



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.