

## **BAB II**

### **GAMBARAN UMUM PENELITIAN**

Pada bab ini, penulis akan menjelaskan informasi yang bersangkutan dengan objek penelitian yaitu seputar gambaran umum dari dompet digital DANA, pemberitaan dompet digital DANA serta komentar pada akun instagram @dana.id

#### **2.1 Profil Dompet Digital DANA**

DANA adalah layanan keuangan digital yang berperan sebagai pembayaran digital untuk menggantikan dompet konvensional. DANA didirikan di Jakarta pada 5 Desember 2018 oleh Vincent Iswara. DANA merupakan dompet digital yang terdaftar di Bank Indonesia dengan memiliki empat lisensi diantaranya sebagai uang elektronik, dompet digital, kirim uang, dan Likuiditas Keuangan Digital (LKD). DANA dikembangkan oleh PT Espay Debit Indonesia Koe, sebagai sebuah dompet digital yang dapat melakukan transaksi non-tunai dan non-kartu secara digital. Fitur atau layanan yang terdapat pada DANA diantara lain :

1. **Pembayaran Digital:** pengguna dapat melakukan berbagai jenis pembayaran di merchant online dan offline, termasuk e-commerce, restoran, dan ritel.
2. **Transfer Uang:** pengguna dapat mengirim uang antar pengguna DANA atau ke rekening bank lain dengan mudah.
3. **Pembelian Produk dan Layanan:** pembelian pulsa, paket data, token listrik, dan pembayaran tagihan seperti listrik, air, dan telepon.
4. **DANA Protection:** fitur keamanan untuk melindungi transaksi pengguna dari penipuan.
5. **QR Code Payment:** pembayaran menggunakan kode QR yang diterima di banyak merchant di Indonesia.

6. **DANA Balance:** menyimpan uang secara digital yang bisa diisi ulang melalui berbagai metode seperti transfer bank, kartu kredit, atau minimarket.

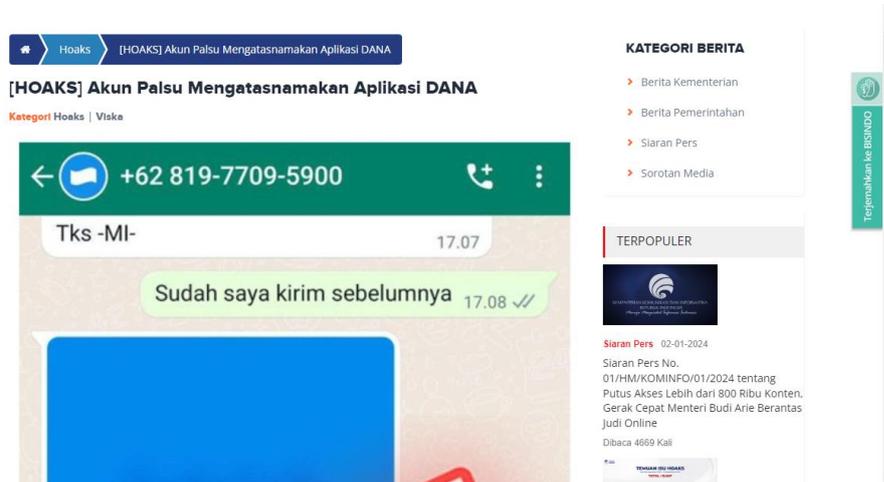
**Gambar 2. 1 Logo DANA**



Visi dan misi adalah menjadi solusi pembayaran digital yang paling dipercaya dan digunakan di Indonesia serta memberikan kemudahan, kenyamanan, dan keamanan pada setiap transaksi digital. Logo DANA identik berwarna biru, warna tersebut dipilih karena warna biru kerap diartikan sebagai kepercayaan, keamanan, dan profesionalisme. DANA menggunakan tagline "Bebas Transaksi, Bebas Beraksi". Tagline ini mencerminkan komitmen DANA untuk memberikan kebebasan dan kemudahan dalam melakukan berbagai transaksi digital, sehingga pengguna dapat lebih leluasa dalam menjalankan aktivitas sehari-hari. Hingga kini, DANA telah bekerja sama dengan berbagai perusahaan dan platform besar di Indonesia untuk memperluas jangkauan layanan, seperti Bukalapak, Lazada, dan berbagai merchant lainnya. Selain itu, DANA juga bekerja sama dengan perbankan untuk mempermudah proses isi ulang saldo. Sejumlah penghargaan bergengsi telah diraih oleh DANA, seperti *Indonesia Mobile Application of the Year 2020* dan *Top Brand Award 2020*.

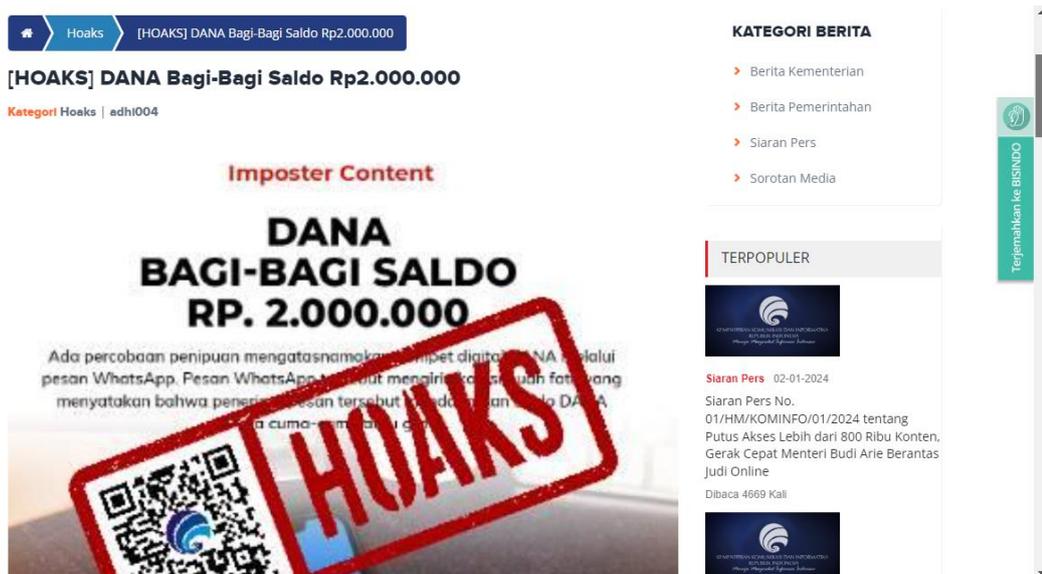
## 2.2 Pemberitaan Dompnet Digital DANA

Gambar 2.2 Berita Mengatasnamakan DANA



Gambar 2.2 menunjukkan pemuatan berita yang mengatasnamakan DANA. Berita yang terdapat pada portal berita online pada Gambar 2.2 menjelaskan jika terdapat modus penipuan yang mengatasnamakan DANA dengan menghubungi para pengguna Akun DANA melalui Whatsapp. Modus yang dilakukan oleh penipu adalah meminta kode OTP serta PIN kepada pengguna.

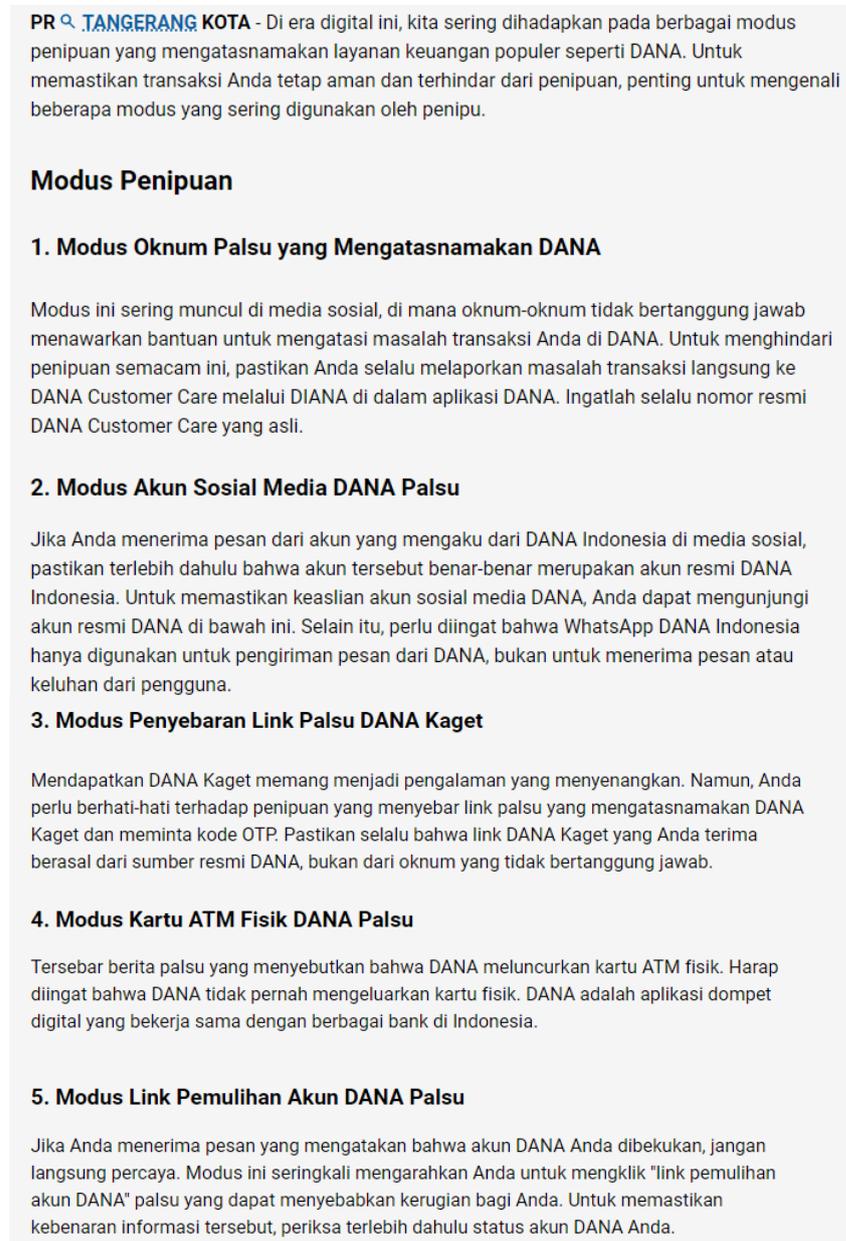
Gambar 2.3 Berita Negatif DANA Bagi – Bagi Saldo



Gambar 2.3 menunjukkan adanya pemuatan berita DANA bagi-bagi saldo. Pemberitaan yang terdapat pada portal berita online pada Gambar 2.3 menjabarkan

bahwa terdapat modus penipuan DANA membagikan saldo sebesar 2.000.000. Modus tersebut disebarakan melalui aplikasi chat *WhatsApp*.

**Gambar 2.4 Modus Penipuan Akun DANA pada Portal Berita Online**



Gambar 2.4 menunjukkan modus penipuan akun DANA pada portal berita online seperti modus oknum palsu yang mengatasnamakan DANA, modus akun sosial media DANA palsu, modus penyebaran link palsu DANA kaget, modus kartu ATM fisik DANA palsu, dan modus link pemulihan akun DANA palsu. Untuk memastikan transaksi kita tetap aman dan terhindar dari penipuan, diperlukan adanya

upaya untuk mengenali beberapa modus yang sering digunakan oleh penipu. Selain itu, untuk mencegah menjadi korban penipuan, pengguna harus selalu waspada terhadap modus-modus ini dan memastikan mereka berkomunikasi melalui saluran resmi DANA. Jangan memberikan informasi sensitif seperti kode OTP kepada siapapun dan laporkan setiap aktivitas mencurigakan ke pihak DANA.

### 2.3 Komentar pada Akun Instagram @dana.id

Gambar 2.5 Pemberitaan mengenai komentar pada akun instagram@dana.id



Gambar 2.5 menunjukkan adanya pemberitaan komentar pada akun instagram @dana.id. Kasus kehilangan saldo dan pembobolan akun menjadi masalah

serius. Beberapa pengguna melaporkan bahwa saldo mereka hilang secara misterius atau digunakan tanpa izin untuk transaksi tertentu seperti pembayaran *Apple Pay* atau *paylater*. Banyak dari mereka merasa tidak mendapatkan tanggapan memadai dari pihak DANA, dengan keluhan bahwa proses pengembalian dana atau penelusuran transaksi sering kali berakhir tanpa solusi konkret.

### Gambar 2.6 Pemberitaan lanjut mengenai adanya Komentarpada akun

#### Instagram @dana.id

- 
- The image shows a screenshot of four comments on the Instagram profile of @dana.id. Each comment includes a user profile picture, a name, a timestamp, the text of the comment, and a heart icon with a number indicating likes. Below each comment are the options 'Reply' and 'See translation'.
- diniefitrie** 2d  
saldo hilang dr transaksi yg ga di kenal jg tdk bertanggung jawab 🔥  
sebenarnya udah males komen tapi masih gatel aja nih jari buat ngasih tau orang lain kalo dana sudah tdk aman, jangan nambah lagi korban  
Reply See translation
  - novidas\_** 1d  
Selamat sore tolong dbntu refund saya dengan nomor laporan 39501720  
say sudah menunggu lebih dari 2 Minggu. dar pihak dana kenapa sangat slow respon dari tgl 15 Mei - 03 Juni masih blm di refund? tolong pake hati kalian. kembalikan dana customer yg kalian tahan  
Reply See translation
  - dikin\_kin079** 1d  
Pada inti nya Sudah banyak Korban Dari Apk Dana ini, Lebih baik Kita STOP pake Apk DANA ini  
Reply See translation
  - yuli.mahardiyanto** 5d  
Lama2 males pake dana, udah top up giliran mau di pake buat transaksi gagal terus. Rugiiiiii donggggggggg  
Reply See translation

Sedangkan Gambar 2.6 juga memperkuat adanya beberapa pengguna dompet digital DANA yang diresahkan dengan adanya kejadian merugikan yang terjadi pada dompet digital DANA. Banyak pengguna mengeluhkan bahwa layanan pelanggan

DANA kurang responsif dan hanya memberikan jawaban standar dari *chatbot* tanpa memberikan solusi yang memadai. Hal ini menyebabkan frustrasi, terutama bagi mereka yang menghadapi masalah teknis atau kehilangan dana. Ketika mengalami kendala seperti kehilangan saldo atau kesulitan dalam transaksi, pengguna merasa bahwa tanggapan dari layanan pelanggan sering kali tidak menyelesaikan masalah mereka secara efektif, menciptakan kesan bahwa DANA kurang memperhatikan kebutuhan pengguna dan tidak memberikan dukungan yang cukup dalam situasi darurat