

Analisis penyebab gagalnya transaksi keluar atau masuknya uang di aplikasi DANA berkaitan dengan etika tanggung jawab pihak DANA kepada konsumen

Widia Priatna¹, Esti Dwi Rahmawati²

Program Studi Manajemen, Fakultas Hukum dan Bisnis, Universitas Duta Bangsa

Jl. Pinang Raya No 47, Cemani, Grogol, Sukoharjo, Jawa Tengah

(0271) 719552

h19widia19.wp@gmail.com

Abstrak

Zaman sekarang banyak masyarakat yang menggunakan aplikasi untuk menarik ataupun mentransfer uang ke yang lain selain menggunakan mobile banking, nah salah satunya adalah menggunakan DANA, aplikasi ini dikeluarkan pada tahun 2018 yang digunakan untuk transaksi pembayaran pulsa, listrik, pdam dan lainnya. Akhir-akhir ini muncul permasalahan dalam aplikasi DANA, beberapa dari pengguna DANA mengeluhkan bahwa tidak bisa menarik uang ataupun mentransfer uang ke yang lain karena ada tulisan di aplikasinya yaitu "system sibuk" dan ini sudah terjadi beberapa hari. Akhirnya ada salah satu media berita terkenal yaitu KompasTekno mendatangi langsung kantor DANA dan ternyata diketahui penyebabnya adalah adanya perbaikan dan update pada system DANA untuk menambah keamanan dan kenyamanan dalam penggunaan aplikasinya dan menjaga kerahasiaan data diri pengguna DANA.

Kata Kunci : System sibuk, aplikasi DANA, perbaikan

Abstract

Nowadays, many people use applications to withdraw or transfer money to others besides using mobile banking, now one of them is using DANA, this application was issued in 2018 which is used for payment transactions for credit, electricity, taps and others. Recently, problems have arisen in the DANA application, some of DANA users have complained that they cannot withdraw money or transfer money to others because there is an inscription on the application that says "system busy" and this has been happening for several days. Finally, one of the well-known news media, KompasTekno, came directly to the DANA office and it was discovered that the cause was improvements and updates to the DANA system to increase security and convenience in using the application and maintaining the confidentiality of the DANA user's personal data.

Keywords: *Busy system, DANA application, repair*

1. Pendahuluan

Beberapa pengguna Dompot Digital DANA (e-wallet) telah melaporkan masalah dengan fungsi transfer dan penarikan uang ke akun mereka. Berdasarkan pantauan Kompas Tekno pada Rabu (24/3/2021) pagi tadi, pengaduan tersebut terus beredar di media sosial sejak Senin (22/3/2021) lalu. Pengguna melaporkan masalah ini ke akun Twitter resmi DANA dengan menyebutkan akun @danwallet.

Beberapa pengguna DANA mengaku hingga saat ini belum bisa melakukan transfer uang atau saldo antar bank. Akun resmi DANA menanggapi keluhan tersebut. Salah satunya memungkinkan pengguna melaporkan keluhan pribadi melalui fitur DM atau pesan rahasia di Instagram DANA. Beberapa pelanggan DANA melaporkan kesulitan mentransfer dan menarik DANA pada Rabu (24/3) karena perusahaan memperbarui fitur aplikasi DANA.

Agustina Samara, Director of Human Resources and Corporate Strategy DANA Indonesia mengatakan hal ini kepada CNN Indonesia.com. "Saat ini kami sedang mengembangkan pembaruan yang akan memengaruhi beberapa versi pengguna iOS," kata Agustina.

Transaksi elektronik seperti aplikasi DANA merupakan transaksi dimana nilai finansial dipertukarkan. Dengan pihak-pihak tertentu, nilai uang itu berbeda-beda. Oleh karena itu, transaksi yang terjadi dalam pertukaran data yang dilakukan di aplikasi DANA termasuk dalam pertukaran nilai moneter yang artinya memiliki fungsi pembayaran.

Menurut (Kenneth C. Laudon, 2004) perdagangan elektronik adalah transaksi berbasis online dan web yang memenuhi dua syarat, yaitu semua transaksi melalui teknologi media digital (terutama internet dan web) dan transfer mata uang dari transaksi yang sedang berlangsung. . Sebagaimana dijelaskan dalam definisi perdagangan elektronik, terdapat transaksi mata uang yang menggunakan teknologi media digital. Transaksi tersebut terkait dengan sistem pembayaran.

Menurut (Mathieson, 1991) Kegunaan yang dirasakan dalam menggunakan teknologi yaitu sejauh mana seseorang mempercayainya. Penggunaan teknologi meningkatkan efisiensi kerja. Serta menurut definisinya perceived benefit adalah keyakinan (belief) tentang suatu proses keputusan. Jadi jika kita yakin bahwa system informasi berguna, maka kita akan menggunakannya, sebaliknya ketika seseorang merasa aman bahwa sistem informasi kurang berguna, dia tidak menggunakannya.



Gambar 1 : Cuitan Twitter Pengguna Aplikasi DANA

Sekarang sistem penarikan uang di aplikasi DANA baru-baru ini mengalami kegagalan karena pelanggan tidak dapat menarik dana atau mentransfer dana dari akun mereka ke orang lain. Oleh karena itu, seperti gambar di atas, beberapa pelanggan mengeluhkan aplikasi DANA dalam kicauan di akun Twitter mereka.

Sebagai penutup, saya mencoba mencari tahu kenapa aplikasi ini bisa error, apa penyebabnya dan bagaimana tanggapan atau tanggung jawab DANA atas masalah tersebut dijelaskan secara detail di artikel ini.

2. Metodologi

Pendekatan penelitian menggunakan pendekatan normatif karena aturan dan regulasi berlaku pada sistem manajemen risiko untuk pembayaran digital. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif.

Menurut (Moleong, 2007) mendefinisikan penelitian kualitatif sebagai teknik penelitian yang menghasilkan informasi deskriptif dalam bentuk kata-kata tertulis atau lisan tentang orang-orang dan perilaku yang diamati dari fenomena yang terjadi.

Dalam penelitian ini, penulis mendeskripsikan masalah berdasarkan pengetahuan yang ada kemudian menganalisisnya lebih lanjut untuk menarik kesimpulan. Data yang dikumpulkan dalam penelitian ini berasal dari sumber data sekunder.

Data sekunder berupa dokumen atau literatur, internet, surat kabar, majalah dll. Pengumpulan data sekunder dilakukan dengan cara mengekstraksi atau menggunakan sebagian/seluruh kumpulan data yang telah dicatat atau dilaporkan.

Proses analisis data dimulai dengan membaca, mempelajari, dan menganalisis data yang diperoleh dengan cermat. Analisis data dilakukan dengan menyusun dan memilah materi ke dalam rumusan, kategori dan satuan deskriptif untuk mengidentifikasi tema dan menjawab pertanyaan penelitian.

3. Hasil dan Pembahasan

DANA adalah dompet digital Indonesia yang dirancang untuk melakukan semua transaksi digital tunai dan tanpa kartu secara online dan offline dengan cepat, nyaman dan dengan keamanan yang terjamin. Talenta terbaik Indonesia terus mengembangkan DANA sebagai dompet digital terbuka yang siap mendukung segala aktivitas keuangan dan gaya hidup digital seluruh masyarakat Indonesia. Dengan DANA, masyarakat dapat menjadi lebih produktif, efisien dan kompeten. DANA juga dapat dioptimalkan untuk mendukung komitmen pemerintah dalam menekan biaya produksi dan distribusi uang fisik, serta meningkatkan literasi dan inklusi keuangan bagi masyarakat Indonesia.

Permasalahan kegagalan transaksi uang pada aplikasi DANA menimbulkan beberapa pertanyaan, yang pertama adalah tanggung jawab sosial kepada pengguna aplikasi ini. Tanggung jawab sosial adalah komitmen perusahaan untuk bertindak secara etis dan legal serta untuk meningkatkan kualitas hidup karyawan, komunitas lokal, dan masyarakat secara keseluruhan. Konsep tanggung jawab sosial mencakup tanggung jawab aktif dan dinamis antara negara, perusahaan, dan kotamadya.

Tanggung jawab sosial telah menjadi cara penting dalam melakukan bisnis bagi setiap perusahaan. Secara umum kegiatan CSR merupakan cara untuk membangun kekuatan perusahaan yang membutuhkan keseimbangan antara ekonomi, pasar dan kesehatan masyarakat. Harus ditekankan bahwa tanggung jawab sosial adalah cara membangun kesejahteraan ekonomi. Artinya dengan tetap menjaga keberlangsungan perusahaan, perusahaan tidak terus-menerus mengupayakan skala ekonomi yang besar, tetapi harus menjaga keseimbangan lingkungan sekitar, terutama masyarakat.

Oleh karena itu pihak DANA juga membenarkan kesalahan tersebut melalui media sosial dan menghimbau masyarakat untuk mengirimkan langsung hal tersebut ke media resmi aplikasi DANA melalui aplikasi DANA atau dm melalui instagram DANA, dan Kepala Departemen DANA juga berbagi ke media pers dengan menjelaskan bahwa aplikasi tersebut memang baru ada pembaruan fitur tambahan dan pemeliharaan yang mempengaruhi beberapa versi iOS. Dan menurutnya, pengguna aplikasi DANA yang terkena masalah ini tidak perlu khawatir karena uangnya masih aman dan detail transaksinya juga disimpan, jadi pengguna aplikasi ini tidak perlu khawatir karena ini hanyalah update aplikasi DANA agar menjadi lebih baik dan bisa digunakan secepatnya oleh orang-orang yang mengalami kendala, mengetahui atau mengeluhkan sistem ini.

Mengingat tanggung jawab DANA untuk mengatasi masalah ini, dapat disimpulkan bahwa mereka juga memberikan solusi yang cepat dan aman bagi para pengguna aplikasi DANA serta memberikan kenyamanan bagi penggunanya karena uang mereka aman tidak berkurang sedikitpun dan kesalahan dicatat dalam sistem, sehingga data pengguna dan uang di akun DANA mereka juga aman. Melalui kejadian ini, DANA telah meningkatkan kepercayaan konsumen terhadap aplikasi, DANA semakin berkembang, sehingga masyarakat tidak perlu khawatir lagi dengan aplikasi DANA ini dan dapat segera mengirimkan keluhan atau saran di kemudian hari jika ada masalah pada aplikasi tersebut pada platform media sosial DANA.

4. Kesimpulan

Berdasarkan pernyataan diatas maka diperoleh kesimpulan adanya kendala menarik uang dan mentransfer uang di aplikasi DANA eror membuat masyarakat mengeluhkan mengenai system di aplikasi ini dan akhirnya membuat pihak DANA memberikan pendapatnya di public bahwa sedang adanya perbaikan system pada beberapa versi IOS tertentu sehingga pihak DANA bertanggung jawab untuk memastikan saldo dalam aplikasi ini tetap aman setelah adanya eror dan memastikan ulang untuk data-data para penggunanya dan memberikan kepercayaan kepada pemakai agar mengecek ulang saldonya kembali dan melaporkan kepada pihak DANA apabila ada yang salah ataupun kedepan ada permasalahan di aplikasi DANA merupakan bentuk tanggung jawab dalam hal etika bisnis kepada masyarakat pengguna aplikasi DANA.

5. Daftar Pustaka

- Kasmi, A. N. (2017). Penerapan E-Commerce Berbasis Business To Consumers Untuk Meningkatkan Penjualan Produk . *Jurnal Aktual Stie Trisna Negara* , 109-116.
- Kenneth C. Laudon, C. G. (2004). E-Commerce: Business, Technology, Society. In C. G. Kenneth C. Laudon, *E-Commerce: Business, Technology, Society* (P. 949). Boston: Pearson, 2017.
- Mathieson, K. (1991). Predicting User Intentions: Comparing The Technology Acceptance Model With The Theory Of Planned Behavior. *Information Systems Research*, 173-191.

- Moleong, L. J. (2007). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Mulia, I. K. (2020). Pemanfaatan Aplikasi Dompot Digital Terhadap Retail Mahasiswa. *Semnas Ristek*, 64-69.
- Nabilla Salshabia Analita, T. I. (2020). Analisis Perbandingan E-Service Quality Dan E-Trust Aplikasi Linkaja Dengan Aplikasi Dana. *E-Proceeding Of Management*, 3507-3517.
- Pertiwi, W. K. (2021, 09 21). *Tekno Kompas.Com*. Retrieved From Pengguna Dana Mengeluh Ada Gangguan, Tidak Bisa Transaksi Dan Transfer: <https://Tekno.Kompas.Com/Read/2021/09/21/10351597/Pengguna-Dana-Mengeluh-Ada-Gangguan-Tidak-Bisa-Transaksi-Dan-Transfer?Page=All>

KETERANGAN GAMBAR

Gambar 1 Cuitan Twitter Pengguna Aplikasi DANA

<https://tekno.kompas.com/read/2021/03/24/08480037/pengguna-dana-mengeluh-tidak-bisa-transfer-dan-tarik-saldo>