



DAFTAR ISI

DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xii
PENDAHULUAN	1
Latar Belakang	1
Rumusan Masalah	2
Tujuan	2
METODE	3
Lokasi dan Waktu	3
Data dan Instrumen	3
Teknik Pengumpulan Data	3
GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN	4
Sejarah Singkat	4
Visi dan Misi	5
Layanan Perusahaan	5
Logo Perusahaan	6
Struktur Organisasi	6
PERAN DIVISI <i>MERCHANT SUPPORT</i> DI DANA INDONESIA	7
Melakukan Check Point Bersama L3 Team	8
Monitoring Transaksi Backlog	9
Mengecek Status Transaksi Pelanggan	11
Mengkonfirmasi Keluhan Pelanggan Kepada Tim Internal	12
Melakukan Komunikasi dengan Tim Eksternal	14
PROSES PENYELESAIAN KELUHAN PELANGGAN	18
TERKAIT TRANSAKSI QRIS PADA	
APLIKASI DANA	
Membalas Keluhan Pelanggan Melalui Email dan Telepon	21
Melakukan Penyelidikan Transaksi Kepada Pelanggan	23
Meneruskan Keluhan Transaksi Kepada Tim <i>Technical Support</i>	25
Konfirmasi Transaksi Kepada Merchant	27
Konfirmasi Transaksi Kepada Lembaga Switching	29
Memberikan Informasi Transaksi Kepada Pelanggan	30
HAMBATAN DAN SOLUSI YANG DIALAMI DIVISI	32
<i>MERCHANT SUPPORT</i> TERHADAP KELUHAN	
TRANSAKSI QRIS DI APLIKASI DANA	
Hambatan	32
Solusi	32
SIMPULAN DAN SARAN	33
Simpulan	33
Saran	33
DAFTAR PUSTAKA	35
LAMPIRAN	37
RIWAYAT HIDUP	43



DAFTAR GAMBAR

1. Logo Dana Indonesia	6
2. Struktur organisasi <i>Customer Care L3</i> Dana Indonesia	6
3. <i>Check point L3 team</i>	8
4. Backlog transaksi pelanggan	10
5. <i>Merchant Support</i> investigasi transaksi kepada tim CFM	13
6. <i>Merchant Support</i> informasi kendala transaksi kepada tim TS	14
7. <i>Merchant Support</i> konfirmasi transaksi kepada <i>Merchant KA</i>	16
8. <i>Merchant Support</i> konfirmasi transaksi kepada Artajasa	17

DAFTAR LAMPIRAN

1. <i>Merchant Support</i> mengajukan email detail keluhan kepada pelanggan	37
2. <i>Merchant Support</i> email kepada pelanggan terkait data revisi	37
3. <i>Merchant Support</i> konfirmasi <i>refund</i> kepada tim TSC	37
4. <i>Merchant Support</i> konfirmasi <i>serial recon id</i> kepada TSC	38
5. <i>Merchant Support</i> konfirmasi <i>chargeback</i> kepada tim CFM	38
6. <i>Merchant Support</i> konfirmasi transaksi kepada merchant KA (Xendit)	38
7. <i>Merchant Support</i> konfirmasi RRN kepada Artajasa	39
8. Artajasa konfirmasi transaksi tidak tercatat di sisi mereka	39
9. Artajasa konfirmasi transaksi tercatat di sisi mereka	39
10. <i>Merchant Support</i> konfirmasi proses tindak lanjut keluhan pelanggan	40
11. <i>Merchant Support</i> konfirmasi <i>refund</i> kepada merchant KYB	40
12. <i>Merchant Support</i> konfirmasi <i>reprement</i> kepada pelanggan	40
13. Foto bersama divisi <i>Customer Care Dana</i>	41
14. Melakukan presentasi magang kepada tim <i>Merchant Support</i>	41
15. Melakukan <i>check point</i> di kantor bersama tim <i>Customer Care L3</i>	41

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.