

## Press Release

10 Juni 2019

### Keluhan Pelanggan DAMRI yang Bayar Ongkos Dobel, Sudah terselesaikan

Adanya insiden pembayaran ongkos dubel yang dialami oleh salah satu pelanggan bus DAMRI yang naik dari Terminal 2F Bandara Soekarno Hatta menuju Gambir pada hari Minggu 09 Juni 2019 atas nama Bapak Hindrawan sangat disesali. Atas nama DAMRI, permohonan maaf telah disampaikan langsung oleh General Manager Bandara Soekarno Hatta, Boy Aryadi. Selain permintaan maaf, DAMRI juga telah mengembalikan uang untuk pembayaran tiket dubel tersebut.

DAMRI dengan PT. Angkasa Pura II (Persero) bahu membahu untuk mendukung kebijakan kedua belah pihak dalam meningkatkan sistem pembayaran tiket di lingkungan Bandara Soekarno - Hatta. Saat ini, pembelian tiket DAMRI yang berlaku di Bandara Soekarno Hatta dapat dilakukan dengan cara-cara sebagai berikut:

- Mendatangi *counter ticket* DAMRI, membayar tunai, dan mendapatkan tiket yang berfungsi untuk membuka *gate* AP II dan validasi saat masuk ke dalam bus DAMRI.
- Mendatangi *Vending Machine* milik AP II. Terdapat dua pilihan di *Vending Machine* AP II, yaitu mengambil nomor antrian untuk membeli tiket di *counter ticket* DAMRI atau membayar dengan menggunakan aplikasi LinkAja. Bukti pembayaran dengan menggunakan aplikasi LinkAja dapat dipergunakan untuk membuka *gate* AP II dan validasi dalam Bus DAMRI.

Kejadian yang dialami Bapak Hindrawan, diakibatkan petugas bus DAMRI belum tersosialisasikan dengan baik tentang pembayaran tiket menggunakan aplikasi LinkAja yang sebetulnya telah diberlakukan sejak dua (2) bulan yang lalu. Dengan kejadian ini, DAMRI akan terus mensosialisasikan berbagai macam cara pembayaran tiket DAMRI, baik kepada *crew* DAMRI maupun kepada para pelanggan agar kejadian yang sama tidak terulang lagi.

Pelanggan DAMRI Basoetta juga dapat membayar tiket melalui cara *Tap on Bus* yaitu dengan menggunakan kartu prepaid Brizzi, Tap Cash dan Emoney. Harapannya ke depan akan lebih banyak lagi kerjasama dengan pihak Bank untuk mempermudah pembayaran tiket. Selain itu, dalam waktu dekat DAMRI akan menyediakan *Vending Machine* sebagai tambahan fasilitas pembelian tiket sehingga semakin memudahkan pelanggan.

DAMRI berupaya terus dan berkomitmen untuk memberikan pelayanan terbaik dengan senantiasa mengutamakan aspek keselamatan dan kenyamanan pelanggan. DAMRI berterimakasih kepada pelanggan, media maupun masyarakat lainnya yang telah memfungsikan diri sebagai pengawas dan senantiasa memberikan masukan kepada DAMRI. Untuk mendapatkan informasi atau menyampaikan keluhan, hubungi kami, baik melalui *contact center* Hello DAMRI no 1500825 atau berbagai media sosial DAMRI.

---

Kontak Media: Humas Perum DAMRI, Ratna Riani Rahayu – 081280481412, email [humas@damri.co.id](mailto:humas@damri.co.id)