

Summary Complaint Handling Layanan Google Play

Dear rekan-rekan pelayanan,

Sehubungan dengan adanya keluhan pelanggan terkait kendala Layanan Google Play, untuk percepatan penanganan keluhan, silahkan mengikuti guidance berikut:

To do list:

1. Cek INDIRA untuk detail pembelian pelanggan, dengan vas code: fc_google
2. Cek status transaksi via dashboard google/upoint
3. Berikut status transaksinya, merujuk pada **KM1211072321**:



4. Simulasi harga dengan pulsa Prepaid dan tagihan KartuHalo Telkomsel, merujuk pada <https://www.telkomsel.com/games/googleplay-dcb>
Apabila pelanggan membeli produk/item seharga Rp42.000, maka harga item tersebut menjadi harga item + PMSE (11%), yaitu Rp46.620. Kemudian apabila pelanggan membayar menggunakan pulsa Telkomsel maka harga item + PMSE + PPN + biaya jasa (7%), yaitu Rp55.012.

A. Tidak Bisa Transaksi Google Play (merujuk pada KM3422062323)

1. Cek Status dan pulsa/limit MSISDN
 - Prepaid:
 - Cek status masa aktif via DSC atau simaco. Jika nomor tidak aktif, silahkan disampaikan kepada pelanggan.
 - Jika status aktif, pastikan pulsa mencukupi dengan harga konten yang dibeli dan pastikan sudah termasuk harga item + PMSE + PPN + biaya jasa (7%)
 - Postpaid: Cek status pembayaran/pemblokiran, jika ada tunggakan sarankan melakukan pembayaran dan pastikan limit mencukupi untuk pembelian item game

2. Cek Data CDR Indira

- Prepaid: Cek CDR Indira terdapat transaksi atau tidak
- Postpaid: Cek Limit dan pemakaian sementara

a) Keterangan gagal "pilihan telkomsel billing tidak tersedia/not eligible"

- Sarankan restart hp dan lakukan Update Playstore versi terbaru (Jika pelanggan menggunakan device yang dual simcard sarankan menggunakan SIM 1)
- Sarankan pelanggan melakukan clear cache, clear data, dan force stop aplikasi google play
- Jika Masih kendala, remove metode pembayaran di menu payment methods. Setelah itu coba tambahkan kembali.
- Jika masih berkendala, sarankan menggunakan email lain dan nomor lain sebagai pembanding
- Jika Masih kendala dapat menghubungi team support google melalui email ke googleplay-support@google.com atau pihak developer kontennya jika pembelian langsung dari aplikasinya (contact sarankan cek di bagian informasi di aplikasi yang bersangkutan)
- Jika semua sudah dilakukan dan sudah lebih 1x24 jam, create tiket ke BESHQ dengan mandatory:
 1. HVC (Silver/Gold/Platinum/Diamond)
 2. MSISDN,
 3. Nama pelanggan,
 4. Jenis kartu (Telkomsel Halo, Telkomsel Prabayar, simPATI, kartu AS, Loop)
 5. Tanggal Kejadian
 6. Lokasi kejadian
 7. Keterangan gagal
 8. Content yang tidak bisa dibeli
 9. Harga konten yang dibeli
 10. CP yang bisa hubungi

b) Keterangan gagal "You have insufficient balance, please top up your mobile account"

- Cek limit atau pulsa pelanggan, pastikan mencukupi dengan harga konten yang dibeli dan pastikan apakah sudah termasuk harga item + PMSE + PPN + biaya jasa (7%)
- Jika limit/Pulsa mencukupi namun masih berkendala sarankan restart hp dan close play storenya kemudian coba transaksi kembali. Jika semua sudah dilakukan dan sudah lebih 1x24 jam, create tiket ke BESHQ dengan mandatory:
 1. HVC (Silver/Gold/Platinum/Diamond)
 2. MSISDN,
 3. Nama pelanggan,
 4. Jenis kartu (Telkomsel Halo, Telkomsel Prabayar, simPATI, kartu AS, Loop)
 5. Tanggal Kejadian
 6. Lokasi kejadian
 7. Keterangan gagal
 8. Content yang tidak bisa dibeli
 9. Harga konten yang dibeli
 10. CP yang bisa hubungi

B. Pulsa Terpotong Layanan Google Play Tidak Didapat (merujuk pada KM3422062326)

1. Lakukan Pengecekan transaksi pada CDR Indira.

62811570744	000	2025-03-18 14:43:54		1110	7648.00		ditjenpajak_...
62811570744	000	2025-03-18 15:05:47		1110	6548.00		ditjenpajak_...
62811570744	000	2025-03-18 15:10:53		1110	5548.00		ditjenpajak_...
62811570744	99477	2025-03-20 18:18:35		212400	200000.00		NSAag3OyUFUF86w2LH4DzeI_AUTH Show Less
62811570744	+62811 ...	2025-03-20 18:31:20			8648.00		00061425

2. Jika Pulsa sudah terpotong, cek status transaksi auth dan charge via dashboard google.

Pilih menu "Trace" – Masukkan ID Konten dari data Indira di menu **By UPoint Transaction ID**

By UPoint Transaction ID

NSAag3OyUFUF86w2LH4DzeI

Search:

Correlation ID	Operation Type	Purchase Time	Operator User Token	Payment Description	Merchant Contact	Currency	Item Price	Develope Tax
g165395502408865023433457401443900770545	AUTH	2025-03-20 18:18:34	GPYH4r0FECWXSjQ2wbl+r8Hw==4	Roblox Corporation - Premium 880 Robux (Roblox)	info@roblox.com	IDR	162.162.00	17.838.00
g165395502408865023433457401443900770545	CHARGE	2025-03-20 18:18:34	GPYH4r0FECWXSjQ2wbl+r8Hw==4	Roblox Corporation - Premium 880 Robux (Roblox)	info@roblox.com	IDR	162.162.00	17.838.00

3. Jika ada keterbatasan tools untuk pengecekan dan sudah konfirmasi ke pihak google atau developer dengan rujukan hubungi provider, maka create tiket ke BESHQ dengan mandatory:

- MSISDN
- Nama aplikasi/konten (Nama aplikasi/konten) yang dibeli
- Tanggal Kejadian
- Nominal pulsa yang terpotong (sesuai hasil pengecekan di indira)
- capture informasi yang diperoleh dari pihak developer/google (jika ada)
- CP yang bisa hubungi

Note:

Khusus ecare, jika Pulsa sudah terpotong dan pelanggan ingin refund, disarankan untuk pengajuan refund secara mandiri melalui Link berikut :

https://support.google.com/googleplay/workflow/9813244?p=refundAWF&visit_id=637749940984523883-4024140836&rd=1

C. Layanan tiba tiba tercharging/tiba-tiba mendapatkan sms notifikasi perpanjangan dari Tsel Google (merujuk pada KM3422062326)

1. Lakukan Pengecekan CDR Indira, apakah terdapat transaksi layanan google play
2. Jika Pulsa sudah terpotong, cek status transaksi via dashboard google.
3. Sarankan Pelanggan cek history transaksi pada Menu:
Playstore - menu account - purchase history dan cek riwayat transaksinya
4. Jika berlangganan, sarankan untuk dinonaktifkan.
Menu Playstore - klik garis 3 - pilih langganan/subscription - cek apakah terdapat layanan konten yang muncul, jika ada sarankan pilih cancel subscription.
5. Jika tidak pernah berlangganan dan cek menu subscription tidak berlangganan konten lakukan pengecekan di menu account dan pastikan email yang pernah digunakan untuk pembelian aplikasi/konten.
6. Jika semua cara sudah dicoba sarankan pelanggan konfirmasi ke team support google melalui email ke googleplay-support@google.com untuk memastikan pembelian yang dilakukan.

D. Permintaan Blacklist layanan Google Play

1. Lakukan Pengecekan CDR Indira, apakah terdapat transaksi layanan google play
2. Jika Pulsa sudah terpotong, cek status transaksi via dashboard google.
3. Sarankan Pelanggan cek history transaksi pada Menu:
Playstore - menu account - purchase history dan cek riwayat transaksinya
4. Jika berlangganan, sarankan untuk dinonaktifkan.
Menu Playstore - klik garis 3 - pilih langganan/subscription - cek apakah terdapat layanan konten yang muncul, jika ada sarankan pilih cancel subscription
5. Jika pelanggan berkendala, silakan create tiket ke BESHQ dengan mandatory:
 - MSISDN
 - Nama aplikasi/konten (Nama aplikasi/konten) yang dibeli
 - Tanggal Kejadian
 - Nominal pulsa yang terpotong (sesuai hasil pengecekan di indira)
 - Capture informasi yang diperoleh dari pihak developer/google (jika ada)
 - CP yang bisa hubungi