



## NOTULEN

Agenda :	Kolaborasi Penguatan Layanan Pelanggan & Petugas kaitannya dengan Mystery Shopping Danantara Indonesia periode April 2026 sampai dengan Agustus 2026	Peserta:	1. BPO Niaga dan Manajemen Pelanggan
Tempat :	Ruang Rapat Umum UIW NTB		2. BPO Distribusi/Teknik (TND)
Waktu :	15:00 Wita – Selesai	Notulis:	I Putu Agus Wiryanata

### A. AGENDA PEMAPARAN PROGRAM CX-100 DANANTARA

1. Sambutan & Arahan SRM Niaga dan Manajemen Pelanggan
2. Sambutan & Arahan MAN YANGAN

### B. DASAR PELAKSANAAN

Rapat dilaksanakan menindaklanjuti surat Kantor Pusat Nomor : 18223/AGA.04.01/F01060200/2026 tanggal 16 April 2026 perihal penyampaian rencana pengumpulan data/*fieldwork* oleh Danantara dalam rangka penilaian CX100. Dalam surat tersebut disampaikan bahwa penilaian CX100 dilaksanakan pada April sampai Juli 2026 melalui metode *offline* berupa *Mystery Shopper* dan *face-to-face interview*, serta metode *online* berupa *survey* dan *polling*

### C. ARAHAN SRM NIAGA DAN MANAJEMEN PELANGGAN

1. Harapannya dalam waktu singkat *fieldwork* Danantara CX100 mencakup; **Assesore Commitee CX100**, milestone pengumpulan Data, sebaran potensi sample untuk kegiatan *Mystery Shopper* rutin dilakukan dan segera dikawal bersama sampai ke Unit, khususnya yang berhubungan yaitu *Frontliner*, Satpam, Yanbung, Yantek dan *Billman* sudah dapat menerapkan dan terintenasiasi program ini karena akan berpengaruh untuk kinerja kepuasan pelanggan sehingga PLN masuk dalam jajaran CX-100 Danantara.
2. Program **Quick Win** penurunan Keluhan pada service asset dengan 5 keluhan tertinggi yaitu : Listrik padam, recovery paska pemutusan tunggakan, pasang baru belum realisasi, gagal input token Prabayar, keakuratan hasil baca meter.
3. Program penguatan layanan untuk peningkatan **customer experience** yaitu : konsistensi pelaksanaan PS4 pada seluruh petugas layanan, peningkatan kualitas layanan dengan pencapaian SLA dan TMP, menciptakan ruang pelayanan yang nyaman dan informatif, implementasi petugas PANDU PLN, melakukan pengawasan rutin implementasi PS4 dan pencapaian SLA & TMP oleh PIC yang ditunjuk, pelaksanaan *Self Mystery Shopper* secara rutin dan berjenjang pada seluruh *service asset*.
4. Penilaian menggunakan pendekatan aspek-aspek yang diukur pada petugas dengan kriteria standar index kalibrasi *customer experience* Danantara.
5. Rekomendasi perbaikan sebagai quickwin adalah prioritas aspek dengan skor terendah sehingga diharapkan akan menjadi pengungkit perbaikan.
6. *Mystery shopper* mandiri selanjutnya akan dilaksanakan bulan Mei oleh jajaran BPO (Management Menengah/ SRM UIW NTB).

#### D. POKOK-POKOK PEMBAHASAN

1. Persiapan Fieldwork Danantara Indonesia CX100, membahas kesiapan UIW NTB terhadap pelaksanaan *fieldwork* Danantara Indonesia CX100. Penilaian dilakukan dengan *Mystery Shopping* untuk menangkap pengalaman pelanggan dari sudut pandang pelanggan, bukan semata-mata dari sisi SOP atau proses internal PLN. Fokus utama penilaian adalah bagaimana layanan PLN benar-benar dirasakan oleh pelanggan.
2. *Mystery Shopping*, yaitu evaluasi kualitas layanan oleh pihak yang menyamar sebagai pelanggan.
3. Untuk wilayah Bali dan **Nusa Tenggara**, lokasi customer survey yang tercantum adalah Denpasar dan **Mandalika**, sehingga UIW NTB perlu memastikan seluruh touchpoint layanan, terutama area yang berpotensi menjadi lokasi interaksi pelanggan, siap dari sisi pelayanan, lingkungan, petugas, dan data dukung.
4. Dukungan **Quick Win** Penurunan Gangguan dan Keluhan Pelanggan, menegaskan bahwa seluruh BPO harus mendukung implementasi program quick win penurunan gangguan dan keluhan pelanggan, khususnya pada lima kriteria keluhan tertinggi, yaitu:
  - a) Listrik padam.
  - b) Recovery pasca pemutusan tunggakan.
  - c) Pasang baru belum realisasi.
  - d) Gagal input token Prabayar.
  - e) Keakuratan hasil baca meter.
5. Masing-masing BPO diminta memastikan proses bisnis pada area tersebut berjalan sesuai SLA, memiliki PIC pengendalian, serta terdapat monitoring penyelesaian Gangguan dan Keluhan secara harian/ berkala.
6. Penguatan Layanan pada *Service Asset/Touchpoint*, menyepakati perlunya penguatan layanan pada seluruh service asset/touchpoint melalui enam fokus utama:
  - a) Konsistensi implementasi PS4/4S oleh seluruh petugas layanan, yaitu Perilaku, Sikap, Senyum, Salam, dan Sapa.
  - b) Peningkatan kualitas layanan sesuai SLA dan Tingkat Mutu Layanan.
  - c) Penyediaan ruang layanan yang nyaman, bersih, informatif, dan mudah diakses pelanggan.
  - d) Implementasi Petugas Pandu PLN untuk memberikan arahan dan pendampingan kepada pelanggan.
  - e) Pengawasan rutin oleh PIC yang ditunjuk, termasuk monitoring SLA dan perilaku layanan petugas.
  - f) Pelaksanaan *self mystery shopper* secara rutin dan berjenjang.
7. UIW NTB perlu memastikan jika diperlukan pada proses penyediaan data tetap memperhatikan ketentuan perlindungan data pribadi, akurasi data, dan koordinasi internal dengan unit terkait.
8. Seluruh BPO UIW NTB wajib melakukan review kesiapan proses bisnis yang berkaitan langsung dengan pengalaman pelanggan, khususnya pada proses pasang baru, perubahan daya, gangguan, recovery pasca pemutusan, token Prabayar, dan baca meter (risiko layanan yang berpotensi menimbulkan keluhan pelanggan dan menyampaikan rencana mitigasinya).
9. BPO terkait menyiapkan materi briefing kepada frontliner, petugas lapangan, petugas keamanan, dan petugas pandu PLN agar memahami standar perilaku layanan tanpa memberikan perlakuan khusus kepada pihak yang diduga sebagai *mystery shopper*.
10. Semua unit diminta menjaga konsistensi layanan, karena penilaian CX100 tidak hanya menilai dokumen atau SOP, tetapi pengalaman yang benar-benar dirasakan oleh pelanggan.
11. Kebutuhan optimalisasi akses role user CCTV pada seluruh unit layanan sebagai bagian dari program *quick win* penguatan *Customer Experience*, khususnya pada aspek *Service Environment Enhancement* dan pengawasan kualitas layanan pelanggan. Pemanfaatan CCTV tidak hanya berfungsi sebagai sarana keamanan, tetapi juga menjadi instrumen monitoring layanan untuk memastikan bahwa kondisi lingkungan layanan, perilaku petugas, alur pelayanan, dan interaksi pelanggan berjalan sesuai standar yang telah ditetapkan.
12. Melalui akses CCTV yang memadai, manajemen dan PIC layanan dapat melakukan pemantauan terhadap :
  - a) Kondisi ruang layanan agar tetap nyaman, bersih, tertata, dan informatif.
  - b) Kepadatan pelanggan dan potensi antrean pada jam layanan.
  - c) Kesiapan petugas frontliner, petugas pandu PLN, dan petugas keamanan dalam memberikan pelayanan.

- d) Implementasi standar perilaku layanan, termasuk Senyum, Salam, Sapa, Sikap, dan Perilaku layanan.
  - e) Kepatuhan alur layanan pelanggan di setiap touchpoint.
  - f) Identifikasi cepat terhadap potensi ketidaksesuaian layanan yang dapat berdampak pada pengalaman pelanggan.
  - g) Dukungan evidence dalam evaluasi internal, self mystery shopper, dan tindak lanjut perbaikan layanan.
13. BPO/PIC terkait melakukan pemetaan kebutuhan role user CCTV untuk manajemen, PIC layanan, dan pihak yang berwenang melakukan monitoring kualitas layanan pelanggan. Akses CCTV agar dimaksimalkan untuk mendukung *Service Environment Enhancement*, khususnya dalam memastikan ruang layanan bersih, nyaman, *customer-friendly*, serta mendukung pelayanan yang cepat dan tertib.
  14. Penggunaan akses CCTV wajib memperhatikan prinsip keamanan data, pembatasan kewenangan, dan tidak digunakan di luar kepentingan evaluasi layanan, keamanan, serta peningkatan Customer Experience.
  15. Hasil monitoring CCTV dapat menjadi bahan evaluasi berkala dalam forum quick win, khususnya terkait perilaku layanan, kepadatan pelanggan, antrean, kesiapan petugas, dan kondisi ruang layanan.
  16. Unit layanan agar menindaklanjuti temuan CCTV secara cepat melalui perbaikan langsung di lapangan, coaching petugas, atau penyesuaian alur pelayanan apabila diperlukan.
  17. Telah dilakukan pembahasan hasil *Cross Mystery Shopper Touchpoints* Layanan Bulan Maret 2026 sebagai bahan evaluasi kesiapan unit dalam menghadapi penilaian CX100 Danantara Indonesia. Kegiatan *Cross Mystery Shopper* dilaksanakan pada 9–10 Maret 2026 dengan total 20 touchpoint, terdiri dari *Frontliner*, *Satpam/Security*, *Billman/Cater*, *Yanbung*, dan *Yantek* pada :
    - a) UP3 Metropolis – UP3 Mataram (ULP Ampenan dan ULP Cakranegara);
    - b) UP3 Non Metropolis – UP3 Selaparang (ULP Selong, dan ULP Pringgabaya).
  18. Perbaikan Standar PS4 / Melayani Sepenuh Hati, temuan berulang menunjukkan gesture PS4 belum konsisten, misalnya ***hand on chest*** belum sempurna, tidak senyum, tidak salam, tidak mempersilakan duduk, atau gesture tidak sesuai.
  19. Secara umum, capaian indeks seluruh touchpoint layanan pelanggan UIW NTB berada pada angka 91,13% dan masih masuk kategori ***excellent***, namun terdapat penurunan tipis dibanding Februari 2026 sebesar - 0,16%. Parameter tertinggi adalah *Responsiveness* 99%, sedangkan parameter terendah adalah ***Value Added*** 61,01%. Touchpoint dengan nilai tertinggi adalah *Frontliner* 97%, sedangkan yang terendah adalah *Satpam/Security* 80,98%.
  20. Nilai Mystery Shopper diposisikan sebagai leading indicator terhadap pencapaian CX-100, sehingga hasil MS perlu digunakan sebagai dasar coaching, briefing, perbaikan perilaku layanan, dan standarisasi pengalaman pelanggan.
  21. Beberapa pain point utama yang menjadi perhatian unit adalah belum konsistennya implementasi PS4/ ***“Melayani Sepenuh Hati”***, belum optimalnya edukasi dan ajakan penggunaan PLN Mobile, belum konsistennya permintaan rating/*feedback* pelanggan, masih terdapat gap pada perilaku layanan *Satpam* sebagai *first touchpoint*, serta masih perlunya penguatan kecepatan dan ketepatan layanan pada *Yanbung*, *Yantek*, dan *Billman*.
  22. Semakin rutin dan berkualitas pelaksanaan *Mystery Shopper*, semakin cepat gap layanan teridentifikasi dan semakin kecil risiko penurunan kualitas layanan. Peran BPO menjadi penggerak agar unit tidak hanya menjalankan MS sebagai formalitas, tetapi sebagai alat kontrol mutu layanan.

## E. KESIMPULAN

1. Seluruh proses layanan di lapangan harus berjalan natural, konsisten, dan sesuai standar, karena hasil penilaian akan mencerminkan pengalaman nyata pelanggan.
2. Penegasan bahwa keberhasilan UIW NTB dalam menghadapi fieldwork Danantara Indonesia CX100 sangat bergantung pada konsistensi seluruh BPO dan unit layanan dalam memastikan proses bisnis berjalan cepat, tepat, ramah, dan berorientasi pada pengalaman pelanggan. Seluruh peserta rapat diminta segera menindaklanjuti keputusan rapat sesuai PIC dan target waktu yang telah disepakati.
3. Optimalisasi akses CCTV ini perlu tetap memperhatikan aspek tata kelola, keamanan informasi, pembatasan role user sesuai kewenangan, serta penggunaan data visual hanya untuk kepentingan pengawasan layanan, evaluasi, dan peningkatan kualitas Customer Experience.

4. Pemantauan melalui CCTV diharapkan dapat mempercepat deteksi potensi ketidaksesuaian layanan, memperkuat pengawasan *service environment*, serta mendukung peningkatan *Customer Experience* UIW NTB secara berkelanjutan.
5. Menyepakati bahwa peningkatan indeks CX100 tidak hanya bergantung pada pemenuhan SOP, tetapi pada konsistensi pengalaman pelanggan di seluruh touchpoint. Oleh karena itu, seluruh BPO wajib memperkuat perilaku layanan, edukasi digital, monitoring CCTV, self mystery shopper, dan tindak lanjut cepat atas setiap *pain point* layanan pelanggan.
6. Berdasarkan dokumen sosialisasi *Fieldwork* Danantara Indonesia CX100, metode *Mystery Shopping* merupakan salah satu metode evaluasi kualitas layanan yang dilakukan oleh petugas/penilai yang menyamar sebagai pelanggan. Khusus untuk metode ini, lokasi pelaksanaan bersifat ***confidential***, sehingga unit tidak dapat hanya mempersiapkan titik layanan tertentu, tetapi wajib memastikan seluruh touchpoint layanan siap dan konsisten dalam memberikan pelayanan terbaik.
7. BPO memiliki peran strategis dalam memastikan hasil *Mystery Shopper* tidak berhenti sebagai laporan evaluasi, tetapi menjadi mekanisme perbaikan layanan yang berkelanjutan. *Mystery Shopper* Mandiri perlu dijalankan secara rutin, disiplin, dan ditindaklanjuti cepat agar gap layanan di seluruh touchpoint semakin kecil.

F. FOTO EVIDEN







## G. UNDANGAN VIA WAG DAN NOTA DINAS

PT PLN (PERSERO)  
UIW NTB

### NOTA DINAS

Nomor: 0448/AGA.04.01/GM/2026

Kepada : Yth. \*) terlampir  
Dari : GM  
Tanggal : 18 April 2026  
Sifat : Sangat Segera - Terbatas  
Lampiran : 1 Lembar  
Hal : Kolaborasi Penguatan Layanan Pelanggan & Petugas kaitannya dengan Mystery Shopping Danantara Indonesia periode April 2026 sampai dengan Agustus 2026

Dengan hormat,

Dalam rangka menindaklanjuti **Program Customer Experience 100 (CX-100) Danantara** serta **kick off** kegiatan customer survey dilaksanakan secara nasional dan menggunakan prinsip *purposive sampling* khusus metode **Mystery Shopper**, lokasi bersifat *confidential* oleh Tim CX100 Danantara Indonesia mulai bulan April 2026 sampai dengan bulan Agustus 2026 maka diperlukan adanya kolaborasi penyesuaian peran unit serta dukungan aktif pemilik *Business Process Owner (BPO)*, kami mengundang Bapak/Ibu untuk hadir dalam rapat koordinasi yang akan dilaksanakan pada :

Hari/Tanggal : Selasa, 21 April 2026  
Waktu : 09:00 WITA s.d selesai  
Tempat : Ruang Rapat Tambora

Agenda :

1. Penguatan layanan kepada pelanggan (*Fieldwork* program Danantara Indonesia CX100).
2. Tindak lanjut *Enhancement* (penyempurnaan proses atau layanan) **Customer Experience (CX)** PLN pada 5 (lima) *touchpoint* layanan kepada pelanggan (*Frontliner/ Locket, Security/ Satpam, Billman, Yanbung dan Yantek*).
3. Diskusi dan masukan dari BPO.

Kehadiran dan partisipasi aktif Bapak/Ibu sangat diharapkan guna memastikan implementasi CX-100 Danantara berjalan selaras dan efektif di seluruh lini proses bisnis dan pelayanan.

Demikian disampaikan, atas perhatian dan kehadirannya diucapkan terima kasih.



Tembusan:

1. SM TND
2. SM AGA DAN MANJ GAN
3. SM KEU, KOM, DAN MUM

SRI HENY PURWANTI

Assalamualaikum warahmatullahi wabarakatuh

Semangat Pagi,

Mohon Ijin Bapak/Ibu

Terkait NOTA DINAS nomor :  
0448/AGA.04.01/GM/2026 tanggal 18 April 2026  
prihal Kolaborasi Penguatan Layanan Pelanggan &  
Petugas kaitannya dengan MysteryShopping  
Danantara Indonesia periode April 2026 sampai  
dengan Agustus 2026 terlampir, kami sampaikan  
kegiatan tersebut tetap dilakukan namun terdapat  
revisi tempat dan Waktu menjadi :

Tempat semula : Ruang Rapat Tambora menjadi  
Ruang Rapat Umum  
Waktu semula : 09:00 WITA s.d selesai menjadi  
Pukul 15:00 WITA s.d selesai

Demikian terimakasih

CC Bpk @Edo Adrianto @Harfry Jack @P. Nurul  
Hadi Pusat

11.59 ✓