



PROSES KOMUNIKASI DALAM PENYELESAIAN KELUHAN TRANSAKSI QRIS OLEH *MERCHANT SUPPORT* PADA APLIKASI DANA

© Hak cipta milik IPB (Institut Pertanian Bogor)

Bogor Agricultural University

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB.
2. Dilarang memurnikan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB.

 Sekolah Vokasi
SYIFA AZAHRAH KARTIKASARI
College of Vocational Studies



PROGRAM STUDI KOMUNIKASI
SEKOLAH VOKASI
INSTITUT PERTANIAN BOGOR
BOGOR
2022



PERNYATAAN MENGENAI LAPORAN AKHIR DAN SUMBER INFORMASI SERTA PELIMPAHAN HAK CIPTA

Dengan ini saya menyatakan bahwa laporan akhir dengan judul “Proses Komunikasi dalam Penyelesaian Keluhan Transaksi QRIS oleh *Merchant Support* pada Aplikasi Dana” adalah karya saya dengan arahan dari dosen pembimbing dan belum diajukan dalam bentuk apa pun kepada perguruan tinggi mana pun. Sumber informasi yang berasal atau dikutip dari karya yang diterbitkan maupun tidak diterbitkan dari penulis lain telah disebutkan dalam teks dan dicantumkan dalam Daftar Pustaka di bagian akhir laporan akhir ini.

Dengan ini saya melimpahkan hak cipta dari karya tulis saya kepada Institut Pertanian Bogor.

Bogor, Juli 2022

Syifa Azahrah Kartikasari
J3A119224



Sekolah Vokasi
College of Vocational Studies

© Hak cipta milik IPB (Institut Pertanian Bogor)

Bogor Agricultural University

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB.

2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB.



RINGKASAN

SYIFA AZAHRAH KARTIKASARI. Proses Komunikasi dalam Penyelesaian Keluhan Transaksi QRIS oleh *Merchant Support* pada Aplikasi Dana. *Communication Process Resolving Complaints of QRIS Transaction by Merchant Support in Dana Application*. Dibimbing oleh HUDI SANTOSO.

Dana Indonesia merupakan perusahaan startup Tech-Fin yang hadir di hadapan publik pada Desember 2018 dan berfokus pada transaksi digital. Dana Indonesia memiliki tagline #BebasDrama yang mengartikan seluruh transaksi dapat dijalankan dalam satu dompet digital Dana. Transaksi yang dapat dilakukan di aplikasi Dana yaitu pembayaran tagihan, transaksi *barcode scan*, pembayaran *e-commerce*, pembayaran zakat, investasi, isi saldo uang elektronik, penarikan saldo pada merchant *offline* maupun *online*, dan tarik saldo ke bank.

Tujuan dari penulisan Laporan Akhir ini adalah menjelaskan tugas dan peran *Merchant Support* Dana Indonesia terkait transaksi QRIS di Aplikasi Dana, menjelaskan proses penyelesaian keluhan pelanggan terkait transaksi QRIS pada aplikasi Dana, serta menjelaskan hambatan dan solusi yang terjadi selama menjadi *Merchant Support* di DANA Indonesia.

Lokasi pengumpulan data dalam menyusun dan menyelesaikan laporan akhir ini didapat pada saat melaksanakan kegiatan Magang Kampus Merdeka di Dana Indonesia yang beralamat di Capital Place Lantai.18, Jl. Gatot Subroto No.6, RW.1, Kuningan Barat., Kecamatan. Mampang Prapatan., Kota Jakarta Selatan, Daerah Khusus Ibukota Jakarta 12790. Waktu pengumpulan data dilaksanakan sejak 23 Agustus 2021 hingga 22 Februari 2022 dan dilakukan secara *hybrid*. Teknik pengumpulan data dan informasi yang digunakan dalam menyusun Laporan Akhir ini menggunakan teknik observasi, partisipasi aktif, wawancara, dokumentasi, dan studi pustaka.

Merchant Support bertugas sebagai penengah antara pelanggan Dana dengan merchant atau aggregator yang sudah bekerja sama dengan Dana, mengkomunikasikan status transaksi kepada mitra, melakukan eskalasi antara customer dengan mitra atau tim internal, sebagai tim resolusi penyelesaian keluhan pelanggan, melakukan monitor transaksi yang terjadi dengan mitra, dan narahubung yang bertanggung jawab untuk urusan transaksi dengan mitra.

Merchant Support memiliki beberapa hambatan. Hambatan yang dialami yaitu kurang lengkapnya bukti transaksi yang diberikan oleh pelanggan atau merchant, pengembalian dana secara manual tidak tercatat pada riwayat transaksi, dan terjadi *time out* pada transaksi QRIS. Hambatan tersebut tentunya memiliki solusi agar dapat terselesaikan dengan baik.

Kata kunci : dompet digital, *merchant support*, transaksi.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apa pun tanpa izin IPB.



Sekolah Vokasi
College of Vocational Studies

© Hak Cipta milik IPB, tahun 2022
Hak Cipta dilindungi Undang-Undang

Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan atau menyebutkan sumbernya. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik, atau tinjauan suatu masalah, dan pengutipan tersebut tidak merugikan kepentingan IPB.

Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apa pun tanpa izin IPB.



© Hak cipta milik IPB (Institut Pertanian Bogor)

Bogor Agricultural University

PROSES KOMUNIKASI DALAM PENYELESAIAN KELUHAN TRANSAKSI QRIS OLEH *MERCHANT SUPPORT* PADA APLIKASI DANA



Laporan Akhir
sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar
Ahli Madya pada
Program Studi Komunikasi

**PROGRAM STUDI KOMUNIKASI
SEKOLAH VOKASI
INSTITUT PERTANIAN BOGOR
BOGOR
2022**

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB.

2. Dilarang mengumumkannya dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB.



© Hak cipta milik IPB (Institut Pertanian Bogor)

Bogor Agricultural University



Sekolah Vokasi
College of Vocational Studies

Penguji pada ujian Laporan Akhir: Dr. David Rizar Nugroho, SS.,

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB.



Judul : Proses Komunikasi dalam Penyelesaian Keluhan Transaksi QRIS oleh
Merchant Support pada Aplikasi Dana
Nama : Syifa Azahrah Kartikasari
NIM : J3A119224

Disetujui oleh

Pembimbing
Hudi Santoso, S.Sos., M.P.

Diketahui oleh

Ketua Program Studi
Dr. Ir. Wahyu Budi Priatna, M.Si.
NIP. 196704101991031001

Dekan Sekolah Vokasi
Prof. Dr. Ir. Arief Darjanto, M.Ec.
NIP. 196106181986091001

Tanggal Ujian:
(22 Juni 2022)

Tanggal Lulus:
28 JUL 2022

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB.
 2. Dilarang memurnikan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB.