

Kepada Yth.

Saya ingin mengadukan PT Transportasi Jakarta (Transjakarta). Sejak Tahun 2024, PT Transjakarta banyak memasang mesin tap baru di armadanya, ternyata banyak mesin dari salah satu vendor bermasalah, sehingga terjadi double deduct kepada penggunanya. Jika penumpang naik dari Halte BRT, kemudian turun langsung dari bis (bukan di halte BRT), yang harusnya muncul tulisan “Tap Out”, melainkan “Tap In”. Ini menyebabkan double deduct (terpotong dua kali) yang tentu saja merugikan masyarakat pengguna transjakarta.

Masalah ini sudah banyak dilaporkan oleh masyarakat, terakhir melalui CRM Pemprov DKI No. TP250619AHYZ (terlampir), tapi pihak management PT Transjakarta menyangkal, tidak mengakui dan terkesan membiarkan masalah tersebut mungkin karena mendapat pendapatan ekstra, padahal hampir semua petugas di halte BRT dan petugas customer service di Kantor PT Transjakarta sudah mengetahui masalah ini sejak tahun 2024.

Pihak PT Transjakarta hanya menyarankan untuk mengajukan pengembalian saldo ke rekening gopay yang membutuhkan waktu sekitar 2 minggu. Tentu tidak semua masyarakat mau melakukannya antara lain karena kesibukan dan ketidakpahaman akan masalah ini. Bahkan banyak masyarakat belum menyadari saldo mereka terpotong dua kali (double deduct).

Yang menjadi pertanyaan kenapa PT Transjakarta beserta vendor mesin tersebut tidak melakukan pemeriksaan mesin tap pada setiap armadanya agar masyarakat pengguna Transjakarta tidak dirugikan.

Atas perhatian dan bantuannya saya mengucapkan terima kasih.

	Ditandatangani secara elektronik pada 2025-07-02 20:30:21
IANKC02699	IVAN MICHAEL LEMBONG

LAPORAN PRIVASI
Jangan berikan informasi laporan ini kepada siapapun

LAPORAN PRIVASI
Gambar Tidak Ditampilkan.

LAPORAN PRIVASI

Deskripsi Tidak Ditampilkan

Detail **Riwayat**

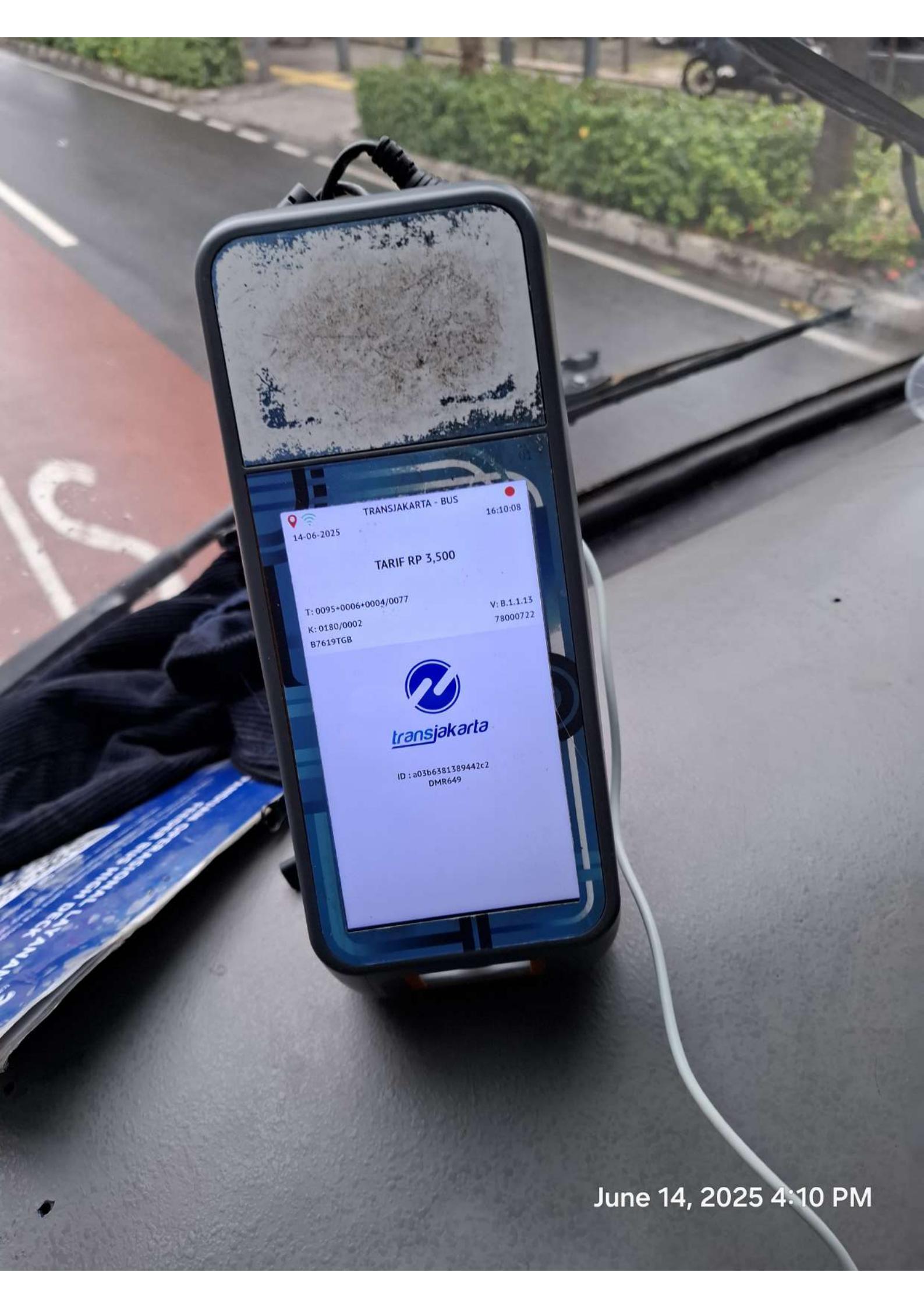
19 Jun 2025, 16:03 WIB
Selesai oleh **BIRO PEMERINTAHAN**
tindak lanjut sudah sesuai dengan laporan. terima kasih

19 Jun 2025, 15:46 WIB
Menunggu Validasi di **BIRO PEMERINTAHAN**

19 Jun 2025, 15:46 WIB
Tindak Lanjut oleh **Petugas PT TRANSPORTASI JAKARTA**
Selamat Siang,

Kami memohon maaf atas kendala yang dialami. Seperti yang sudah diketahui bahwa saat ini kendala yang dialami secara bertahap telah kami usahakan untuk diperbaiki, namun hal ini juga sangat bergantung dan berpengaruh dengan perilaku pelanggan untuk tap-in dan tap-out. Selain itu, pada laporan tidak terdapat nomor kartu untuk pengecekan transaksi, maka kami tidak dapat menganalisa hasil transaksi dan perjalanan Anda. Namun terdapat beberapa hal yang dapat kami informasikan:
1. Kami mengimbau kepada seluruh pelanggan agar dapat tertib untuk tap-in saat masuk menggunakan layanan dan tap-out saat selesai menggunakan layanan. Hal ini dikarenakan kartu pelanggan akan terblokir apabila tidak tap-in/tap-out yang menyebabkan sistem melakukan pemotongan atas penggunaan layanan / perjalanan sebelumnya.
2. Sebagai solusi alternatif agar tidak terjadi hal ini, kami sarankan untuk mengganti kartu yang digunakan ke kartu uang elektronik yang bisa didapatkan di Vending Machine Halte Transjakarta.
3. Setelah melakukan penggantian kartu, mohon untuk tidak melakukan tap ke mesin BCT Jaklingko dan hanya menggunakan kartu baru tersebut untuk layanan Transjakarta.
4. Agar solusi yang kami tawarkan dapat lebih akurat, mohon dapat melaporkan nomor kartu, serta data-data lainnya yang kami butuhkan seperti nama, nomor hp serta waktu transaksi, agar dapat kami lakukan pengecekan transaksi dan apabila memang benar terverifikasi dapat kami bantu kembalikan saldo Anda.

Demikian kami sampaikan, atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.
Salam,
Transjakarta



June 14, 2025 4:10 PM



transjakarta

**Saldo kartu kamu terpotong 2 kali
saat tap in / tap out di perjalanan yang sama?**

**Kamu bisa hubungi Customer Care
JLI (PT JakLingko Indonesia)**

@jaklingkoindonesia

0812-6000-1440



Connecting the Life of Jakarta

December 16, 2024 8:23 AM

Jakarta
Indonesia's Capital City