

MINAT NASABAH DALAM MENGGUNAKAN MOBILE BANKING JENIUS BTPN MANADO

Anatasha Nursaphira Patangari

Faculty of Islamic Economic and Business, State Islamic Institute of Manado,
Sulawesi Utara, Indonesia, Jl. Dr. S.H. Sarundajang Kawasan Ring Road I Kota
Manado, 95128

E-mail: anastasyapatagiri@gmail.com

Abdul Syafiq Mahmud*

Faculty of Islamic Economic and Business, State Islamic Institute of Manado,
Sulawesi Utara, Indonesia, Jl. Dr. S.H. Sarundajang Kawasan Ring Road I Kota
Manado, 95128

E-mail: greatafiq@gmail.com

Misbahul Munir Makka

Faculty of Islamic Economic and Business, State Islamic Institute of Manado,
Sulawesi Utara, Indonesia, Jl. Dr. S.H. Sarundajang Kawasan Ring Road I Kota
Manado, 95128

E-mail: misbahulmakka66@gmail.com

ABSTRACT

This study aims to determine factors influencing customer interest in using Jenius mobile banking. Previously, Jenius mobile banking was one of the facilities of Bank BTPN where this bank could provide many services only for pensioners. Still, now Bank BTPN has issued facilities that non-retirees can use. This mobile banking application allows bank customers to carry out almost all types of transactions via the internet. The research was conducted in Manado using descriptive qualitative research methods. Data is taken from information provided by customers about their perception of the Jenius application. Data collection methods are carried out in three ways, namely observation. Interviews, documentation, and data collection was carried out to obtain data in the field, then analyzed in a qualitative descriptive manner. The research findings show that customer interest in mobile banking is due to the genius mobile banking application's convenience, convenience, and security. The comfort provided by customers can make transactions anywhere and anytime without having to go to the bank.

Keywords: Customer Interest; Genius; Mobile Banking;

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi minat nasabah dalam menggunakan mobile banking Jenius. Dulunya, mobile banking Jenius adalah salah satu fasilitas dari Bank BTPN dimana bank ini mampu menyediakan banyak layanan hanya untuk para pension, namun sekarang bank BTPN sudah mengeluarkan fasilitas yang bisa dipakai oleh non pension. Aplikasi mobile banking ini memungkinkan nasabah sebuah bank dapat melakukan hampir semua jenis transaksi melalui sarana internet. Penelitian dilakukan di kota Manado dengan menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif. Data diambil dari informasi yang diberikan oleh nasabah tentang persepsi mereka perihal aplikasi Jenius metode pengumpulan data dilakukan dengan tiga cara yaitu observasi. Wawancara, dan dokumentasi, pengumpulan data dilakukan untuk

memperoleh data di lapangan, kemudian di analisis secara deskriptif kualitatif. Hasil temuan penelitian menunjukkan bahwa ketertarikan nasabah terhadap mobile banking karena kemudahan, kenyamanan, dan keamanan yang diberikan oleh aplikasi mobile banking jenius, dengan kemudahan yang diberikan nasabah bisa melakukan transaksi dimana saja dan kapan saja tanpa harus ke bank.

Keywords: Minat Nasabah; Jenius; Mobile Banking.

PENDAHULUAN

Perkembangan mobile banking di Indonesia tidak dapat dilepaskan dari perkembangan bisnis handphone atau telepon genggam/seluler. Dari sisi penggunaan seluler, tahun 2012 lalu tingkat penetrasi seluler dinegara kita mencapai 110%, sementara ditingkat global 86% (Faturrozhah, 2021). Pemanfaatan ponsel yang makin canggih ternyata memberikan kemudahan dalam pelayanan perbankan. Nasabah tidak perlu lagi mengantri di counter bank untuk membayar tagihan ataupun mentransfer. Cukup dengan menggunakan mobile banking, nasabah merasa nyaman dengan pelayanan yang cepat (Wulandari, 2018).

Berdasarkan hasil survey MARS Indonesia dalam penelitian Wulandari (2018) bahwa di 5 kota (Jakarta, Bandung, Semarang, Surabaya, Medan) tingkat kesadaran nasabah terhadap mobile banking melonjak tinggi mencapai 50,4% atau meningkat 14,9% nasabah yang di survey separuhnya mengaku telah mengetahui mobile banking. Ini berarti produk *e-banking* tersebut bukan sesuatu yang asing lagi bagi para nasabah perbankan.

Nasabah di Jakarta, Bandung, dan Semarang relatife lebih mengetahui mobile banking dibandingkan nasabah disurabaya dan medan. Tingkat kesadaran nasabah di Jakarta merupakan yang tertinggi yaitu 58,4% sedangkan tingkat kesadaran nasabah di Medan merupakan yang terendah yaitu baru mencapai 36,4%. Jika dibandingkan dengan hasil survey sebelumnya, tingkat kesadaran di Jakarta meningkat pesat. Dari hanya 34,2 ditahun 2008, meningkat 24,2 % menjadi 58,4%. Artinya, per tahunnya terjadi peningkatan kesadaran rata-rata sebesar 8% (Faturrozhah, 2021).

Banyak bank yang memberikan layanan internet banking seiring dengan perkembangan finansial teknologi. Salah satunya adalah Bank Tabungan Pensiunan Negara (BTPN). Namun bank BTPN melakukan gerakan baru dalam aplikasi *mobilebanking* yang ada di Indonesia (Puspita, 2009). Bank BTPN mengeluarkan aplikasi keuangan bernama "Jenius". Bank BTPN disebut mengeluarkan aplikasi ini karena aplikasi jenius tidak hanya menawarkan layanan internet banking namun, aplikasi ini juga memberikan kemudahan dalam pengambilan keputusan yang terkait dengan finansial saat bertransaksi (Kennedy & Harefa, 2018; Panjaitan, 2019). Maksud dari pengambilan keputusan adalah seperti halnya mesin atau kartu ATM sedang rusak sehingga tidak bisa melakukan transaksi, aplikasi mobile banking melalui ponsel bisa digunakan sebagai pengambilan keputusan terakhir untuk bertransaksi.

Namun nyatanya aplikasi *mobile banking* Jenius yang memiliki banyak fitur ini juga memiliki banyak kekurangan yang dikeluhkan penggunanya. Salah satu pengguna yang menyatakan keluhannya dalam menggunakan *mobile banking* Jenius adalah pemilik akun kaskus bernama Freezy Chameleon yang menyatakan bahwa aplikasi *mobile banking* Jenius sering terjadi error (Prabowo & Widodo, 2021), sehingga membuat nasabah melakukan pertimbangan kembali untuk melakukan transaksi menggunakan *mobile banking* Jenius.

Aplikasi Mobile Banking Jenius juga belum di luncurkan secara resmi di kota Manado akan tetapi penggunanya sudah ada, informasi tentang mobile banking Jenius pun sudah ada di internet tapi masih sedikit yang peneliti jumpai, nasabah jenius juga harus melakukan video call langsung dengan customer services yang berada di pusat Jakarta untuk memastikan data nasabah tersebut karena di bank BTPN KC Manado belum memiliki karyawan untuk mengurus langsung Aplikasi Jenius ini, peneliti juga ingin mengetahui faktor-faktor apa saja membuat nasabah ingin menggunakan mobile banking jenius tersebut sedangkan mobile banking jenius sendiri belum resmi di luncurkan di kota Manado, penggunanya juga kebanyakan kalangan muda atau non pensiunan yang lebih mengerti tentang teknologi informasi, jadi bukan hanya nasabah pensiunan saja yang bisa menjadi nasabah bank BTPN akan tetapi yang non pensiunan juga bisa menjadi nasabah bank BTPN. Berdasarkan penjelasan diatas, peneliti ingin mencoba untuk meneliti lebih jauh mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi minat nasabah dalam menggunakan *mobile banking* Jenius.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan kualitatif bersifat lapangan (Creswell, 2014). Peneliti melakukan pengamatan langsung ini dengan guna mendapatkan informasi yang relevan dan akurat. Peneliti juga mengumpulkan data dari berbagai artikel dan jurnal dengan judul penelitian dan dijadikan sebagai dasar landasan teori (Sugiono, 2013). Penelitian ini menggunakan proses tanya jawab secara langsung atau wawancara dengan pegawai Bank BTPN dan juga nasabah untuk mendapatkan informasi secara detail.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Mobile Banking Jenius

Bank memanfaatkan media teknologi informasi seperti facebook dan instagram untuk memasarkan produk Jenius ini seperti memasang iklan promosi, karena produk ini lebih cocok digunakan oleh kaum milenial yang lebih sering menggunakan facebook dan instagram (Aripin, 2021; Prasetyo et al., 2021). Pihak dari bank BTPN memilih mempromosikan langsung melewati media internet, karena seperti yang peneliti katakan di Manado belum ada petugas Jenius yang bertugas untuk memasarkan akun mobile banking jenius ini, mereka juga melakukan pembukaan *booth-booth* kecil di pusat perbelanjaan untuk memasarkan aplikasi Jenius ini.

Adapun beberapa jasa layanan yang tersedia pada mobile banking Jenius BTPN mulai dari informasi rekening, transaksi pembayaran (PLN, pulsa, e-wallet), transaksi transfer, produk dan promo, jenius call 12427, penagihan hutang dan kontak Jenius. Salah satu teknologi berbasis finansial atau fintech yang dimanfaatkan dan diciptakan perusahaan perbankan untuk nasabahnya adalah aplikasi mobile banking. Salah satu perusahaan perbankan swasta nasional yang tengah mengembangkan aplikasi mobile banking adalah Bank Tabungan Pensiunan Nasional (BTPN) dengan aplikasinya bernama Jenius. Dengan adanya fenomena tingkat pemanfaatan internet pada kegiatan transaksi perbankan di Indonesia yang cenderung rendah, kehadiran jenius diharapkan dapat berkontribusi dalam meningkatkan pemanfaatan transaksi perbankan masyarakat di Indonesia untuk dapat mengetahui tingkat pemanfaatan nasabah khususnya nasabah Jenius, maka diperlukan suatu teori yang dapat mengukur dan memprediksi persepsi, niat, dan perilaku pengguna system informasi, yaitu dengan menggunakan teori Technology Acceptance Model (TAM).

Jenius merupakan sebuah aplikasi mobile banking berbasis digital yang dirancang dan dikembangkan untuk membantu masyarakat dalam mengatur *life finance* lebih mudah, cerdas, aman, melalui *smartphone* berbasis Android maupun iOS (Ayufi et al., 2019). Jenius ini disebut juga dengan Banking Reinvented dan digagas oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK) (Anggraeni & Widyastuti, 2017; Aryantiningrum, 2019).

Produk Jenius ini pertama kali di formulasikan pada januari 2015, dan baru di *launching* pada 11 Agustus 2016 lalu. Selama kurang lebih satu tahun, Jenius terus melakukan perbaikan dan peningkatan performa, jenius ini dibuat berdasarkan penelitian yang komprehensif tentang kebutuhan masyarakat *digital savvy* di Indonesia, perkembangan teknologi digital, dan digital banking yang terbaik di dunia (Anggraeni & Widyastuti, 2017).

Selama beberapa tahun terakhir ini, bank komersial telah memperkenalkan sistem perbankan berbasis internet untuk meningkatkan operasional dan mengurangi biaya (Dz, 2018; Syukron, 2013). Banyak bank yang telah memberikan layanan internet banking seiring dengan perkembangan financial teknologi. Salah satunya adalah Bank Tabungan Pensiunan Nasional (BTPN). Namun bank BTPN melakukan gebrakan baru dalam aplikasi *mobile banking* yang ada di Indonesia (Anggraeni & Widyastuti, 2017). Bank BTPN disebut melakukan gebrakan baru dalam aplikasi *mobile banking* yang ada di Indonesia. Bank BTPN mengeluarkan aplikasi keuangan 'Jenius'. Bank BTPN disebut melakukan gebrakan karna aplikasi Jenius tidak hanya menawarkan layanan internet banking namun, aplikasi ini juga memberikan kemudahan dalam pengambilan keputusan yang terkait dengan konsekuensi finansial (Mahani, 2019).

Jenius BTPN ini secara luas dapat diartikan sebagai kemampuan memanfaatkan fasilitas ponsel untuk mengakses rekening yang dimiliki, sehingga memungkinkan nasabah untuk melakukan transaksi perbankan pada ponsel tersebut, pemanfaatan ponsel semakin canggih tersebut ternyata memberikan

kemudahan dalam pelayanan perbankan (Dirwan, 2018). Nasabah cukup menggunakan aplikasi Jenius BTPN, mereka dapat merasa nyaman dengan pelayanan yang cepat. Dalam upaya membantu mengatur finansial nasabah, Jenius sebagai layanan perbankan terbaru dari BTPN berkomitmen untuk memberi pelayanan istimewa bagi nasabah (Septiani, 2019).

Anggraeni & Widyastuti (2017) menyatakan bahwa aplikasi jenius sering terjadi error, hal tersebut membuat nasabah jadi mempertimbangkan kembali untuk menggunakan aplikasi Jenius tersebut. Kendala ini sudah cukup sering dirasakan oleh banyak nasabah, hal tersebut membuat nasabah merasa terganggu karena aktifitas nasabah menjadi terhambat dengan masalah tersebut.

Dari berbagai penjelasan yang telah diberikan, ditemukan beberapa faktor yang membuat banyak pertanyaan terhadap aplikasi jenius, yang dimana meningkatnya pengguna Jenius yang cukup banyak dalam jangka waktu 5 bulan. Setiap pengguna Jenius pasti memiliki alasan dan faktor-faktor yang mendukung.

Minat masyarakat menggunakan Mobile Banking Jenius

Mobile banking jenius BTPN, merupakan aplikasi baru dari bank BTPN yang bergantung pada internet, mobile banking sering digunakan karena sangat mempermudah transaksi dan tidak memakan waktu lama untuk melakukan transaksi tersebut. Dari yang diteliti, nasabah-nasabah ini menggunakan jenius karena aplikasi ini lebih bagus tentunya dari mobile-mobile banking yang lain, fitur-fiturnya juga beragam seperti bisa membayar beberapa tagihan penting listrik, air, BPJS, dan tagihan telepon, transfer, dan yang unik adalah fitur *split bill* dan fitur *pay me*, fitur *split bill* seperti membagi nota/*bill* untuk patungan pada saat hangout atau makan bersama, *split bill* ini bisa digunakan untuk mengirim nota/*bill* pada teman-teman agar mereka bisa patungan untuk membayar satu nota tersebut, tentu bisa dibayar melalui mobile banking juga dan uang tunai juga, agar mereka bisa mengingat bahwa mereka punya tagihan yang belum dilunasi, sedangkan *pay me* ini fitur yang hampir sama yaitu menagih hutang dengan menaruh jumlah hutang dan menulis catatan seperti (uang nonton yang lupa dibayar) agar nasabah bisa membayar hutang tersebut, fitur pengingat ini akan dikirimkan ke teman yang belum membayar hutang.

Kemudian ada juga fasilitas gratis biaya transfer ke semua jenis bank dan tarik tunai dari ATM bersama, tapi fasilitas ini juga dibatasi selama 25 kali bebas biaya admin, jadi nasabah merasa sangat terbantu dengan fitur ini juga, ini yang membedakan mobile banking jenius dan mobile banking lainnya, tapi sayangnya kalau sudah di atas jam dua belas tengah malam nasabah sudah tidak bisa mentransfer kata ka darwis selaku nasabah jenius, tapi kendala hanya sampai beberapa jam dan pada jam 6 pagi sudah bisa melakukan transfer kembali.

Peneliti mewawancarai S selaku pegawai BTPN yang bertanggung jawab sementara tentang jenius di manado, nasabah yang menggunakan jenius dimanado ada sekitar tiga ratus lebih nasabah yang membuat rekening jenius di kantor, tetapi

nasabah yang melakukan registrasi online jumlah nasabahnya tidak bisa dihitung karena data tersebut masuk di kantor pusat bank BTPN Jakarta, sedangkan S hanya bisa mendata nasabah-nasabah yang melakukan pembukaan rekening di kantor bank btpn tersebut.

Untuk melakukan pendaftaran pada mobile banking ini kita bisa melakukannya sendiri dirumah tanpa harus datang ke bank, tapi ada beberapa nasabah yang ingin meminta bantuan di bank karena tidak terlalu paham untuk belajar sendiri, untuk pembukaan rekening ini kita bisa mengisi data-data kita ke dalam aplikasi seperti nomor KTP dan NPWP beserta nama lengkap dan data yang ada di KTP, kemudian jika sudah selesai kita akan di konfirmasi langsung oleh karyawan Jenius melalui Vidio Call untuk mengaktifkan akun Jenius ini karena pegawai khusus untuk melayani Jenius ini belum ada di Manado.

Kemudian mengenai jenius, jenius ini sudah ada sejak lama, tapi waktu itu hanya di peruntukkan oleh karyawan-karyawan yang bekerja pada bank BTPN ini, kemudian berevolusi menjadi aplikasi umum yang bisa digunakan siapa saja walau dia bukan nasabah BTPN atau nasabah pensiunan, karena fasilitas ini juga lebih cocok di gunakan oleh kaum milenial yang lebih mengenal mobile banking tersebut, nasabah yang sudah lansia juga bisa kalau nasabah ingin mempelajari cara menggunakan mobile banking Jenius ini, info yang saya dapat dari ibu steva selaku penanggung jawab Jenius di manado ialah jenius akan meluncurkan secara umum pada akhir bulan maret 2020 atau awal bulan april 2020, para pegawai BTPN beberapa akan turun langsung ke pusat perbelanjaan untuk membuka Booth Jenius agar bisa diketahui oleh banyak kalangan. Booth jenius ini akan melayani nasabah yang kesulitan atau kurang mengenai mobile banking jenius, melayani pembuatan akun rekening jenius, dan semuanya mengenai jenius dan aplikasinya.

Berdasarkan hasil wawancara dengan JT (24) karyawan magang di BTPN, menggunakan jenius ini lebih bagus tentunya dari mobile-mobile banking yang lain, fitur-fiturnya juga beragam seperti bisa membayar beberapa tagihan penting listrik, air, BPJS, dan tagihan telepon, transfer, dan juga JT difasilitasi gratis biaya admin tarik tunai dan transfer dari jenius sebanyak 25 kali per bulan, dan menurut saya itu cukup worth it karena dalam satu bulan terdiri dari 30 hari, jadi hampir dalam sebulan nasabah bebas biaya admin dari bank, dan yang saya ketahui dari nasabah registrasinya pun tidak sesulit seperti bank-bank yang lain yang harus datang langsung ke bank, tetapi nasabah juga bisa mendaftarkan diri sendiri dari rumah saja dan akan di konfirmasi langsung oleh customer service jenius melalui video call, kemudian akun jenius pun telah siap digunakan. Menurut JT yang membuatnya ingin menggunakan jenius ini selain wajib menurutnya jenius ini beda dengan mobile-mobile banking lainnya. Nasabah juga puas dengan semua produk yang difasilitasi oleh aplikasi jenius ini.

Berdasarkan hasil wawancara dengan saudara KT (26) bekerja di bank BTPN bagian OPR menggunakan jenius sudah lebih dari setahun kira-kira berdasarkan keterangan dari yang diwawancarai, menurut KT, kemudahan yang didapati oleh nasabah jenius ini adalah jenius memfasilitasi nasabahnya

memasukan berbagai macam pembayaran pembayaran yang penting bagi nasabah seperti tagihan listrik, BPJS, PAM, pulsa dan e-wallet seperti ovo, gopay dll, dan juga nasabah diberikan gratis biaya admin selama 25 kali dalam sebulan sedangkan bank lain katanya tidak memfasilitasi gratis biaya admin, kalau sudah melebihi kuota maksimum nasabah sudah dikenakan biaya, menurut nasabah, dia memilih jenius karena aplikasi keluaran terbaru dari bank BTPN dan tentunya wajib direview langsung oleh para pegawai, nasabah juga tidak pernah mengalami kehilangan uang di mobile banking tanpa sebab, karena sejauh ini aplikasi yang digunakan nasabah sangat aman dan sangat membantunya karena mobile banking jenius menggunakan verifikasi dua langkah dalam memasukkan *password* dan nasabah tidak merasa ribet akan hal itu justru merasa lebih aman dengan verifikasi dua langkah ini, tentunya mobile banking ada kekurangannya seperti harus bergantung pada jaringan, jika tidak memiliki jaringan data pasti aplikasi ini tidak bisa dipergunakan.

Peneliti juga mewawancarai SE (36) selaku pegawai BTPN yang bertanggung jawab sementara tentang jenius di Manado, nasabah yang menggunakan jenius di Manado ada sekitar tiga ratus lebih nasabah yang membuat rekening jenius di kantor, tetapi nasabah yang melakukan registrasi online jumlah nasabahnya tidak bisa dihitung karena data tersebut masuk di kantor pusat bank BTPN Jakarta, sedangkan SE hanya bisa mendata nasabah-nasabah yang melakukan pembukaan rekening di kantor bank btpn tersebut. Untuk melakukan pendaftaran pada mobile banking ini kita bisa melakukannya sendiri dirumah tanpa harus datang ke bank, tapi ada beberapa nasabah yang ingin meminta bantuan di bank karena tidak terlalu paham untuk belajar sendiri, untuk pembukaan rekening ini kita bisa mengisi data-data kita ke dalam aplikasi seperti nomor KTP dan NPWP beserta nama lengkap dan data yang ada di KTP, kemudian jika sudah selesai kita akan dikonfirmasi langsung oleh karyawan Jenius melalui Vidio Call untuk mengaktifkan akun Jenius ini karena pegawai khusus untuk melayani Jenius ini belum ada di Manado. Saya juga menanyakan tentang pendapat SE mengenai peretasan dana jenius dijakarta yang saya lihat di google, menurut SE hal tersebut belum ada di Manado tapi jika hal itu terjadi tentunya pihak bank akan langsung menindak lanjuti masalah tersebut, karena masih banyak kemungkinan itu bukan di retas tapi tanpa sengaja password diketahui oleh orang lain.

Berdasarkan hasil wawancara dengan BN (51) sudah menggunakan jenius belum lama ini sekitar 3-4 bulan jadi masih banyak fasilitas-fasilitas khusus untuk nasabah yang belum dicobanya, tapi untuk pembayaran bulannya sudah menggunakannya, Keterangan yang didapati oleh BN yakni aplikasi jenius sangat membantu dalam kehidupan sehari-harinya, seperti untuk membayar air, listrik, pulsa dan bpjs, dan pada aplikasi jenius ini tersedia kartu fisiknya untuk dipergunakan sebaik-baiknya seperti memberi kartu fisik ini pada anaknya dengan saldo yang bisa ditransfer melalui mobile banking jenius misalnya BN memberi saldo pada kartu tersebut sebesar 200.000 maka hanya uang itulah yang bisa digunakan anak BN tanpa menyentuh saldo utama dari mobile banking jenius. Dan tentunya kelemahan yang saya dapati dari aplikasi hanya terkait masalah jaringan

data atau kuota internet nasabah. Alasan bpk bonnie menggunakan aplikasi ini untuk mendukung produk dari bank BTPN dan tentunya karena kemudahan bertransaksi serta menghemat waktunya.

Berdasarkan hasil penelitian dari saudari ML (25) bekerja di bank BTPN sebagai customer service, ML menggunakan mobile banking Jenius sudah sekitar setahun sejak beberapa bulan menjadi karyawan bank BTPN, alasan nasabah menggunakan mobile banking jenius karena kemudahan yang diberikan, mobile banking Jenius ini memang belum dikenal oleh banyak orang di kota manado karena memang belum disosialisasikan ke tempat umum, sosialisasi dilakukan di area kantor agar karyawan bisa lebih mengenal Jenius dan menggunakan Aplikasi ini, mobile banking Jenius sudah di pasarkan melalui internet atau media informasi, banya masyarakat manado yang belum menggunakan mobile banking Jenius ini, tapi nasabah jenius sudah ada, nasabah melakukan registrasi melalui smartphone tanpa harus ke bank untuk membuatnya dan akan di aktivasi melalui video call oleh customer service yang berada di kantor pusat Jakarta, data keseluruhan nasabah jenius di Manado belum diketahui karena data tersebut dimiliki oleh kantor pusat yang ada di Jakarta, tapi jika diperkirakan dimanado sudah memiliki 300-an nasabah jenius walaupun belum disosialisasikan secara langsung.

Berdasarkan hasil wawancara dari saudara DK (31) bekerja di bank BTPN, DK sudah menggunakan Jenius dari tahun 2014, artinya Jenius ini sudah lama ada di bank BTPN dan belum dipublikasikan, hanya antar karyawan saja yang mengetahui tentang aplikasi ini, tapi sekarang siapa saja bisa menggunakan mobile banking jenius, alasannya menggunakan jenius karena mobile banking ini merupakan aplikasi yang jenius menurutnya karena beda dengan mobile banking yang lainnya, yaitu fitur split bill, fitur ini cukup unik dari mobile banking lainnya karena aplikasi ini bisa menagih hutang pada teman yang lupa bayar saat nongkrong di tempat makan, contohnya jika pengguna lupa membayar atau tidak mempunyai uang tunai yang pas untuk patungan, temannya bisa mengirim semacam nota/*bill* menggunakan aplikasi ini, jadi nasabah bisa mengingat total uang yang harus dibayarnya, kebanyakan dari kita sering lupa membayar hutang pada teman atau menganggap remeh uang patungan dan sering dilupakan begitu saja, karena itu aplikasi jenius membuat fitur penagih hutang untuk mengingatkan hutang yang belum dibayar, walaupun sederhana, mobile banking ini cukup unik dari mobile banking biasanya, kekurangan dari mobile banking tentunya hanya masalah jaringan/kuota internet, apabila jaringan tidak stabil maka transaksi nasabah bisa tertunda dan jika tidak memiliki kuota internet maka transaksi mobile banking tidak bisa dilanjutkan.

Berdasarkan hasil wawancara dari OW (42) IRT yang menggunakan jenius sudah sekitar 3-4 bulan ia mengetahui jenius dari temannya yang bekerja sebagai cleaning service di bank BTPN, dan sebelumnya ia juga tidak pernah memakai aplikasi mobile banking dari bank manapun, temannya menyarankan untuk menggunakan aplikasi Jenius ini karena sangat membantu keseharian kita seperti belanja, dan membeli token listrik saat tidak membawa uang cash, aplikasi jenius sangat membantu dalam melakukan transaksi-transaksi dan pengecekan saldo,

karna nasabah tidak perlu antri di bank untuk melakukan transaksinya, kerugian yang dialami nasabah juga selama ini belum ada, nasabah masih merasa nyaman menggunakan aplikasi jenius ini, nasabah juga memberitahukan bahwa aplikasi jenius ini akan segera dibuka *boothnya* di pusat perbelanjaan agar masyarakat bisa mengetahui aplikasi Jenius ini, alasan utama yang membuat nasabah berminat menggunakan mobile banking Jenius karena kemudahan-kemudahan yang diberikan saat nasabah bertransaksi.

Berdasarkan hasil wawancara dengan GN selaku satpam sekaligus nasabah di bank BTPN yang telah menggunakan jenius sekitar 7 bulan, ia tertarik menggunakan aplikasi mobile banking jenius karena saran teman yang mengatakan bahwa Jenius sangat membantu dalam melakukan transaksi-transaksi yang sering kita gunakan, mobile banking ini memfasilitasi nasabah dengan memberikan 25 kali transaksi gratis sesama bank maupun bank yang lain setiap bulan, jadi nasabah bisa mentransfer tanpa takut saldo terpotong biaya admin, tentunya selama sebulan menggunakan bonus 25 kali transaksi gratis sangat membantu, karena biasanya saldo kita sering terkena potongan biaya admin sampai 6000-an jika transfer ke bank lain, dan menurut nasabah aplikasi ini bisa mengirimkan pesan pada nasabah yang lain untuk mengingatkan hutang yang belum di bayar, ini cukup beda dari mobile banking yang lain, ada fitur *pay me* pada aplikasi tersebut untuk menagih hutang pada teman yang lupa membayar hutangnya, hampir sama dengan fitur split bill yang fungsinya untuk menagih uang patungan jika tidak membawa uang tunai, di zaman modern seperti sekarang sudah banyak kemudahan yang diberikan teknologi dan bisa kita manfaatkan dengan smartphone yang kita miliki, sayangnya aplikasi mobile banking hanya bisa digunakan jika nasabah memiliki kuota internet dan jaringan yang bagus agar transaksi berjalan dengan lancar.

Berdasarkan hasil penelitian di atas aplikasi mobile banking memang sudah banyak di gunakan oleh nasabah pada zaman modern seperti, khususnya nasabah yang menggunakan mobile banking Jenius, rata-rata hampir semua nasabah yang menggunakan aplikasi ini adalah karyawan dari bank BTPN, aplikasi ini dulunya hanya di khususkan untuk karyawan dan sekarang sudah di publikasikan ke seluruh nasabah yang ingin menggunakan mobile banking Jenius ini, tapi dari yang saya ketahui masih banyak orang-orang yang belum pernah mendengar mobile banking Jenius dari Bank BTPN ini, ternyata aplikasi ini belum diperkenalkan pada masyarakat di Kota Manado sehingga yang memakai aplikasi ini sebagian besar adalah karyawan dari bank BTPN.

Masih terhitung sedikit nasabah selain karyawan BTPN yang menggunakan mobile banking Jenius, pihak dari bank BTPN KC Manado berencana untuk memperkenalkan Jenius pada masyarakat yang ada di manado melalui pembukaan booth-booth di pusat perbelanjaan beberapa bulan kedepan, para pengguna mobile banking jenius bisa membuka rekening sendiri melalui aplikasi tanpa harus datang ke bank untuk mengkonfirmasi datanya, nasabah hanya perlu memasukkan KTP dan NPWP untuk membuka rekening jenius ini kemudian akan di konfirmasi langsung oleh petugas Jenius dari kantor pusat di Jakarta melalui Vidio Call kemudian akun Jenius bisa langsung digunakan oleh nasabah, fitur-fitur yang di

dalam aplikasi ini juga bisa dibilang cukup beda dengan aplikasi mobile banking, karena terdapat fitur *split bill* dan *pay me* yang berfungsi sebagai menagih hutang atau pesan pengingat bagi teman nasabah yang belum membayar tagihan atau hutang, contohnya untuk fitur *Pay me*, fitur ini berfungsi untuk mengirim nota hutang pada teman yang belum membayar hutang sedangkan untuk fitur *split bill* untuk membagikan bill atau nota pada teman-teman nasabah yang sepakat untuk patungan pada saat nongkrong, nasabah bisa mengirim jumlah uang yang akan dibayar masing-masing nasabah melalui mobile banking Jenius ini. Pengguna rekening jenius ini juga mempunyai kartu fisik yang bisa diperbelanjakan seperti kartu ATM, saldo yang ada pada mobile banking bisa di transfer pada kartu fisik sesuka hati agar nasabah bisa menggunakan saldo yang berada di kartu fisik tanpa takut menggunakan uang yang berada di saldo utama karena sudah dibagi beberapa untuk kartu fisik.

UCAPAN TERIMA KASIH

Terimakasih kepada Nasabah dan juga semua pihak yang terlibat dalam pembuatan artikel ini atas kesediaan dan bantuannya dalam penyelesaian penelitian ini.

KESIMPULAN

Mobile banking Jenius adalah kemudahan yang diberikan saat bertransaksi serta keamanan yang diberikan sehingga nasabah merasa nyaman dengan layanan yang diberikan, nasabah juga tidak perlu membuang-buang waktu untuk antri di bank atau pergi ke ATM terdekat. Mobile banking Jenius juga sangat membantu ketika kita lupa membawa uang tunai kita bisa dapat menggunakan mobile banking untuk membayar tagihan kita. Terdapat beberapa fitur yang berbeda dengan mobile banking lainnya seperti layanan *split bill* dan *pay me* sebagai pengingat hutang. Mobile banking Jenius diperkenalkan pada masyarakat dengan membuka booth di pusat perbelanjaan beberapa bulan kedepan, dan untuk sekarang dimanado belum ada petugas khusus untuk melayani nasabah jenius, nasabah bisa melakukan pembukaan rekening melalui smartphone milik nasabah sendiri dan akan dikonfirmasi langsung oleh petugas dari kantor pusat di Jakarta melalui Vidio Call, jika nasabah sudah melengkapi syarat pembukaan rekening maka petugas akan langsung meangaktifkan rekening Jenius nasabah.

REFERENSI

- Anggraeni, K., & Widyastuti, D. A. (2017). *Pengaruh Kemudahan (Perceives Ease of Use) Terhadap Minat Ulang Penggunaan Aplikasi Mobile Banking Jenius*.
- Aripin, Z. (2021). *Marketing Management*. Deepublish.
- Aryantiningrum, A. (2019). *Peran Moderasi Satisfaction With The Co-Creation Performance Pada Hubungan Degree Of Co-Creation Terhadap Satisfaction With The Company, Loyalty Dan Expenditures Pada Customer Co-Creation*.

- Suatu Penelitian Pada Digital Banking Jenius BTPN*. SITE Indonesia Banking School.
- Ayufi, N., Pertiwi, R., Shabrina, V. G., & Irwansyah, I. (2019). Pemanfaatan Co-Creation oleh Jenis Co. Create sebagai Strategi Pengembangan Produk Perbankan Digital Jenius. *PETANDA: Jurnal Ilmu Komunikasi Dan Humaniora*, 1(2), 52–62.
- Creswell, J. W. (2014). *Research design: qualitative, quantitative, and mixed methods approaches*. SAGE Publications Ltd.
- Dirwan, D. (2018). Pengaruh Kualitas Jasa “Jenius Btpn” terhadap Kepuasan Nasabah pada PT. Bank Tabungan Pensiun Nasional Cabang Makassar. *AKMEN Jurnal Ilmiah*, 15(3).
- Dz, A. S. (2018). Inklusi Keuangan Perbankan Syariah Berbasis Digital-Banking: Optimalisasi dan Tantangan. *Al-Amwal: Jurnal Ekonomi Dan Perbankan Syari'ah*, 10(1), 63–80.
- Faturrozhiah, S. N. (2021). *analisis minat nasabah dalam penggunaan mobile banking (studi di bank syariah indonesia kcp pacitan)*. IAIN Ponorogo.
- Kennedy, P. S. J., & Harefa, A. A. (2018). The Financial Technology, Regulation, And Banking Adaptation In Indonesia. *Fundamental Management Journal*, 3(1), 1–11.
- Mahani, S. A. E. (2019). *Profil digital payment di Indonesia*.
- Panjaitan, R. (2019). Analisis Penerapan E-Business Studi Kasus Pada Bank Tabungan Pensiunan Nasional (BTPN), Tbk. *E-Bisnis: Jurnal Ilmiah Ekonomi Dan Bisnis*, 12(1), 1–12.
- Prabowo, R. S. H., & Widodo, T. (2021). Analisis Penerapan Model Unified Theory Of Acceptance And Use Of Technology 2 (utaut2) Pada Adopsi Penggunaan Mobile Payment Jenius (Studi Kasus Di Kota Bandung). *eProceedings of Management*, 8(5).
- Prasetio, A., Ashoer, M., Hutahaean, J., Simarmata, J., Samosir, R. S., Nugraha, H., Jamaludin, J., Harmayani, H., Putra, S. H., Irdawati, I., & others. (2021). *Konsep Dasar E-Commerce*. Yayasan Kita Menulis.
- Puspita, R. P. S. (2009). *Peningkatan pelayanan publik oleh PT. Pos Indonesia (PERSERO) kantor pos besar Surakarta melalui pengembangan produk layanan*. UNS (Sebelas Maret University).
- Septiani, I. (2019). *Faktor Penentu Usage Behavior Intention Konsumen Generasi Y dalam Menggunakan Layanan Digital Banking Produk Jenius pada BTPN*. STIE Indonesia Banking School.
- Sugiono, S. (2013). *Metode Penelitian Kualitatif*. Alfabeta.
- Syukron, A. (2013). Dinamika perkembangan perbankan syariah di Indonesia. *Economic: Journal of Economic and Islamic Law*, 3(2), 28–53.
- Wulandari, D. P. (2018). *Faktor-faktor yang mempengaruhi minat nasabah untuk menggunakan layanan mobile banking pada PT Bank Syariah Mandiri kantor cabang Lubuk Pakam*. Universitas Islam Negeri Sumatea Utara Medan.