

## Pulsa Terpotong Layanan Google Play Tidak Didapat

### To do list

#### Lakukan Pengecekan:

1. Profil MSISDN di Aplikasi

#### Tanyakan ke pelanggan:

1. Tanggal dan waktu kejadian
2. nama konten dan nominal harga konten
3. Keterangan gagal / notifikasi yang didapatkan
4. Pulsa sudah terpotong atau belum
5. Jenis HP
6. Lokasi pelanggan
7. Sudah konfirmasi pada pihak konten/google atau belum. Jika sudah, informasi apa yang didapatkan dari pihak google

### Possible Cause

#### Layanan tiba tiba tercharging/tiba-tiba mendapatkan sms notifikasi perpanjangan dari Tsel Google :

##### 1. Cek call detail Indira untuk memastikan pemotongan pulsa yang terjadi. Jika tercatat charging fg google:

- Sarankan Pelanggan cek history transaksi pada Menu Playstore - menu account - purchase history dan cek riwayat transaksinya
- 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.
- 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
- Jika semua cara sudah dicoba sarankan pelanggan konfirmasi ke team support google melalui email ke googleplay-support@google.com untuk memastikan pembelian yang dilakukan.

#### Pembelian berhasil/gagal pulsa sudah terpotong namun content belum didapatkan:

1. Lakukan Pengecekan CDR Indira. Jika Pulsa sudah terpotong, sarankan tunggu 1x24 jam dari transaksi dan hubungi juga email ke googleplay-support@google.com untuk memastikan pembelian contentnya
2. Jika ada keterbatasan tools untuk pengecekan dan sudah konfirmasi ke pihak google atau developer dengan rujukan hubungi provider, maka create tiket
3. 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](https://support.google.com/googleplay/workflow/9813244?p=refundAWF&visit_id=637749940984523883-4024140836&rd=1)

\* Cek history call MSISDN pelanggan (interaction dan tiket). Jika ada komplain yang sama atau tiket, lakukan pengecekan ulang.

\* Cek informasi gangguan yang berpengaruh pada keluhan pelanggan sesuai source yang tersedia. Jika lokasi pelanggan terkena dampak, infokan standar jawaban informasi gangguan.

### Mandatory Ticket

1. Class, MSISDN, Nama pelanggan, jenis kartu (KartuHalo, simPATI, kartu AS, Loop)

\*Khusus CTP E-Care ada tambahan mandatory Chanel Komplain dan nama akun Pelanggan

2. Nama aplikasi/konten (Nama aplikasi/konten) yang dibeli
3. Tanggal Kejadian
4. Nominal pulsa yang terpotong (sesuai hasil pengecekan di indira)
5. capture informasi yang diperoleh dari pihak developer/google (jika ada)
6. CP yang bisa hubungi

## KIP

Digital Service-Google Play Store-K32-Pembelian Berhasil Layanan Tidak Didapatkan

Digital Service-Google Play Store-K41-Pembelian Gagal Pulsa Terpotong

## Source

SOP-007/CCM-AC/CHM/VI/2017- Penanganan Keluhan Pelanggan terkait Produk atau Layanan melalui CTP KM3414102206