

BAB II

GAMBARAN OBJEK PENELITIAN (BANK DIGITAL JENIUS, PROGRAM EDUKASI KONSUMEN JENIUS AMAN, DAN *SOCIAL MEDIA MARKETING* DI INSTAGRAM JENIUS)

2.1 Profil Jenius

Jenius merupakan salah satu pelopor aplikasi bank digital di Indonesia yang dikeluarkan oleh BTPN pada tahun 2016. Jenius ditujukan untuk masyarakat yang melek digital (*digital savvy*) dan membutuhkan kemudahan serta kecepatan dalam mengatur keuangan sehari-hari. Hadirnya Jenius bertujuan untuk membantu masyarakat melek digital dalam mengatur finansial kehidupan secara lebih mudah, aman, dan cerdas. Berdasarkan Peraturan OJK Nomor 12/POJK.03/2021 Pasal 1, bank digital didefinisikan sebagai bank berbadan hukum Indonesia (BHI) yang menyediakan dan menjalankan kegiatan usahanya lewat saluran elektronik tanpa kantor fisik selain kantor pusat (KP) atau menggunakan kantor fisik terbatas. Maka dari itu, seluruh kegiatan perbankan Jenius dilakukan secara *online* melalui aplikasi Jenius di *smartphone* nasabah. Mulai dari membuka rekening, menabung, mengatur alokasi dana tabungan, bertransaksi (pembayaran tagihan dan transfer uang), membuat kartu debit dan mengatur saldo kartu debit, mengecek mutasi, konversi saldo Rupiah ke valuta asing, hingga berinvestasi. Sehingga, kendali atas uang dan pengaturan keuangan ada di tangan setiap nasabah sendiri.

Dikutip dari Aeni (2022), hingga saat ini Jenius memiliki beberapa kompetitor bank digital lain yang sudah dikenal di masyarakat Indonesia, seperti Bank Jago, Digibank, Neobank, LINE Bank, PermataME, TMRW, Seabank, Blu by BCA, dan Motion. Maka dari itu, untuk menghadapi tantangan menghadapi kompetitor tersebut, Jenius terus mengembangkan dan meluncurkan inovasi fitur-fitur terbaru yang dapat memudahkan kegiatan perbankan bagi nasabahnya. Di tahun 2021,

2.1.1 Produk dan Layanan Jenius

Berdasarkan laporan tahunan BTPN tahun 2021, berikut produk dan layanan yang ditawarkan Jenius kepada para nasabahnya:

- Aplikasi Jenius

Aplikasi Jenius dapat dioperasikan pada *smartphone* atau perangkat pintar berbasis Android dan iOS untuk melakukan seluruh kegiatan perbankan. Aplikasi Jenius hanya dapat diakses pada satu perangkat untuk satu akun Jenius.

- Tabungan (Flexi Saver, Dream Saver & Valuta Asing)

Jenius menawarkan beberapa produk tabungan yang dapat digunakan nasabah di aplikasi Jenius. Pertama, Flexi Saver, yang dapat digunakan untuk mengalokasikan uang hingga 3 tabungan Flexi Saver dan bersifat fleksibel untuk menarik dan menyetor uang. Kedua, Dream Saver, yang

dapat digunakan untuk menabung sesuai dengan target yang spesifik dan nasabah dapat membuat hingga 5 tabungan Dream Saver yang berbeda untuk setiap target yang direncanakan. Ketiga, saldo mata asing, yang dapat digunakan untuk transaksi dengan kartu utama (m-Card) dalam bentuk uang asing. Transaksi jual dan beli mata uang asing yang ditawarkan Jenius dapat dilakukan dari dan ke mata uang Dolar AS (USD), Dolar Singapura (SGD), Yen (JPY), Poundsterling (GBP), Dolar Australia (AUD), Euro (EUR), dan Dolar Hong Kong (HKD).

- Deposito (Maxi Saver)

Selain tabungan yang dapat ditarik kapan saja, Jenius juga menawarkan Maxi Saver, yaitu produk deposito berjangka yang dapat digunakan untuk tabungan jangka panjang.

- Pembayaran Tagihan

Di Aplikasi Jenius, nasabah dapat melakukan berbagai pembayaran tagihan seperti kartu kredit, telepon, pulsa, paket data, listrik dan air, televisi dan internet, zakat, infaq, sedekah, transportasi dan belanja dari satu tempat.

- ATM Card/Debit Jenius

Nasabah Jenius yang telah melakukan aktivasi akun akan mendapatkan dua jenis kartu debit berlogo Visa, yaitu

kartu utama (m-card) yang dapat digunakan untuk tarik tunai di ATM, transaksi *offline*, dan memiliki saldo mata uang asing serta kartu virtual (e-card) yang dapat digunakan untuk transaksi secara *online* seperti e-Commerce. Selain itu, nasabah juga bisa menambahkan kartu debit tambahan (x-card) untuk mengelola keuangan hingga 3 buah kartu.

- Transfer (RTOL, SKN & RTGS)

Melalui aplikasi Jenius, selain transfer dengan metode *Real Time Online* (RTOL), nasabah juga dapat melakukan transfer dengan Sistem Kliring Nasional (SKN) dan *Real Time Gross Settlement* (RTGS), seperti transfer uang antarbank yang dilakukan melalui *teller* bank. Namun, keunggulan SKN dan RTGS Jenius ialah fitur *auto-checking* sehingga dapat meminimalisir kesalahan data penerima.

- Top-up e-Wallet

Melalui e-Wallet Center, nasabah Jenius dapat dengan mudah melakukan pengisian saldo (*top up*) ke dompet elektronik (*e-wallet*) yang diinginkan. Top up ini dapat dilakukan ke *e-wallet* ShopeePay, LinkAja, OVO, GO-PAY, M-TIX, DANA, dan BNI TapCash.

- Pinjaman (Flexi Cash)

Flexi Cash ialah dana pinjaman yang ditawarkan kepada nasabah Jenius untuk memenuhi kebutuhannya, di mana penarikan dan cicilan Flexi Cash tersebut dapat dipilih oleh nasabah sendiri.

- Jenius Pay

Jenius Pay ialah metode transaksi menggunakan \$Cashtag tanpa kartu yang ditawarkan oleh Jenius, sehingga proses transaksi dapat lebih mudah dan cepat. Jenius Pay menggunakan \$Cashtag yang dimiliki oleh semua nasabah Jenius. Sumber uang untuk melakukan transaksi dapat dipilih melalui Saldo Aktif Rupiah, e-Card, x-Card, ataupun dicicil menggunakan Flexi Cash.

- Jenius QRIS

Jenius QRIS ialah metode pembayaran yang dapat dilakukan hanya dengan *scan* kode QR. Kini, Jenius QRIS juga dapat digunakan untuk QRIS TTM (Tanpa Tatap Muka) di mana transaksi secara *online*.

- Jenius Keyboard

Jenius Keyboard ialah salah satu layanan yang dapat digunakan di perangkat berbasis Android untuk *custom keyboard*, sehingga nasabah dapat menggunakan fitur Jenius seperti *Send It*, *Pay Me*, dan *In & Out* langsung dari *keyboard smartphone*.

- **Jenius for Business**

Tidak hanya untuk keperluan pribadi, Jenius juga menawarkan rekening tambahan khusus bagi nasabah yang memiliki bisnis atau usaha. Sehingga nasabah dapat menggunakan satu aplikasi Jenius untuk mengatur keuangan pribadi secara terpisah dengan keuangan bisnis atau usaha mereka.

- **Bisniskit *by* Jenius**

Bisniskit oleh Jenius adalah aplikasi terpisah dari aplikasi Jenius. Sesuai namanya, aplikasi ini berisi fitur-fitur yang mendukung kegiatan bisnis atau usaha, seperti fitur mesin kasir (POS), mengakses informasi penjualan, biaya pengeluaran, data pelanggan, serta informasi usaha lainnya. Sehingga Bisniskit *by* Jenius dapat digunakan bagi nasabah Jenius yang memiliki bisnis atau usaha dalam mengelola usahanya.

- **Moneytory**

Moneytory ialah catatan keuangan harian yang dapat digunakan untuk membantu pengaturan uang pribadi nasabah Jenius dengan mudah dan sederhana.

- **Sinaya Prioritas di Aplikasi Jenius**

Sinaya Prioritas ialah layanan perbankan khusus nasabah prioritas. Dalam layanan ini, nasabah diberikan

beberapa *privilege* seperti perencanaan keuangan, konsultasi keuangan sesuai dengan tujuan, dan mengelola *Total Wealth* untuk kemudian dapat diwariskan.

2.1.2 Fitur-Fitur Jenius

- *Send It*

Send It adalah fitur yang membolehkan nasabah melakukan transfer antarbank, *top up* e-wallet, dan pembayaran tagihan.

- *Save It*

Save It adalah fitur yang membolehkan nasabah Jenius untuk menabung di Jenius, di mana tersedia 3 jenis tabungan (Flexi Saver, Dream Saver, dan Maxi Saver) yang dapat dipilih nasabah sesuai dengan kebutuhan.

- *Pay Me*

Pay Me adalah fitur yang dapat digunakan oleh nasabah Jenius untuk mengirim permintaan uang kepada sesama nasabah Jenius (menggunakan \$Cashtag) ataupun ke non-nasabah Jenius (menggunakan nomor *handphone* dan e-mail).

- *Split Pay*

Split Pay adalah fitur di aplikasi Jenius untuk mengubah transaksi yang dilakukan menjadi cicilan.

- *Split Bill*

Split Bill adalah fitur yang dapat melakukan perhitungan pembagian *bill* atau tagihan pengeluaran secara otomatis dan melacak status penagihan tiap orang yang terlibat. Sehingga nasabah Jenius dapat menghitung biaya patungan secara adil dengan mudah dan cepat. Fitur ini dapat digunakan antarnasabah Jenius (mengggunakan \$Cashtag) dan non-nasabah Jenius.

- *Card Center*

Card Center adalah fitur di aplikasi Jenius yang dapat digunakan untuk mengelola seluruh kartu debit Jenius nasabah (m-Card, x-Card, dan e-Card). Mulai dari mengatur saldo pada tiap kartu, memblokir kartu jika kartu hilang, mengubah limit sesuai keinginan, hingga mengajukan kartu debit tambahan.

- *In & Out*

Fitur *In & Out* adalah fitur yang mencatat seluruh transaksi uang masuk dan uang keluar di Saldo Aktif, transaksi terjadwal, serta daftar permintaan uang yang terkirim. Sehingga nasabah Jenius dapat dengan mudah melacak transaksi yang dicari secara spesifik.

- *e-Statement*

Fitur yang berisi catatan transaksi bulanan elektronik yang dapat diunduh oleh nasabah dengan mudah.

2.2 Program Edukasi Konsumen Jenius Aman

Menyikapi banyaknya kejahatan digital berupa penipuan yang mengatasnamakan Jenius, Jenius membuat membuat program edukasi konsumen tentang keamanan digital yang juga merupakan tindakan preventif. Seperti yang sudah disebutkan pada latar belakang sebelumnya, kasus penipuan yang mengatasnamakan Jenius dapat terjadi karena literasi dan kewaspadaan masyarakat umum terhadap keamanan data digital masih tergolong rendah. Dalam melangsungkan program edukasi konsumen ini, Jenius meluncurkan laman Jenius Aman di *website* resminya. Laman ini berisi konten artikel tentang jenis data pribadi yang harus dijaga kerahasiaannya oleh nasabah Jenius (PIN, password, tanggal lahir, nama ibu kandung, alamat email, informasi kartu (nomor kartu, CVV, tanggal kadaluwarsa), serta kode OTP), cara-cara menjaga keamanan akun Jenius setiap nasabah (mengganti PIN dan password secara berkala, lebih waspada ketika menggunakan Wi-Fi publik dan VPN gratis untuk mengakses aplikasi perbankan, mengenali akun media sosial resmi dan saluran resmi Jenius, dan mengaktifkan sistem keamanan berlapis yang disediakan oleh Jenius), bentuk-bentuk tindakan kejahatan yang mengancam nasabah Jenius dan pengguna bank digital pada umumnya (*phishing* melalui e-mail, SMS, dan telepon), serta cara bertransaksi *online* secara aman menggunakan Jenius (memerhatikan sistem keamanan 3DSecure berdasarkan logo Verified by Visa yang dimiliki *merchant*).

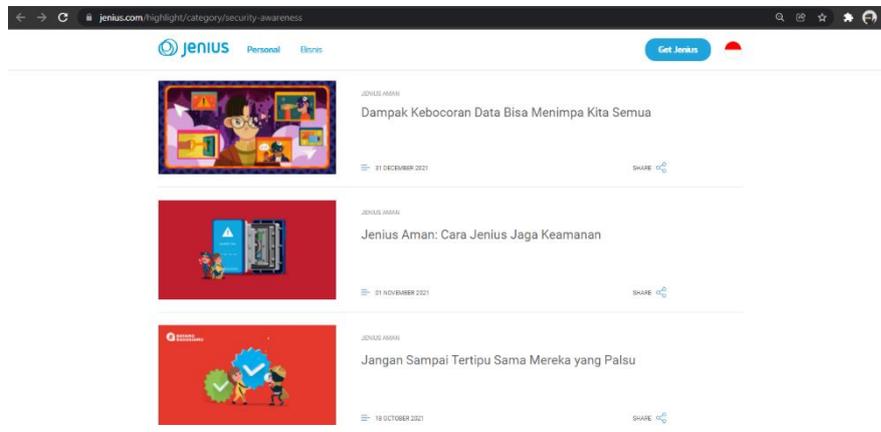
Pesan-pesan tersebut tidak hanya diterbitkan di laman situs resmi Jenius, tapi juga melalui aplikasi *mobile* Jenius (*in-app* dan *push notifications*) dan saluran media komunikasi lainnya seperti media sosial (Twitter, Facebook dan Instagram), e-mail, hingga pesan pribadi di *official* Whatsapp Jenius. Narasi, gambar serta infografis digunakan oleh Jenius sebagai bentuk atau format pesan dalam menyampaikan program edukasi konsumen tentang kejahatan digital. Gabungan dari format pesan tersebut disesuaikan dengan media komunikasi yang digunakan. Untuk terus meningkatkan literasi dan kewaspadaan masyarakat mengenai pentingnya menjaga keamanan data digital dan meminimalisir terjadinya kembali kasus penipuan berbasis *social engineering* yang mengatasnamakan Jenius, Jenius juga melakukan kolaborasi dengan BCA, *blu by* BCA Digital, BNI dan Twitter Indonesia dengan tajuk program *#Datamu Rahasiamu* yang diselenggarakan di media sosial.

Gambar 2.1 Pesan Program Edukasi Konsumen di Twitter Jenius



Sumber: Twitter, <https://twitter.com/JeniusConnect>

Gambar 2.2 Pesan Program Edukasi Konsumen di *Website Jenius*

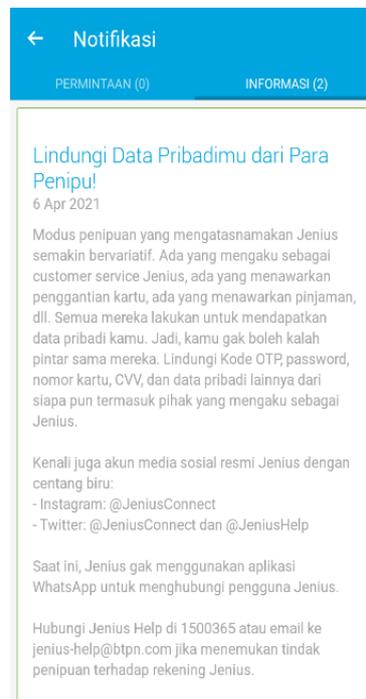


Sumber: <https://www.jenius.com/highlight/category/security-awareness>

Gambar 2.3 Pesan Program Edukasi di Aplikasi Jenius

Jenius • now ^

Jangan Mudah Kena Rayuan 😬
Penipu punya banyak modus buat dapetin data pribadimu. Jangan berikan Kode OTP, PIN, nomor kartu, dan CVV kepada siapa pun termasuk pihak yang mengaku sebagai Jenius, ya!



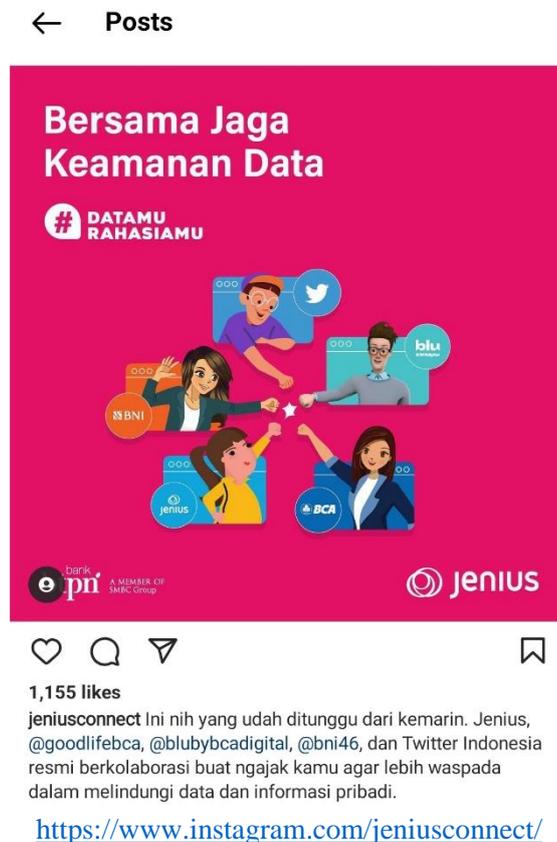
Sumber: Aplikasi Jenius

Gambar 2.4 Pesan Program Edukasi di Whatsapp Resmi Jenius



Sumber: Whatsapp Resmi Jenius

Gambar 2.5 Kolaborasi Jenius dengan Bank Lain #DatamuRahasiamu



2.3 Social Media Marketing di Instagram Jenius (@jeniusconnect)

Salah satu bentuk pemasaran yang dilakukan oleh Jenius ialah *social media marketing* di Instagram resminya (@jeniusconnect). *Social media marketing* adalah salah satu bentuk kegiatan pemasaran yang dilakukan di media sosial untuk menarik perhatian masyarakat terhadap produk yang ditawarkan menggunakan konten yang menarik (Firdiansyah, 2022). Sebagai media sosial berbasis foto dan video, Instagram merupakan *platform* yang dapat membantu kegiatan pemasaran melalui konten visual. Dikutip dari We Are Social (2022), pengguna Instagram di Indonesia pada tahun 2021 mencapai 99 juta pengguna, atau 84,8 persen dari total 191 juta pengguna media sosial di Indonesia. Di mana salah satu aktivitas paling sering dilakukan (48,8 persen) ialah mencari konten yang menarik. Sehingga Instagram dapat dijadikan salah satu *platform* untuk melakukan kegiatan pemasaran melalui media sosial (*social media marketing*).

Akun Instagram Jenius (@jeniusconnect) sendiri sudah ada sejak pertama kali Jenius diluncurkan yaitu pada tahun 2016. Hingga kini, akun Instagram @jeniusconnect sudah memiliki lebih dari 200 ribu pengikut. Konten pemasaran yang diunggah di akun Instagram @jeniusconnect meliputi konten iklan, promosi dan publisitas. Dalam konten iklan, Jenius mengiklankan produk dan layanan yang dapat digunakan di aplikasi *mobile* Jenius beserta cara penggunaannya dan acara yang dapat diikuti oleh nasabah Jenius dan masyarakat umum (Co.Creation Week). Lalu dalam konten promosi, Jenius memberikan penawaran menarik bagi nasabah

Jenius seperti pemotongan harga, *cashback*, pemberian *voucher*, yang terhimpun dalam program Every Yay (program yang berisi penawaran-penawaran menarik khusus untuk nasabah Jenius). Selain itu, Jenius juga mempromosikan program undian berhadiah #PUNDIJenius, di mana Jenius mengajak nasabah Jenius untuk terus meningkatkan transaksi dan saldo tabungan menggunakan Jenius agar bisa terpilih menjadi pemenang dan mendapat hadiah menarik. Dalam konten publisitas, Jenius memberikan informasi tentang keamanan data digital, tindakan-tindakan yang dilakukan oleh penipu yang mengaku sebagai *crew* Jenius, serta menegaskan bahwa Jenius memiliki sistem keamanan berlapis dan sudah terdaftar dan diawasi OJK serta dijamin LPS, sehingga sistem keamanannya terjamin.

Gambar 2.5 Instagram Jenius (@jeniusconnect)





Sumber: @jeniusconnect
 (<https://www.instagram.com/jeniusconnect/>)

Gambar 2.6 Social Media Marketing di Instagram Jenius



jeniusconnect

WASPADA PENIPUAN MENGATASNAMAKAN JENIUS!

Hi teman Jenius,

Sehubungan dengan adanya oknum penipu yang mengatasmakan Jenius, kami kembali mengingatkan agar selalu waspada terhadap oknum-oknum yang menyalahgunakan kesempatan dengan modus kejahatan digital yang beragam.

Jenius dan Bank BTPN menegaskan **TIDAK PERNAH meminta data dan informasi rahasia** dari pengguna. Untuk itu, **JANGAN** membagikan informasi **rahasia** seperti PIN, password, e-mail, One Time Password (OTP), dan data di aplikasi serta Kartu Debit Jenius dalam bentuk apapun termasuk pada *link* tidak resmi dan akun media sosial yang mengatasmakan Jenius.

Di Jenius, keamanan dana dan data pengguna merupakan prioritas utama. Untuk itu, Jenius menerapkan teknologi dengan sistem pengamanan berlapis. Meskipun demikian, hal ini menjadi upaya bersama bagi Jenius dan pengguna agar terhindar dari risiko keamanan oleh pelaku penipuan pada waktu mendatang.

btpn A MEMBER OF BAKI GROUP

jenius

jeniusconnect

Jika menemukan aktivitas mencurigakan yang mengatasmakan Jenius, segera laporkan melalui channel resmi Jenius Help di 1600 365 dan e-mail jenius-help@btpn.com. Jenius akan segera memblokir akses akun Jenius pelaku penipuan yang mengatasmakan Jenius.

Agar semakin maksimal, simak informasi keamanan perbankan selengkapnya di:

<https://www.jenius.com/pages/jeniusaman>.

Jenius diawasi oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK) dan dijamin oleh Lembaga Penjamin Simpanan (LPS).

btpn A MEMBER OF BAKI GROUP

jenius

btpn A MEMBER OF BAKI GROUP

jenius

Data Sensitif

Jangan pernah berikan data perbankan ke mereka yang mengaku pihak bank atau institusi keuangan!
#DatamuRahasiamu

Info Selengkapnya >>>

btpn A MEMBER OF BAKI GROUP

jenius

JANGAN MAU SAMA YANG PALSU

Mulai dari akun media sosial palsu, **contact center palsu**, **link palsu**, apalagi kasih sayang palsu #eh

DATAMU RAHASIAMU

jenius BCA blu BNI

OCBC NISP DANA mofin banking digibank

Sumber: Instagram @jeniusconnect
<https://www.instagram.com/jeniusconnect/>