

BAB II

GAMBARAN UMUM SMBC INDONESIA

2.1 Profil Perusahaan

Jenius adalah aplikasi perbankan digital yang dikembangkan oleh Bank Tabungan Pensiun Nasional (BTPN). BTPN atau Bank Tabungan Pensiun Nasional merupakan bank yang pada awal pendiriannya ditunjukan untuk memberikan layanan perbankan yang fokus kepada pensiunan terutama pada pegawai negeri sipil (PNS) yang pada saat itu belum banyak kemudahan akses terhadap pelayanan perbankan di Indonesia. Didirikan pada tahun 1958 dengan visi menjadi Lembaga keuangan yang memberikan manfaat nyata bagi para pensiunan dan keluarga mereka dengan layanan perbankan. Seiring berjalannya perkembangan zaman termasuk dalam dunia perbankan, BTPN juga memperluas layanannya dengan tidak terbatas pada pensiunan dengan terus memperkenalkan teknologi perbankan yang lebih canggih dan berinovasi untuk melayani segmen pasar yang lebih beragam. Salah satu langkah yang BTPN lakukan adalah mulai melakukan transformasi digital dimana pada 2016 BTPN meluncurkan langkah besar dengan membuat pengembangan produk JENIUS sebagai layanan perbankan digital berbasis aplikasi. Di sisi lain, BTPN juga fokus terhadap pengembangan layanan untuk sector usaha mikro, kecil dan menengah (UMKM) yang menjadi sektor penting perekonomian Indonesia. Pada tahun 2019, BTPN dan Bank Sumitomo Mitsui melakukan *merger* dengan tujuan menjadi bank yang semakin *universal* dimana bank BTPN kini dapat mencakup seluruh segmen termasuk *mass market* (ritel) hingga ritel untuk mengembangkan bisnisnya. SMBC atau Sumitomo Mitsui Bank

Corporation merupakan bank swasta asal Jepang yang merupakan *merger* dari Bank Sumitomo dari keluarga Sumitomo dan juga Bank Mitsui dari keluarga Mitsui pada tahun 1895 di Jepang. Bank SMBC terus berkembang hingga menjadi salah satu bank terbesar di Jepang yang pada tahun 2019, SMBC melakukan kerjasama dengan bersatu dengan BTPN. SMBC sendiri memiliki kepemilikan saham paling besar terhadap BTPN sehingga efektif sejak 2 November 2024, Bank BTPN berubah nama menjadi Bank SMBC Indonesia (SMBCI) yang diklaim sebagai inovasi dan langkah besar dalam bukti pelayanan secara besar terhadap pelanggannya.

Jenius sendiri pertama diluncurkan pada Agustus tahun 2016 yang kala itu masih dinaungi oleh BTPN, Jenius merupakan salah satu anak usaha milik BTPN yang berfokus pada segmen pengguna digital. Pada luncuran pertamanya, Jenius menyediakan pengguna layanan dalam berbagai hal secara sekaligus seperti membuat rekening, menabung, dan mengatur keuangan hingga membuat deposit dalam satu aplikasi *mobile*. Jenius diklaim sebagai produk *banking reinvented* atau pengguna dapat memiliki kendali penuh dalam mengatur hidup dan keuangan yang mereka miliki melalui *smartphone* nya dengan aman, mudah dan cerdas. Kehidupan finansial pengguna ada di dalam genggamannya. Pada awal kemunculannya, Jenius dipasarkan secara masif dan besar-besaran di banyak kota dengan mengedepankan keunggulannya dalam memberikan kemudahan bagi pengguna. Jenius yang telah mengalami kepindahan Bank pusatnya dari BTPN ke SMBC pun tidak banyak memberikan perbedaan dimana perubahan yang ada terfokus pada nomor, nama, dan tempat pengaduan dan *service* yang tadinya dari

BTPN menjadi SMBC. Versi terbaru aplikasi Jenius pada saat ditulis adalah 4.20.0 dengan total 5,8 Juta pengunduh per Juni 2024.

2.2 Visi dan Misi Perusahaan

2.2.1 Visi SMBC

SMBC sebagai bank pilihan utama di Indonesia, yang dapat memberikan perubahan berarti dalam kehidupan jutaan orang, terutama dengan dukungan teknologi digital

2.2.2 Misi SMBC

Menawarkan Solusi dan layanan keuangan yang lengkap kepada berbagai segmen ritel, mikro, UKM, dan korporat bisnis di Indonesia, serta untuk Bangsa dan Negara Indonesia secara keseluruhan;

Memberikan Kesempatan berharga bagi pertumbuhan professional karyawan SMBC Indonesia;

Menciptakan nilai yang signifikan dan berkesinambungan bagi stakeholder termasuk masyarakat Indonesia;

Memanfaatkan inovasi teknologi sebagai pembeda utama untuk memberikan kualitas dan pengalaman terbaik dikelasnya kepada nasabah dan mitra SMBC Indonesia

2.2.3 Nilai Perusahaan

Dalam melakukan perjalanan, SMBC menerapkan 5 nilai yang merupakan landasan SMBC dalam bergerak, berinovasi, dan bekerja. 5 nilai yang dibuat dan dianut oleh SMBC Indonesia, 5 nilai tersebut adalah :

1. *Integrity*
Sebagai profesional selalu berlaku secara tulus dengan standar etika yang tinggi
2. *Customer First*
Selalu melihat dari perspektif nasabah untuk memberikan nilai lebih
3. *Proactive & Innovative*
Berani bertindak dan berinovasi tanpa henti
4. *Speed & Quality*
Menjadikan kecepatan dan kualitas dari pengambilan keputusan juga pemberian layanan sebagai faktor pembeda
5. *Synergy*
Berkolaborasi sebagai satu tim dalam konglomerasi keuangan SMBC Indonesia

2.3 Logo Jenius

Setiap perusahaan pasti memiliki logo yang biasanya berfungsi sebagai tanda pengenal. Berikut ini adalah logo yang dimiliki oleh Jenius :



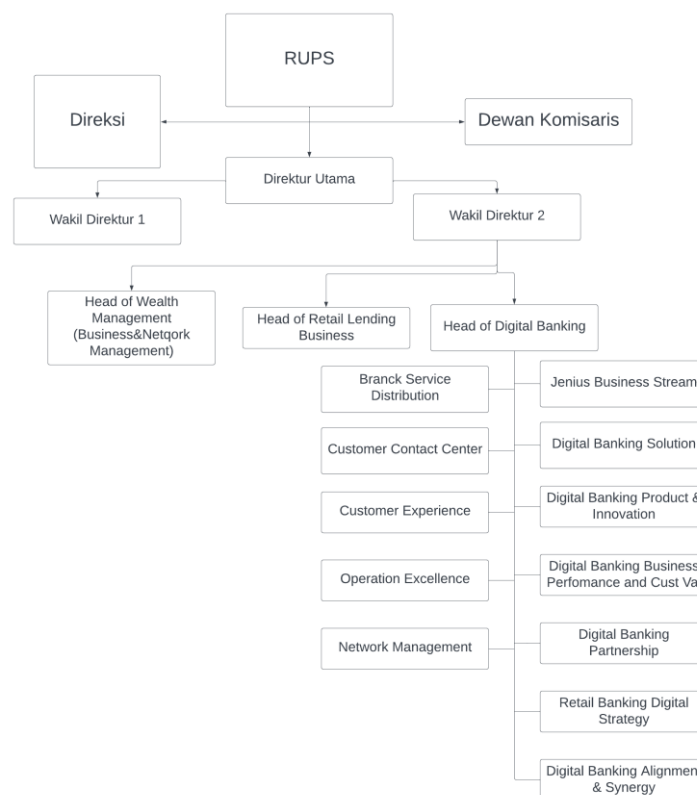
Gambar 2.1 Logo Jenius

Sumber : Jenius.com (2025)

2.4 Struktur Organisasi

Struktur organisasi yang dimiliki oleh SMBC Indonesia dikelompokkan berdasarkan fungsi setiap unit bisnisnya. Rapat umum pemilihan saham atau RUPS adalah posisi paling tinggi dalam suatu perusahaan perseroan, untuk kemudian ada beberapa jabatan seperti dewan komisaris yang berisi komite remunerasi dan nominasi, komite tata kelola perusahaan, pemantau risiko dan juga komite audit dan juga terdapat komite direksi yang berisi komite asset dan liabilitas, penganggaran teknologi informasi, kredit, human resources, keberlanjutan, kebijakan kredit, pengarah tata kelola informasi, manajemen resiko dan fraud.

Pada bagian eksekutif jabatan tertinggi diduduki oleh para direktur seperti direktur utama (CEO), wakil direktur utama 1, wakil direktur utama 2, direktur *treasury*, direktur operasional & teknologi, direktur kepatuhan & *legal*, dan direktur keuangan & perencanaan. Lalu disusul oleh jajaran *board of management* yang dibagi berdasarkan fokus tanggung jawab masing-masing.



Gambar 2. 2 Struktur organisasi SMBC Indonesia

Sumber : Smbci.com (2025)

Penjelasan mengenai mengenai tugas dan tanggungjawab setiap divisi dijelaskan sebagai berikut :

1. *Head of Wealth Management:*

Berfungsi untuk membantu melayani manajemen kekayaan individu atau keluarga nasabah untuk mengembangkan aset dan kekayaan yang dimiliki nasabah. Divisi ini masih dibawah oleh beberapa *stream*

2. *Head of Retail Lending Business :*

Berfungsi untuk mengatur, melakukan seleksi untuk kreditur yang bergerak di bidang bisnis ritel. Divisi ini masih dibawah oleh beberapa *stream*.

3. *Head of Digital Banking :*

Berfungsi untuk merancang, mengatur, menjalankan dan melakukan evaluasi terhadap seluruh produk digital yang ada pada SMBC. Dibawah oleh beberapa *stream* dibawah.

4. *Jenius Business Stream :*

Stream ini merupakan bagian dari *Digital Banking* dan berfungsi untuk melakukan pengembangan, menjalankan, dan memberikan evaluasi terhadap produk digital Jenius secara penuh.

5. *Digital Banking Solution :*

Stream ini juga bagian dari *Digital Banking* dan memiliki fungsi untuk melakukan dukungan terhadap seluruh jenis *Digital Banking* yang ada di SMBC.

6. *Digital banking Business Performance and Customer Value*

Stream ini berfungsi untuk melakukan evaluasi kinerja *digital banking* dan menampung penilaian yang diberikan dari nasabah terhadap kinerja dari pelayanan bank digital yang ada pada SMBC.

7. *Digital banking Partnership*

Stream ini berfungsi untuk mencari rekanan untuk melakukan kerjasama yang menguntungkan dan mengembangkan bank digital di SMBC.

8. *Retail Banking Digital Strategy*

Stream ini berfungsi untuk menyediakan layanan digital kepada bisnis retail untuk memberikan efisiensi dan kemudahan bagi nasabah bisnis ritel yang telah menjadi nasabah SMBC.

9. *Digital Banking Alignment and Synergy*

Stream ini berfungsi untuk menjaga alur kerja, sinergitas, dan efektivitas dari seluruh *stream* yang ada pada *Digital Banking* agar kinerja dan performa dari bank digital SMBC tetap terjaga.

10. *Branch Service Distribution*

Stream ini berfungsi untuk memastikan ketersediaan pelayanan *customer service* pada setiap kantor cabang yang dimiliki SMBC

11. *Customer Contact Center*

Stream ini merupakan pusat *customer service* dan berfungsi untuk memberikan layanan kepada nasabah untuk kemudian diberikan kepada *stream* yang bersangkutan untuk dilakukan tindakan.

12. *Customer Experience*

Stream ini berfungsi untuk menjaga, menampung, dan melakukan pembenahan untuk menjaga pengalaman nasabah SMBC agar tetap baik.

13. *Operation Excellence*

Stream ini berfungsi untuk menjaga standar, SOP, dan kebijakan yang harus dilakukan oleh seluruh *stream* agar kualitas pekerjaan dan kinerja di SMBC terjaga

14. *Network Management*

Stream ini berfungsi untuk menjaga jaringan yang digunakan untuk menunjang operasional dari SMBC.

2.5 Produk dan Layanan

2.5.1 Produk

Jenius merupakan aplikasi perbankan yang menawarkan solusi keuangan secara lengkap mulai dari tabungan, investasi, maupun kredit. Jenius memberikan kekuasaan bebas kepada nasabahnya, sesuai dengan klaim SMBCI terhadap Jenius yaitu *banking reinvented* atau pengguna memiliki kendali penuh pada tabungannya. Untuk tabungan, Jenius menawarkan tabungan yang fleksibel dan juga dapat membaginya sesuai dengan tujuan tabungan. Dalam hal kredit, Jenius menawarkan kredit tanpa agunan yang mudah diajukan, serta kartu kredit digital dengan berbagai keuntungan. Jenius juga memfasilitasi investasi reksadana langsung melalui aplikasi, mempermudah nasabah dalam mengembangkan aset yang dimilikinya.

Dengan Jenius, pengguna dapat membuka tabungan, mengajukan kredit, dan berinvestasi reksa dana hanya dalam satu aplikasi. Fitur-fitur seperti Moneytory membantu pengguna melacak pengeluaran, sementara Dream Saver mendorong

kebiasaan menabung yang teratur. Keamanan juga menjadi prioritas utama Jenius, dengan penerapan otentikasi dua faktor dan enkripsi data untuk melindungi informasi dan dana pengguna.

2.5.2 Layanan

Dalam mendukung produk yang ditawarkannya Jenius membuat banyak fitur yang berorientasi pada teknologi untuk mempermudah para nasabahnya mengatur, mengkoordinir dan menentukan tujuan dan juga tindakan yang nasabah ingin dengan tabungannya. Untuk tabungan Jenius memberikan kebebasan untuk transaksi sehari-hari dengan saldo aktif, juga membuat *Flexi Saver* untuk tabungan fleksibel tanpa jangka waktu yang bisa digunakan kapan saja, dan juga *dream saver* untuk tabungan otomatis untuk mencapai tujuan finansial tertentu. Jenius juga menyediakan banyak layanan untuk mempermudah transaksi seperti *\$Cashtag* untuk mengirim dan menerima uang dengan mudah, *moneytory* untuk mencatat dan mengelola pengeluaran, pembayaran dengan QRIS hingga menukar mata uang asing. Jenius juga memberikan *flexi cash*, kartu kredit Jenius, dan Jenius *paylater* untuk menunjang kredit nasabahnya. Jenius juga menyediakan Reksa Dana untuk investasi asset, dan layanan membayar tagihan bulanan seperti listrik, air, pulsa, dan lain lain.

Tabel 2. 1 Layanan Jenius

No.	Jenis layanan	Nama layanan	Fungsi
1	Tabungan	Saldo aktif	Rekening utama untuk transaksi harian
2	Tabungan	<i>Flexi saver</i>	Tabungan fleksibel yang bisa digunakan
3	Tabungan	<i>Dream saver</i>	Tabungan untuk mencapai tujuan finansial
4	Kartu debit	Jenius Visa	Kartu debit untuk transaksi
5	Transaksi	<i>\$Cashtag</i>	Mengirim dan menerima uang dengan mudah
6	Transaksi	Mata uang asing	Untuk menukar dan menyimpan mata uang asing dalam aplikasi
7	Transaksi	<i>Moneytory</i>	Mencatat dan mengelola pengeluaran
8	Transaksi	Scan QRIS	Fitur pembayaran dengan menindai kode QR
9	Kredit	<i>Flexi Cash</i>	Kredit tanpa agunan yang mudah diajukan dari aplikasi
10	Kredit	Kartu kredit Jenius	Kartu kredit digital
11	Kredit	<i>JeniusPaylater</i>	Fitur pembayaran tunda

12	Investasi	Reksadana	Investasi reksadana dapat dilakukan langsung dari aplikasi
13	Tambahan	Tagihan	Membayar tagihan bulanan secara langsung dari aplikasi

Sumber : Jenius.com (2025)

2.6 Identitas Responden

Identitas responden mengacu kepada kondisi responden yang dijadikan sampel dalam penelitian. Untuk memastikan sampel penelitian tetap sah, ditetapkannya syarat dan ketentuan tertentu yang mengacu pada tujuan penelitian. Dalam penelitian ini, responden yang dipilih merupakan pengguna Jenius minimal usia 17 tahun, yang telah menggunakan Jenius setidaknya 3 tahun, dan telah bertransaksi di Jenius sebanyak 5 kali dalam 2 tahun terakhir untuk kemudian dipilih 100 orang yang mengisi. Setelah itu responden juga diklasifikasikan berdasarkan usia, domisili, jenis kelamin, tingkat Pendidikan, juga pendapatan perbulan, lama menggunakan Jenius, dan terakhir menggunakan Jenius.

Pertanyaan dalam penelitian ini disebar melalui *google form* secara daring yang berisikan pertanyaan yang telah disusun. Jawaban yang diberikan oleh responden digunakan sebagai alat informasi utama dalam analisis penelitian ini. Berikut merupakan rincian lebih dalam mengenai identitas responden dalam penelitian ini.

2.6.1 Responden Berdasarkan Domisili

Domisili merupakan lokasi responden untuk tinggal baik sementara atau secara tetap. Dalam penelitian ini tidak ditetapkan domisili khusus dalam pengisiannya. Berikut adalah data domisili responden dalam penelitian ini :

Tabel 2. 2 Data Domisili Responden

No	Domisili	Frekuensi	Persentase
1	Semarang	18	18
2	Bogor	4	4
3	Depok	7	7
4	Jakarta	14	14
5	Bekasi	6	6
6	Serang	12	12
7	Ungaran	1	1
8	Magelang	1	1
9	Bontang	1	1
10	Bandung	8	8
11	Tangerang	8	8
12	Medan	3	3
13	Samarinda	3	3
14	Rangkasbitung	3	3
15	Cilegon	3	3
16	Bangkalan	1	1
17	Bima	1	1
18	Aceh	1	1
19	Surabaya	1	1
20	Lombok	1	1
21	Brebes	1	1

22	Pontianak	1	1
23	Padang	1	1
24	Bali	1	1
Total		100	100

Sumber : data primer yang diolah (2025)

Dari tabel 2.2 Dapat diperoleh bahwa responden dari penelitian ini paling banyak memiliki daerah domisili di Semarang dengan total 18 orang dengan Persentase 18% kemudian yang terbanyak kedua adalah domisili Jakarta dengan total 14 orang dan Persentase 14%. Untuk yang paling sedikit ada 12 kota yang memiliki Persentase 1% yaitu domisili Ungaran, Magelang, Bontang, Bangkalan, Bima, Aceh, Surabaya, Lombok, Brebes, Pontianak, Padang, dan juga Bali.

2.6.2 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Keterangan untuk jenis kelamin responden yang digunakan adalah antara laki-laki atau perempuan. Mengetahui perbandingan jumlah antara laki-laki dan perempuan adalah tujuan dicantulkannya keterangan mengenai jenis kelamin dalam penelitian ini. Berikut adalah data perbandingan jumlah laki-laki dan perempuan :

Tabel 2. 3 Komposisi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No.	Jenis kelamin	Frekuensi	Persentase
1	Laki-laki	57	57
2	Perempuan	43	43
Total		100	100%

Sumber : data primer yang diolah (2025)

Berdasarkan Tabel 2.3 Diperoleh data bahwa mayoritas responden merupakan laki-laki sebanyak 57 orang dengan Persentase 57% dan sisanya berjenis kelamin perempuan sebanyak 43 orang dengan Persentase 43%.

2.6.3 Responden Berdasarkan Usia

Usia merujuk kepada angka lamanya seorang manusia telah hidup. Dalam penelitian ini keterangan mengenai usia dilampirkan untuk mengetahui usia responden karena usia juga dapat memengaruhi gaya menabung, transaksi, juga keinginannya dalam memilih layanan. Dalam penelitian ini minimal usia responden adalah 17 tahun yaitu ketika sudah diperbolehkan secara negara untuk membuka buku tabungan pribadi sehingga dalam keterangan usia ini juga telah mengeliminasi responden yang tidak memenuhi kriteria. Usia 17 tahun juga sudah dianggap cukup dewasa dan dapat dipertanggungjawabkan jawaban dan gaya bertransaksinya. Berikut merupakan data usia responden :

Tabel 2. 4 Komposisi Responden Berdasarkan Usia

No	Usia	Frekuensi	Persentase
1	17-26 Tahun	79	79
2	37-46 Tahun	7	7
3	47-56 Tahun	7	7
4	>56 Tahun	7	7
Total		100	100

Sumber : data primer yang diolah (2025)

Berdasarkan data pada tabel 2.4 diperoleh data bahwa paling banyak usia responden dalam penelitian ini adalah antara usia 17-29 tahun dimana terdapat 79

orang dengan Persentase 79% dan sisanya memiliki Persentase 7% dengan total orang 7 orang.

2.6.4 Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

Identitas responden berdasarkan tingkat Pendidikan ini merujuk kepada seberapa jauh responden menempuh Pendidikan. Hal ini untuk mengetahui dan memahami tingkat pengetahuan dan Pendidikan dari responden. Tingkat Pendidikan juga akan memengaruhi cara berpikir, bertindak dan juga cara mereka menggunakan uang atau gaya menabung seseorang. Berikut merupakan data responden berdasarkan tingkat Pendidikan :

Tabel 2. 5 Komposisi Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

No	Pendidikan	Frekuensi	Persentase
1	SMP/Setingkat	1	1
2	SMA/Setingkat	20	20
3	Sarjana/Setingkat	79	79
4	Magister/lebih	0	0
Total		100	100

Sumber : data primer yang diolah (2025)

Berdasarkan tabel 2.5 Diperoleh data bahwa responden mayoritas berpendidikan sarjana atau setingkat dengan diisi oleh 79 orang dengan Persentase 79% selanjutnya dengan Pendidikan SMA/Setingkat sebanyak 20 orang dengan 20% dan SMP/Setingkat sebanyak satu orang dengan 1% dan tidak ada yang berpendidikan magister atau lebih.

2.6.5 Responden Berdasarkan Pendapatan Perbulan

Pendapatan perbulan merupakan seberapa banyak seseorang mendapatkan uang untuk memenuhi kebutuhan atau keinginannya. Dalam penelitian ini merujuk pada pendapatan perbulan yang diperoleh responden melalui uang saku ataupun pekerjaan utamanya. Berikut merupakan data responden berdasarkan pendapatan perbulan :

Tabel 2. 6 Komposisi Responden Berdasarkan Pendapatan

No.	Penghasilan perbulan	Frekuensi	Persentase
1	< 1.000.000	10	10
2	>1.000.000-3.000.000	34	34
3	>3.000.000-5.000.000	25	25
4	>5.000.000-7.000.000	13	13
5	>7.000.000	18	18

Sumber : data primer yang diolah (2025)

Berdasarkan tabel 2.6 responden paling banyak memiliki pendapatan perbulan antara 1 sampai 3 juta setiap bulannya dengan total 34 orang (34%) dan pendapatan lebih dari 3-5 juta 25 orang (25%) menjadi terbanyak kedua. Terbanyak ketiga adalah dengan pendapatan di atas 7 juta dengan total 18 orang (18%) untuk kemudian dengan pendapatan lebih dari 5-7 juta dengan total 13 orang (13%) dan di posisi terakhir dibawah 1 juta dengan 10 orang (10%).