominal baru (misal: Rp 25.000 / Rp 40.000).
4. **Mengidentifikasi segmen pelanggan yang paling rentan** (tidak mampu beralih ke nominal lebih tinggi maupun ke aplikasi).
5. **Membuat Customer Journey Map sebelum dan sesudah kebijakan,** dengan variasi skenario pengganti.



Metodologi Survei

Offline Interview (Intercept Survey): Tim CX Pusat dan Unit (kecuali 3 UID terkena bencana) harus mendatangi PPOB/Konter Pulsa atau Loker di daerah *sub-urban/rural*

- *Alasan:* Pelanggan yang paling terdampak penghapusan token 20k di kanal non-PLN Mobile kemungkinan besar adalah mereka yang *unbanked* (tidak punya akses bank) dan gaptek. Mereka tidak akan terjangkau jika survei hanya dilakukan secara online.
- Per ULP: 10 pelanggan, kecuali ULP yang termasuk di 3 UID bencana
- Khusus UID Jaya, per UP3 10 pelanggan

Kriteria Pelanggan:

1. **Pelanggan Prabayar**, pada daya berapapun.
2. **Pelanggan biasa membeli Pulsa/Token pada kanal non PLN Mobile** (*Marketplace / E-commerce, Minimarket, Konter Pulsa / PPOB dekat rumah, ATM / Mobile Banking*).
3. **Pelanggan sering membeli denominasi Rp 20.000** pada kanal pembayaran non PLN Mobile.



Timeline Pelaksanaan

Survei: 15 – 19 Desember 2025

Souvenir & Dokumentasi Foto

1. Menutup wawancara dengan sopan, mengucapkan terima kasih secara formal
2. Memberikan Souvenir kepada pelanggan/responden *~tidak perlu souvenir yang mewah~*
3. **Meminta izin** untuk mengambil Dokumentasi Foto bersama pelanggan/responden
4. **Mengambil Foto** bersama pelanggan/responden dan **tidak lupa meng-unggah** (upload) hasil foto
5. Mengucapkan salam penutup dan terima kasih sebelum berpisah dengan pelanggan/responden



Desain Customer Journey: **PENGHAPUSAN DENOM RP 20K PADA KANAL PEMBAYARAN SELAIN PLN MOBILE**

Latar Belakang Surat (EVP PPR):

"Sehubungan dengan usulan reposisi denominasi token prabayar Rp20.000 dari semua channel ke hanya PLN Mobile, salah satu mitigasi risiko atas usulan tersebut adalah dengan melakukan penambahan denominasi Rp30.000 untuk semua channel termasuk di luar PLN Mobile. Untuk memastikan mitigasi tersebut dapat diterima oleh pelanggan, dengan ini mohon dapat dilakukan customer survey dan kajian dari sisi customer experience apabila dilakukan penyesuaian dengan menyediakan denominasi Rp20.000 hanya di PLN Mobile dan pembukaan transaksi denominasi token prabayar Rp30.000 pada channel lainnya."

Sesuai perkembangan terakhir, rencana pembuatan denom Rp 30.000 sebagai pengganti denom Rp 20.000 tidak jadi dilaksanakan sehingga perlu dicari opsi nominal token lainnya yang sesuai preferensi pelanggan.

Tujuan Report Customer Journey:

Berdasarkan Surat EVP PPR diatas, maka tujuan dari *report* CJ ini adalah

1. **Mengidentifikasi risiko lainnya** dari peniadaan denominasi Rp 20.000 pada kanal pembayaran lain (selain PLN Mobile)
2. **Mengeksplorasi preferensi pelanggan terhadap opsi nominal pengganti** (di luar Rp 20.000) yang paling



Daftar Pertanyaan

Bagian 1: Profil & Segmentasi Pelanggan

1. Identitas Responden

- a. **Nama Lengkap:** _____
- b. **Nomor Handphone (WhatsApp):** _____
- c. **Jenis Kelamin:**
 - ☐ Laki-laki
 - ☐ Perempuan

2. Berapa **Usia** Anda?

- a. 17 - 25 Tahun (Gen Z)
- b. 26 - 40 Tahun (Millennials)
- c. 41 - 55 Tahun (Gen X)
- d. Di atas 55 Tahun (Baby Boomers)



3. Apa Pekerjaan Utama Anda?

- a. Pegawai Swasta / PNS / BUMN (**Gaji Bulanan Tetap**)
- b. Wiraswasta / Pedagang / Pengusaha UMKM
- c. Buruh Harian / Pekerja Lepas / Ojek Online (**Pendapatan Harian/Tidak Tetap**)
- d. Ibu Rumah Tangga
- e. Pelajar / Mahasiswa
- f. Dokter/Perawat
- g. (**Pekerjaan Lainnya yang mendapat gaji secara bulanan**)
- h. (**Pekerjaan Lainnya yang mendapat gaji tidak secara tetap**)
- i. Pensiunan
- j. Belum / Tidak Bekerja

4. Tingkat Pendidikan Terakhir

- a. SD / SMP
- b. SMA / SMK
- c. Diploma / Sarjana (S1/S2/S3)



5. Akses Keuangan & Pembayaran (Segmentasi Digital):

Apakah Anda memiliki rekening bank (ATM) atau Dompot Digital (Gopay/OVO/Dana/ShopeePay)?

- a. Ya, punya dan aktif menggunakannya.
- b. Punya, tapi tidak mengerti cara pakainya / jarang pakai.
- c. Tidak punya sama sekali (hanya bertransaksi tunai/cash).

6. Siapa yang biasanya melakukan pembelian token listrik di rumah Anda?

- a. Saya sendiri
- b. Suami/Istri
- c. Anak
- d. Orang tua
- e. Asisten Rumah Tangga / Orang lain

7. Berapa daya listrik rumah Anda saat ini?

- a. 450 VA
- b. 900 VA (Subsidi/Non-Subsidi)
- c. 1300 VA
- d. 2200 VA
- e. > 2200 VA

8. Data ID Pelanggan / Nomor Meter Anda:

9. Di wilayah mana Anda tinggal? (Kota Besar / Pinggiran Kota / Pedesaan)

- a. Kota Besar / Ibu Kota Propinsi / Ibu Kota Kabupaten
- b. Daerah pinggiran Kota
- c. Pedesaan/ Kepulauan



10. Berapa rata-rata total pengeluaran listrik Anda dalam satu bulan?

- a. < Rp 50.000
- b. Rp 50.000 - Rp 100.000
- c. Rp 100.000 - Rp 200.000
- d. Rp 200.000 - Rp 500.000
- e. Rp 500.000 - Rp 750.000
- f. Rp 750.000 - Rp 1.000.000
- g. > Rp 1.000.000

Bagian 2: Perilaku Pembelian Saat Ini / *Current Customer Journey* (Tujuan 4)

Tujuannya untuk membuat Customer Journey Map "As Is" (sebelum perubahan).

1. Nominal token berapa yang PALING SERING Anda beli?

- a. Rp 20.000
- b. Rp 50.000
- c. Rp 100.000 atau lebih

(Jika responden tidak memilih Rp 20.000, survei bisa dihentikan atau diarahkan ke bagian umum, karena fokus utama adalah pembeli Rp 20.000).



2. **[Jika menjawab A. Rp 20.000]** Seingat Anda, berapa kali dalam sebulan Anda membeli token Rp20.000 [selama 3 bulan terakhir]?
- a. 1-2 kali per bulan
 - b. 3-4 kali per bulan
 - c. 5-7 kali per bulan
 - d. >7 kali per bulan
 - e. *"Saya tidak ingat persis karena selalu membeli pulsa/token denom Rp 20.000"*
3. **Di mana Anda biasanya membeli token listrik?** (pilih satu yang utama/paling sering)
- a. *Marketplace / E-commerce* (Tokopedia, Shopee, Dana, Gopay, dll)
 - b. Minimarket (Indomaret, Alfamart, dll)
 - c. Konter Pulsa / PPOB dekat rumah
 - d. ATM / *Mobile Banking* Bank



4. **Mengapa Anda memilih membeli di tempat/kanal tersebut?** (*pilih alasan yang paling penting/yang paling utama*)
- a. Dekat dari rumah
 - b. Bisa bayar tunai (cash)
 - c. Sudah terbiasa / tidak mengerti cara lain
 - d. Admin fee murah
 - e. Tempat/kanal tersebut sudah menyimpan nomor pelanggan saya
 - f. Tempat/kanal tersebut beroperasi & buka 24 jam
 - g. **Alasan Lainnya:**
5. **Apakah Anda mengetahui bahwa PLN memiliki aplikasi resmi bernama "PLN Mobile"?**
- a. Ya, saya tahu.
 - b. Pernah dengar sekilas, tapi tidak tahu fungsinya.
 - c. Tidak tahu sama sekali.
6. [Jika tahu PLN Mobile] **Apakah Anda mengetahui bahwa token listrik (pulsa listrik) bisa dibeli melalui aplikasi PLN Mobile?**
- a. Ya, tahu.
 - b. Tidak tahu (*saya kira hanya untuk lapor gangguan/pasang baru/fitur lainnya*).



7. **Apakah Anda sudah mengunduh dan memiliki akun di aplikasi PLN Mobile?**
- a. Sudah dan aktif
 - b. Sudah tapi jarang dipakai
 - c. **Belum pernah, tetapi telah mengetahui sebelumnya**
 - d. **Belum pernah, dan tidak mengetahui sebelumnya**
8. **[PENTING] Apa alasan UTAMA Anda belum mengunduh atau menggunakan aplikasi PLN Mobile untuk membeli token? (Boleh pilih lebih dari satu)**
- a. **Kendala Perangkat:** I
 - i. Memori HP penuh / HP tidak mendukung (HP jadul).
 - ii. Kuota internet terbatas/sayang kuota.
 - b. **Kendala Teknis/Kemudahan:**
 - i. Proses registrasi/daftar akun terlalu ribet.
 - ii. Lupa password / akun terkunci dan malas mengurusnya.
 - iii. Tampilan aplikasi membingungkan (sulit dimengerti).
 - c. **Kendala Pembayaran (Financial Access):**
 - i. Tidak punya saldo di ATM/E-Wallet (lebih suka bayar tunai/cash).
 - ii. Takut salah pencet/transaksi gagal uang hilang.
 - iii. Biaya admin di aplikasi lebih mahal dibanding konter langganan.
 - d. **Faktor Kebiasaan:**
 - i. Lebih nyaman bicara langsung dengan penjual di konter/warung.
 - ii. Merasa belum perlu, cara lama masih lancar.
 - iii. Tidak mengetahui PLN Mobile

9. Hal atau penawaran apa yang paling **MENARIK** minat Anda untuk segera mengunduh dan beralih membeli token di aplikasi **PLN Mobile?**" *(Pilih satu yang paling utama)*
- a. **Harga Lebih Murah/Diskon:** Jika harga token di aplikasi lebih murah atau bebas biaya admin (Rp 0).
 - b. **Promo & Hadiah:** Jika ada undian berhadiah (token gratis, peralatan listrik) setiap kali transaksi.
 - c. **Fitur Pinjaman/Darurat:** Jika ada fitur "Token Darurat" (bisa dapat token dulu, bayar nanti) saat kondisi mendesak/tengah malam.
 - d. **Kemudahan Bantuan:** Jika ada petugas yang membantu saya mendaftarkan akun dan mengajari cara pakainya secara langsung.
 - e. **Bonus Token:** Jika ada bonus kWh/listrik tambahan untuk pembelian pertama kali.
 - f. **Alasan Lainnya:**



10. **Kapan biasanya Anda memutuskan untuk membeli token listrik?** (*trigger pembelian pulsa/token*)

- a. Saat meteran sudah berbunyi (alarm menyala/kwh hampir 0).
- b. Saat mendapat uang/gajian (dijadwalkan rutin).
- c. Saat ingat saja, sebelum habis.
- d. **Alasan Lainnya:**

11. **Mengapa Anda lebih sering membeli token dengan nominal Rp 20.000?**

- a. Karena hanya memegang uang tunai sebesar itu saat butuh (kemampuan finansial).
- b. Agar lebih irit/terkontrol pemakaiannya (beli dikit-dikit).
- c. Karena terbiasa saja, tidak ada alasan khusus.
- d. Karena takut jika beli banyak nanti meteran rusak/hilang pulasanya.
- e. **Alasan Lainnya:**



12. Jika Anda membeli di Konter PPOB/Warung/Minimarket, apakah Anda biasanya sekalian membeli barang lain?

- a. Ya, sekalian belanja kebutuhan dapur/rokok/jajan.
- b. Tidak, khusus datang hanya untuk beli token listrik.



Bagian 3: Identifikasi Risiko Peniadaan Rp 20.000 (Tujuan 1)

Tujuannya mengukur reaksi negatif dan risiko churn/bypass.

1. [Dibacakan Surveyor] **Skenario:** "Bapak/Ibu, saat ini PLN berencana memindahkan penjualan token Rp 20.000 khusus hanya di aplikasi PLN Mobile. Artinya, di konter PPOB/Warung/ATM/Minimarket, nominal Rp 20.000 tidak akan tersedia lagi."
Pertanyaan: Jika token Rp 20.000 benar-benar hilang dari tempat biasa Anda membeli, dan Anda sedang memegang uang tunai, apa tindakan yang paling mungkin Anda lakukan saat itu?
 - a. **Terpaksa membeli nominal yang lebih besar** (misal denom Rp 50.000) / Menambah uang belanja.
 - b. Pulang dan mencoba **meminjam HP tetangga/keluarga** untuk beli di PLN Mobile.
 - c. **Dengan HP pribadi**, mencoba menggunakan aplikasi PLN Mobile untuk membeli token Rp 20.000.
 - d. **Tidak jadi membeli** token listrik saat itu (menunda sampai punya uang lebih).
 - e. Kecewa dan marah kepada PLN.
 - f. **Alasan Lainnya:**
2. **Jika denominasi Rp 20.000 HANYA ada di PLN Mobile, apa hambatan terbesar Anda untuk pindah membelinya di sana?**
 - a. Tidak punya *Smartphone* / HP pribadi
 - b. Tidak punya rekening bank/dompot digital (e-wallet) untuk bayar non-tunai.
 - c. Tidak ada memori HP yang tersedia (memori HP penuh)
 - d. Tidak mengerti cara pakainya (ribet).
 - e. Semua alasan (A,B, & C) benar.



2. **Jika denominasi Rp 20.000 HANYA ada di PLN Mobile, apa hambatan terbesar Anda untuk pindah membelinya di sana?**
 - a. Tidak punya *Smartphone* / HP pribadi
 - b. Tidak punya rekening bank/dompot digital (e-wallet) untuk bayar non-tunai.
 - c. Tidak ada memori HP yang tersedia (memori HP penuh)
 - d. Tidak mengerti cara pakainya (ribet).
 - e. Semua alasan (A,B, & C) benar.
 - f. Tidak ada hambatan, saya bersedia pindah.

3. **Seberapa besar rasa keberatan Anda jika token Rp 20.000 dihapus dari konter PPOB/minimarket/ATM?**
(Skala 1-5: Sangat Tidak Keberatan s.d. Sangat Keberatan)
 - i. Sangat Tidak Keberatan
 - ii. Tidak Keberatan
 - iii. Biasa Saja/ Netral/ Tidak Ada Pendapat
 - iv. Keberatan
 - v. Sangat Keberatan



4. Bagaimana pendapat Anda jika nominal Rp20.000 hanya bisa dibeli melalui PLN Mobile?

(Skala 1-5: Sangat Setuju s.d. Sangat Tidak Setuju)

- i. Sangat Setuju
- ii. Setuju
- iii. Biasa Saja/ Netral/ Tidak Ada Pendapat
- iv. Tidak Setuju
- v. Sangat Tidak Setuju



Bagian 4: Validasi Mitigasi Denominasi Pengganti (Tujuan 2)

1. **Jika denominasi Rp20.000 tidak tersedia lagi di kanal selain PLN Mobile**, nominal token berapa yang paling sesuai untuk Anda?
 - a. Rp25.000
 - b. Rp30.000
 - c. Rp35.000
 - d. Rp40.000
 - e. Rp50.000
 - f. Nominal lain, sebutkan: _____



2. **Jika denominasi Rp20.000 tidak tersedia lagi di kanal selain PLN Mobile** dan nominal penggantinya lebih besar dari denominasi Rp 20.000, bagaimana dampaknya bagi Anda?
 - a. Tidak ada dampak
 - b. Agak membebani, tapi masih bisa disesuaikan
 - c. Membebani dan akan mengubah cara/frekuensi pembelian token
 - d. Saya akan terdorong mencoba PLN Mobile untuk tetap membeli Rp20.000
 - e. Saya kemungkinan akan komplain atau merasa keberatan

3. **Jika nominal pengganti ditetapkan antara Rp25.000–Rp40.000**, mana yang menurut Anda paling sesuai kebutuhan harian Anda?
 - a. Rp25.000
 - b. Rp30.000
 - c. Rp35.000
 - d. Rp40.000
 - e. Tidak ada yang cocok

4. **Jika akan ditetapkan satu nominal pengganti Rp 20.000**, menurut Anda apa kriteria yang paling penting?
 - a. Sesuai kemampuan bayar pelanggan, terjangkau
 - b. Tidak terlalu jauh dari Rp20.000
 - c. Mudah diingat (angka bulat)
 - d. **Alasan Lainnya:**
 - e. Tidak memiliki preferensi



Bagian 5: Pertanyaan Kualitatif (Untuk *Insight* Mendalam)

1. **[Sosialisasi]** Jika kebijakan token Rp 20.000 khusus di PLN Mobile ini diberlakukan, **melalui media apa Anda paling ingin mendapatkan informasinya** agar jelas dan tidak kaget?" (*boleh pilih maksimal 2*).
 - i. ☐ **Di Tempat Pembelian (Point of Sales):** Poster/Spanduk yang dipasang di Konter Pulsa PPOB, Minimarket, atau Loker tempat biasa saya beli.
 - ii. ☐ **Pesan Pribadi:** Melalui pesan WhatsApp resmi dari PLN atau SMS langsung ke HP saya.
 - iii. ☐ **Media Sosial:** Melalui Facebook, Instagram, atau TikTok resmi PLN.
 - iv. ☐ **Tokoh Masyarakat:** Melalui pemberitahuan dari Ketua RT/RW atau petugas PLN yang datang ke lingkungan.
 - v. ☐ **Media Massa:** Melalui iklan di Televisi atau Radio.
2. **[Sosialisasi]** Menurut Anda, **berapa lama waktu yang ideal bagi PLN untuk melakukan sosialisasi/pemberitahuan** sebelum kebijakan ini benar-benar diterapkan?
 - a. **1 Bulan sebelumnya**
 - b. **3 Bulan sebelumnya**
 - c. **6 Bulan sebelumnya**
 - d. **1 Tahun sebelumnya**
3. Apakah harapan Anda terkait pilihan harga token listrik yang disediakan PLN atau hal lainnya yang terkait dengan PLN?



Dokumentasi dan Penyerahan Souvenir

Pemberian souvenir sekaligus mengambil foto dengan pelanggan/responden, dengan panduan tahapan bisa mengikuti daftar berikut:

1. Menutup wawancara dengan sopan, mengucapkan terima kasih secara formal
2. Memberikan Souvenir kepada pelanggan/responden (tidak perlu souvenir yang mewah)
3. **Meminta izin** untuk mengambil Dokumentasi Foto bersama pelanggan/responden

I

-
4. **Mengambil Foto** bersama pelanggan/responden dan **tidak lupa meng-unggah** (upload) hasil foto
 5. Mengucapkan salam penutup dan terima kasih sebelum berpisah dengan pelanggan/responden

[illegible]