



Sosialisasi eSIM SIMPATI GoPay

October 2025

Strictly Private & Confidential

AGENDA

1 Produk

2 Customer Journey

- Pembelian Perdana
- Aktivasi eSIM
- Top up
- Redeem benefit GoPay

3 FAQ & Cust. Care

eSIM SIMPATI GoPay

PERDANA

Rp35.000 / 3 GB (kuota internet)

30 hari

eSIM Perdana **eksklusif hanya di aplikasi GoPay**

Pengalaman mulus mulai dari beli hingga aktivasi kartu **dalam aplikasi GoPay**

Benefit dari  **gopay**

Cashback GoPay

Deskripsi

Rp5.000

Diberikan langsung setelah pembelian eSIM

Rp5.000

Untuk transaksi QRIS di aplikasi GoPay (min Rp100.000)

Rp5.000

Untuk GoPay games (min Rp100.000)

Rp10.000

Untuk belanja e-Commerce (TikTok, Lazada, Tokopedia) (min Rp200.000)

Rp10.000

Untuk pembayaran tagihan bulanan (min Rp200.000)



benefit special: Diskon 25% untuk asuransi GoPay (perlindungan layer retak, kecelakaan dan hospital cash plan)

RENEWAL

Nationwide (kecuali PUMA)

Rp35.000 / 10 GB

28 hari

1 GB Kuota Khusus Aplikasi
Gojek & GoPay app

100-menit telpon
(antar operator)



Rp55.000 / 22 GB

28 hari

1 GB Kuota Khusus Aplikasi
Gojek & GoPay app

100-menit telpon
(antar operator)



Rp86.000 / 50 GB

28 hari

1 GB Kuota Khusus Aplikasi
Gojek & GoPay app

100-menit telpon
(antar operator)



Benefit dari  **gopay**

Gopay senilai Rp5.000

Syarat dan Ketentuan

- Paket Renewal hanya dapat dibeli oleh pengguna eSIM SIMPATI GoPay dan transaksi hanya di aplikasi GoPay
- Paket Renewal dapat dibeli maksimal 5 kali per bulan
- Kuota internet dan kuota telpon berlaku setiap kali perpanjangan
- Langganan Amazon Prime & WeTV selama 1 bulan, berlaku setiap kali perpanjangan dan mengikuti tanggal aktivasi paket terakhir

AGENDA

1 Product

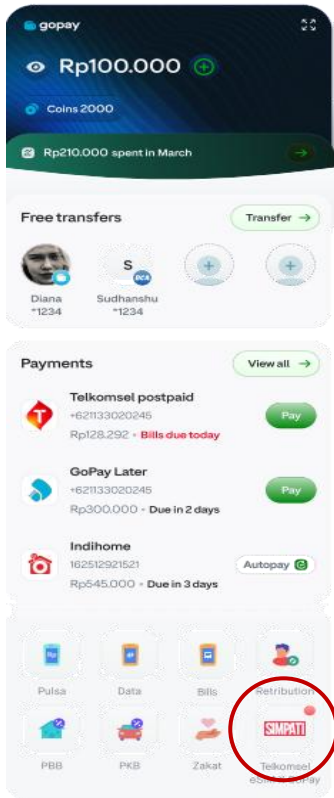
2 Customer Journey

- Pembelian Perdana
- Aktivasi eSIM
- Top up
- Redeem benefit GoPay

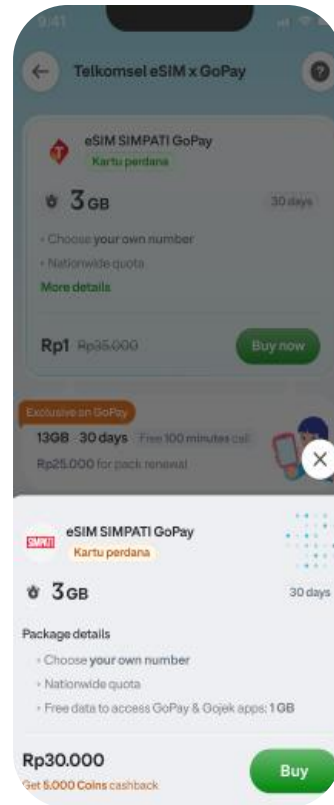
3 FAQ & Cust. Care

Customer Journey – Pembelian Perdana

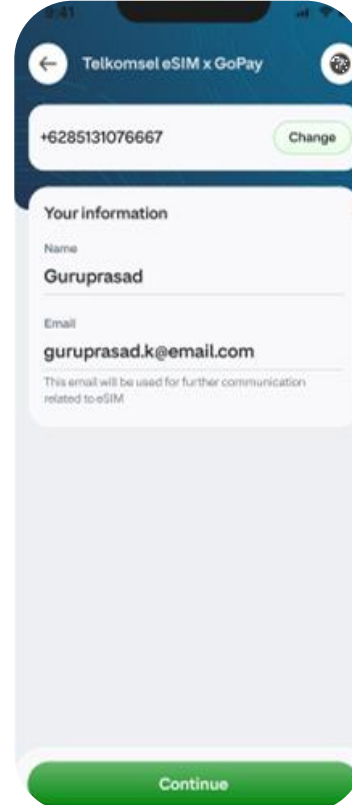
Aplikasi  gopay



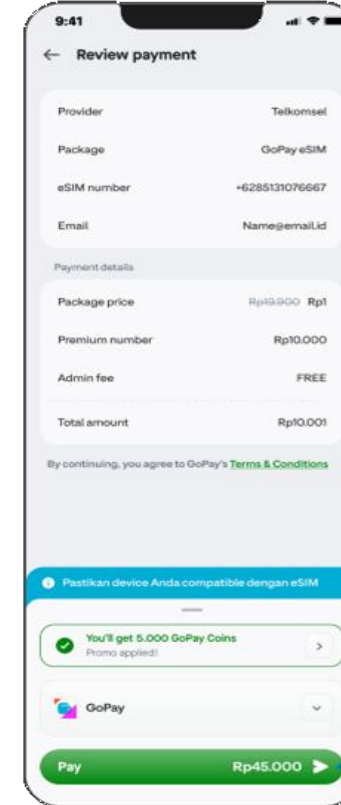
Pelanggan membuka aplikasi GoPay dan memilih menu eSIM SIMPATI GoPay



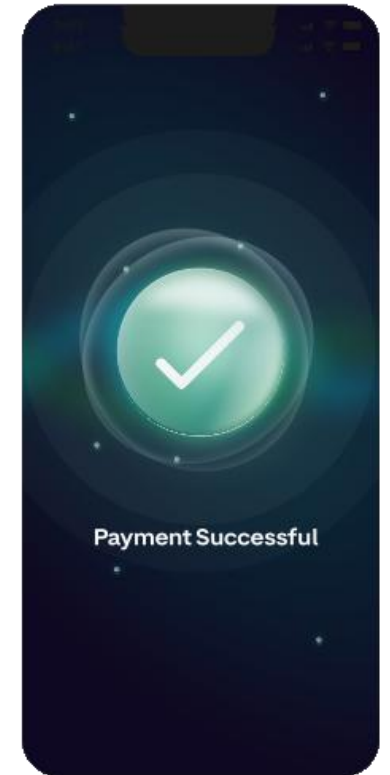
Pelanggan membeli kartu perdana eSIM SIMPATI GoPay



Pelanggan mengisi data nama dan email



Pelanggan membayar kartu perdana eSIM SIMPATI GoPay

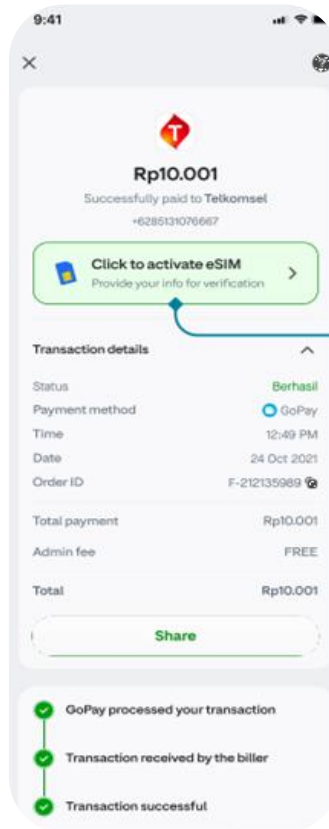


Pembayaran berhasil

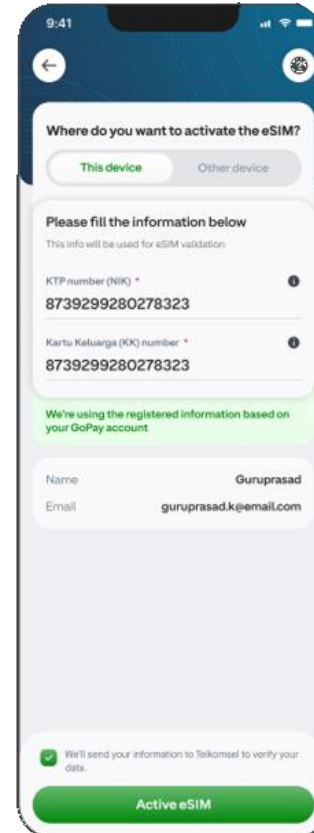
Strictly Private & Confidential

Customer Journey – Aktivasi eSIM

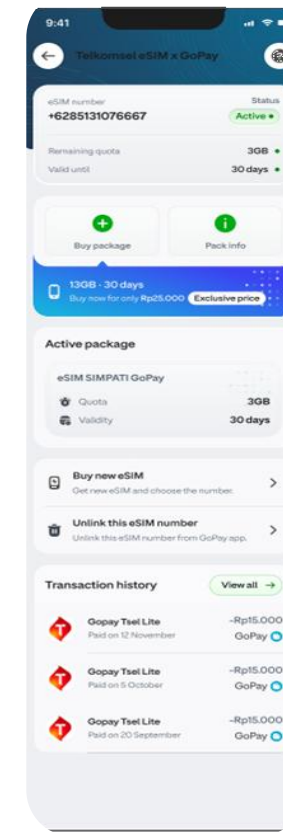
Aplikasi  gopay



Pelanggan meng-klik aktivasi eSIM pada aplikasi GoPay



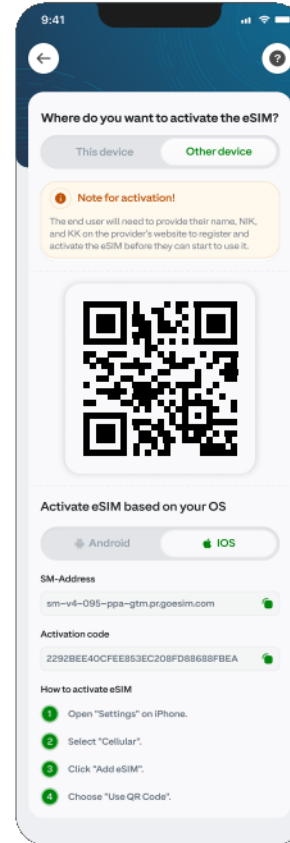
Pelanggan mengisi data pribadi yaitu NIK dan nomor Kartu Keluarga



Proses aktivasi berhasil dan eSIM dapat digunakan

Customer Journey – Aktivasi eSIM di perangkat lain

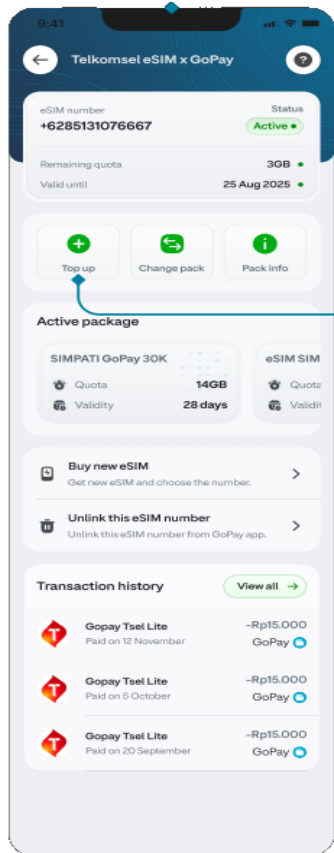
Aplikasi  gopay



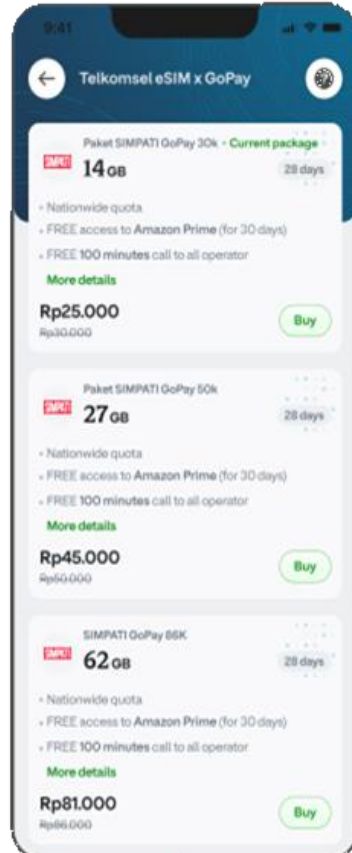
Klik tab "other device" lalu ikuti instruksi yang tercantum

Customer Journey – Top up

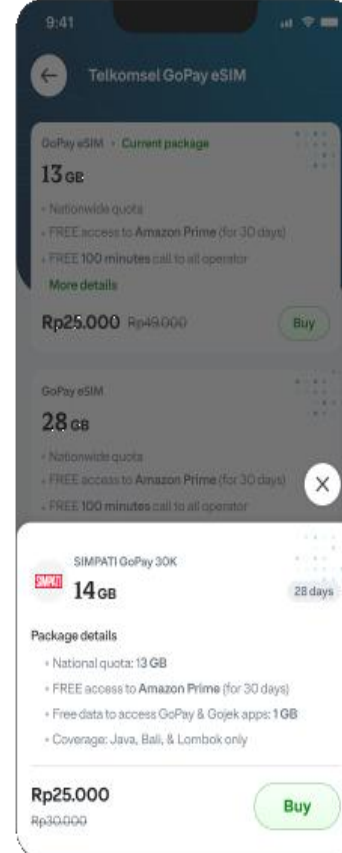
Aplikasi  gopay



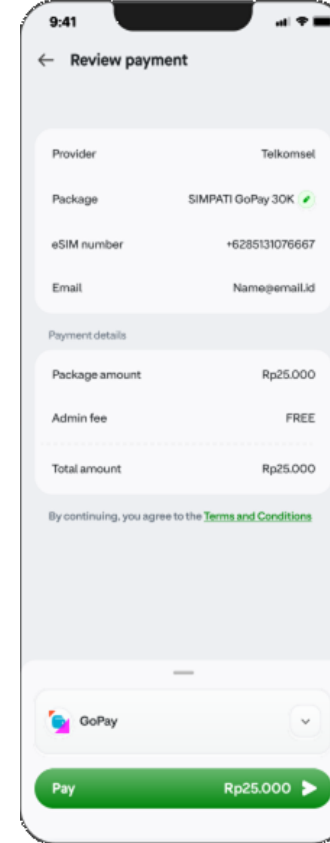
Pelanggan meng-
klik tombol top-up
dalam aplikasi



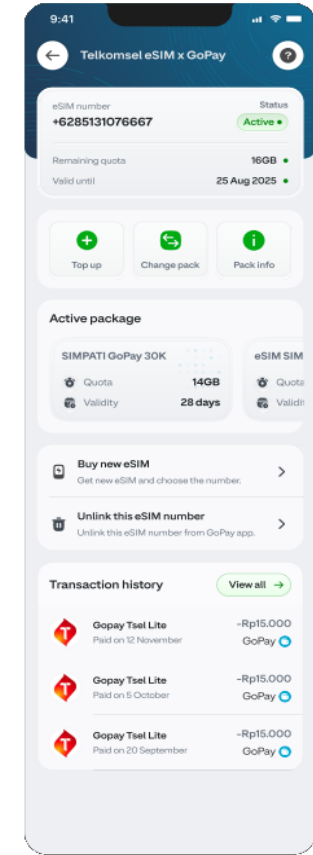
Pelanggan membeli
kartu perdana eSIM
SIMPATI GoPay



Pelanggan mengisi
data nama dan
email



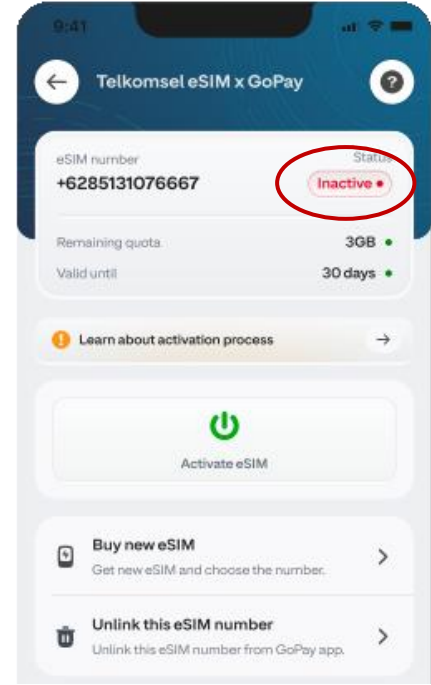
Pelanggan
membayar kartu
perdana eSIM
SIMPATI GoPay



Pembayaran
berhasil

Strictly Private & Confidential

eSIM SIMPATI GoPay – status nomor dan paket



9:41

Telkomsel eSIM x GoPay

eSIM number
+6285131076667

Status
Inactive

Remaining quota 3GB

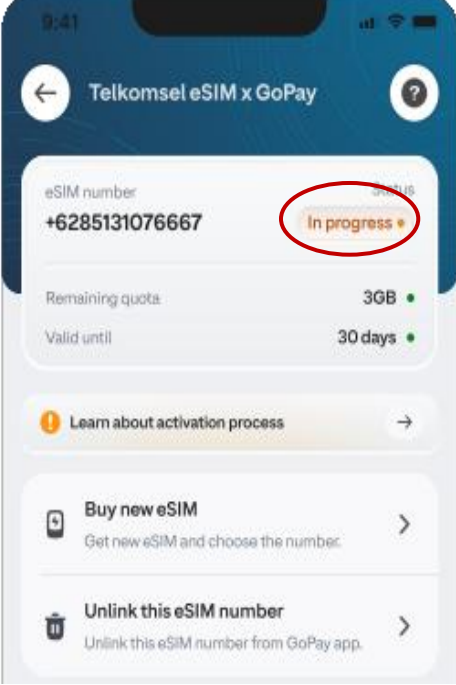
Valid until 30 days

Learn about activation process

Activate eSIM

Buy new eSIM
Get new eSIM and choose the number.

Unlink this eSIM number
Unlink this eSIM number from GoPay app.



9:41

Telkomsel eSIM x GoPay

eSIM number
+6285131076667

Status
In progress

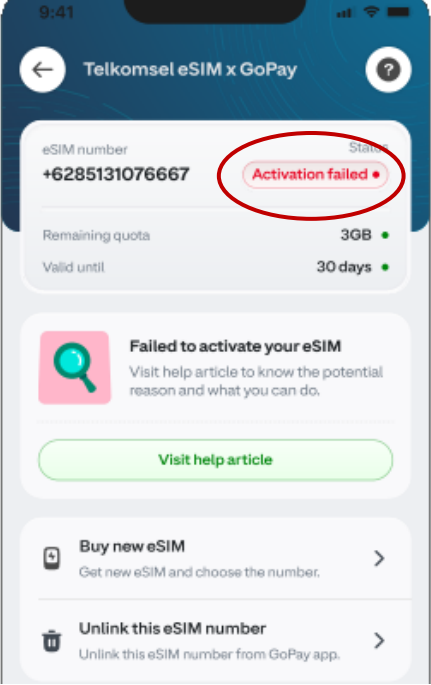
Remaining quota 3GB

Valid until 30 days

Learn about activation process

Buy new eSIM
Get new eSIM and choose the number.

Unlink this eSIM number
Unlink this eSIM number from GoPay app.



9:41

Telkomsel eSIM x GoPay

eSIM number
+6285131076667

Status
Activation failed

Remaining quota 3GB

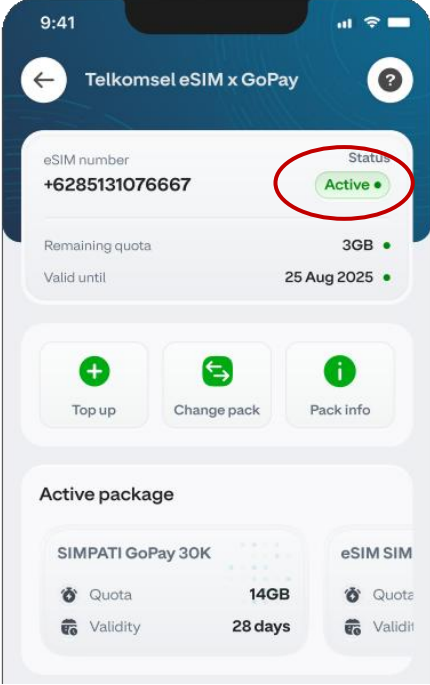
Valid until 30 days

Failed to activate your eSIM
Visit help article to know the potential reason and what you can do.

Visit help article

Buy new eSIM
Get new eSIM and choose the number.

Unlink this eSIM number
Unlink this eSIM number from GoPay app.



9:41

Telkomsel eSIM x GoPay

eSIM number
+6285131076667

Status
Active

Remaining quota 3GB

Valid until 25 Aug 2025

Top up

Change pack

Pack info

Active package

SIMPATI GoPay 30K

Quota 14GB

Validity 28 days

eSIM SIM

Quota

Validity

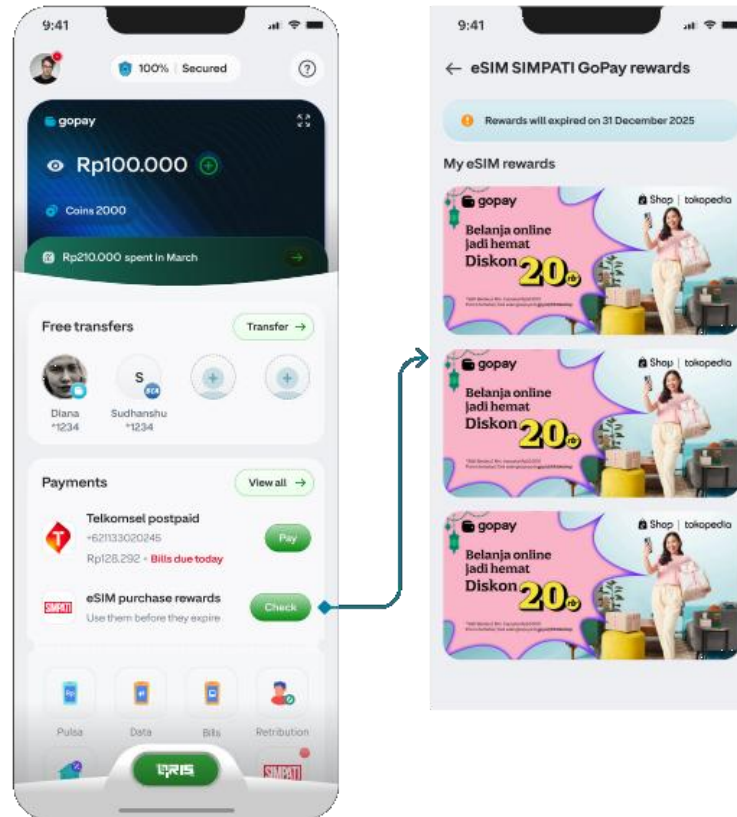
Threshold	Category
< 2 GB	At Risk
< 1 GB	At Risk
< 500 MB	Critical
< 200 MB	Critical

Dashboards dalam aplikasi GoPay yang menunjukkan status aktivasi eSIM

Dashboards dalam aplikasi GoPay yang memberitahu pengguna tentang status kuota yang tersisa yang beresiko (at risk) dan critical

Customer Journey – Redeem benefit GoPay setelah pembelian Perdana

Aplikasi  gopay



**Pelanggan mengklik tombol
“check” pada eSIM purchase
benefit dalam aplikasi GoPay**

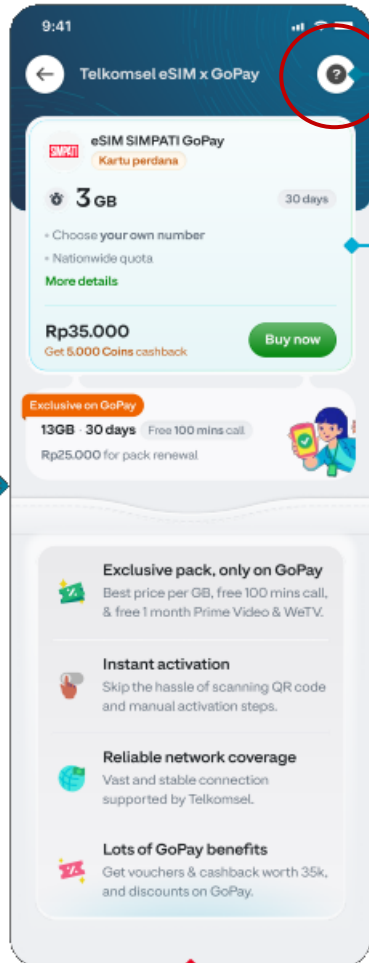
Strictly Private & Confidential

AGENDA

- 1 Product**
- 2 Customer Journey**
 - **Pembelian Perdana**
 - **Aktivasi eSIM**
 - **Top up**
 - **Redeem benefit GoPay**
- 3 FAQ & Cust. Care**

Frequently Asked Questions (1/2)

Halaman FAQ dapat ditemukan oleh pelanggan dalam Aplikasi GoPay, pada sebelah kanan atas dengan meng-klik icon ?



Tentang eSIM SIMPATI GoPay

eSIM (embedded SIM) adalah kartu SIM digital yang tertanam langsung di dalam perangkat elektronik seperti ponsel, tablet, atau smartwatch. Berbeda dengan SIM card fisik, eSIM tidak perlu dimasukkan atau diganti secara fisik. Pengguna dapat mengaktifkan layanan seluler dan mengelola operator jaringan melalui eSIM, cukup dengan memindai kode QR atau mengikuti petunjuk dari operator

eSIM SIMPATI GoPay adalah layanan kartu SIM digital yang terintegrasi dalam aplikasi GoPay, hasil kerja sama dengan Telkomsel. Dengan layanan ini, pengguna bisa membeli, mengaktifkan, dan mengatur pake eSIM langsung dari aplikasi GoPay tanpa harus keluar dari aplikasi GoPay

Saya mengalami kendala terkait eSIM SIMPATI GoPay

Jika kamu mengalami kendala dalam proses aktivasi atau penggunaan eSIM SIMPATI GoPay, berikut adalah beberapa kendala yang dapat terjadi beserta cara mengatasinya:

QR code tidak diterima di aplikasi GoPay atau inbox email

- Pastikan pembelian eSIM sudah berhasil
- Cek kode QR kamu di aplikasi GoPay dan folder spam di email kamu
- Pastikan Alamat email yang terdaftar di akun GoPay benar

Aktivasi eSIM sukses tetapi tidak ada sinyal

- Restart perangkat setelah aktivasi
- Cek IMEI di slot ke-2. Jika IMEI belum terdaftar, silahkan daftarkan IMEI kamu di web Kemenperin atau BEA Cukai
- Coba scan kode QR di perangkat lain

Gagal melakukan scan kode QR

- Pastikan koneksi internet stabil saat proses scan
- Bersihkan kamera dan pastikan pencahayaan cukup
- Coba ambil screenshot kode QR dan pindai dari galeri
- Coba aktivasi ulang
- Jika tetap gagal, coba gunakan perangkat lain

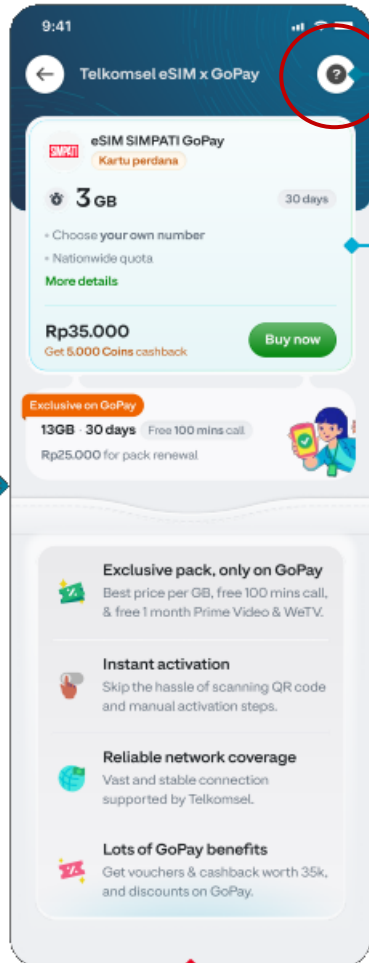
Aktivasi eSIM sukses tetapi tidak mendapatkan benefit

- Cek benefit di aplikasi MyTelkomsel atau dengan mengakses *888#
- Pastikan aktivasi eSIM dilakukan sesuai periode promosi

Jika kamu masih mengalami kendala setelah mencoba Solusi di atas, silahkan klik "Lapor Masalah" untuk melaporkan kepada kami

Frequently Asked Questions (2/2)

Halaman FAQ dapat ditemukan oleh pelanggan dalam Aplikasi GoPay, pada sebelah kanan atas dengan meng-klik icon ?



Cara Aktivasi eSIM SIMPATI GoPay

- Pada halaman bukti pembelian, klik “Aktivasi eSIM”
- Pada halaman aktivasi eSIM, ada 2 pilihan perangkat yang bisa kamu pilih
- Masukkan nomor KTP dan nomor KK
- Centang persetujuan untuk verifikasi
- Klik “Aktivasi eSIM”
- Jika kamu memilih perangkat lain, kamu akan mendapatkan QR code, detail eSIM dan cara aktivasi eSIM di perangkat lain (Android atau IOS)

Cara mengaktifkan eSIM di perangkat lain setelah mendapatkan QR code:

Pada perangkat Android:

- Pilih “Pengaturan” kemudian pilih “Koneksi”
- Pilih “Manajer Kartu SIM”
- Tambahkan “Paket Seluler”
- Pindai QR code
- Klik “Tambahkan” dan konfirmasi
- Registrasikan eSIM dan klik “Oke” untuk aktivasi eSIM

Pada perangkat IOS:

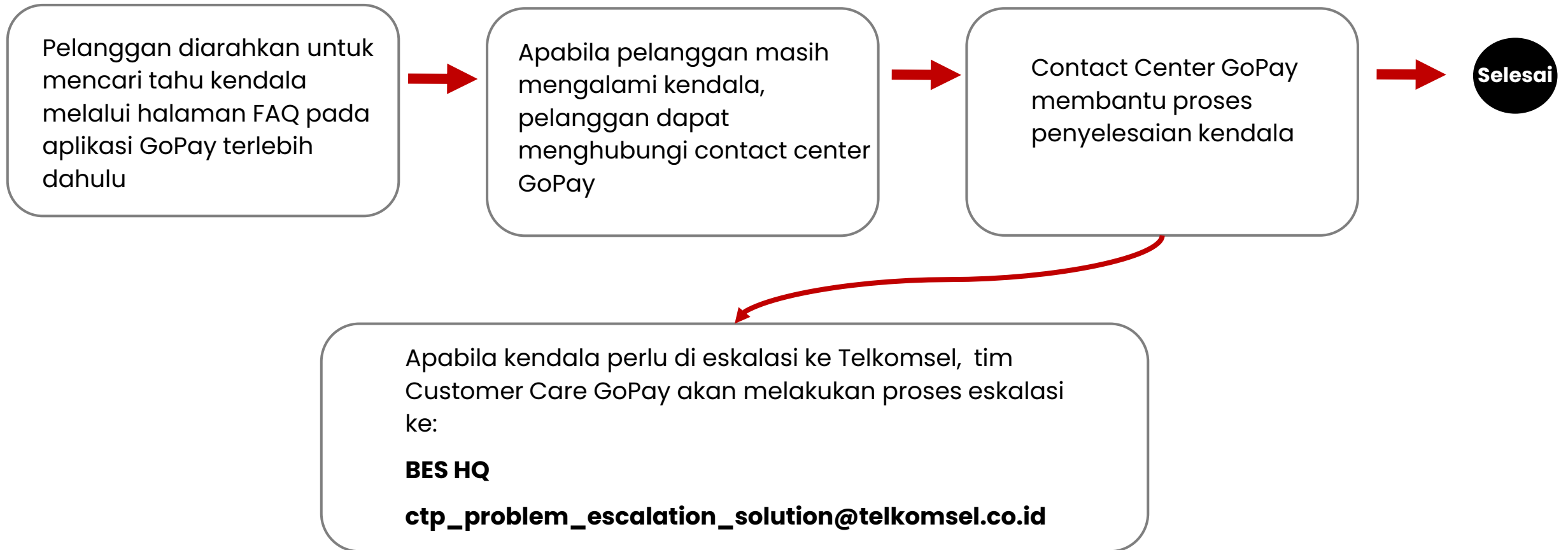
- Pilih “Pengaturan” kemudian pilih “Seluler”
- Pilih “Tambah Paket Seluler”
- Tambahkan “Gunakan QR Code”
- Pindai QR Code
- Konfirmasi dengan klik “Tambah Paket Seluler”
- Pilih koneksi yang akan digunakan

Cara menghapus/unlink eSIM di perangkat:

Cara menghapus/unlink eSIM di perangkat:

- Pada halaman eSIM Telkomsel GoPay, pilih “Hapus nomor eSIM”
- Konfirmasi dengan klik “Ya, hapus”
- Kamu akan mendapatkan notifikasi bahwa nomor eSIM kamu berhasil di hapus

Proses eskalasi Customer Care



Terima Kasih