

Prinsip Transparansi Layanan Perbankan di Aplikasi Jenius SMBC Indonesia Tbk Ditinjau dari Peraturan Otoritas Jasa Keuangan

Melani Ayu Anisak^{1*}, Nina Indah Febriana²

¹ Fakultas Syariah dan Ilmu Hukum, UIN Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung, Indonesia.

² Fakultas Syariah dan Ilmu Hukum, UIN Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung, Indonesia.

¹melawulan57812@gmail.com, ²ninaifebriana@gmail.com

*Correspondence

Submitted: March 23rd, 2025 | Accepted: January 25th, 2026 | Published: February 5th, 2026

Abstract

The research was motivated by the allegation that the principle of transparency was not applied to Jenius SMBC Indonesia Tbk's banking services, so it needs to be reviewed through OJK Regulation No. 17 of 2023 on the Implementation of Governance for Banks, OJK Regulation No. 21 of 2023 on Digital Services by Commercial Banks, and OJK Regulation No. 22 of 2023 on Consumer and Community Protection in the Financial Services Sector. The objectives of this study are: 1) Analysing the implementation of the principle of transparency of banking services at Jenius SMBC Indonesia Tbk, 2) Analysing the suitability of the implementation of the principle of transparency of banking services at Jenius SMBC Indonesia Tbk with the provisions of OJK Regulations. The research method used by the researcher is a field research method with a qualitative approach. The data collection procedures used in this study include observation, interviews, and documentation. Meanwhile, the data analysis technique uses several stages including data collection, data reduction, and data presentation, and ends with conclusion and verification. The results of this study show that the implementation of the principle of transparency of banking services at Jenius SMBC Indonesia Tbk in general has been running well, but not all users are willing to read and understand RIPLAY. On the other hand, nominal details are not mentioned on RIPLAY and the information on answers to questions about feasible fees is not displayed. The information system of Jenius SMBC Indonesia Tbk does not comply with the provisions of the principle of transparency, including the non-fulfilment of the provisions of Article 30 Paragraph (1) Letter a, which is related to the substance of RIPLAY and Article 32 Paragraph (1) OJK Regulation No. 22 of 2023 where the information on answers to questions about feasible fees is not clearly stated at RIPLAY.

Keywords: Principles of transparency; banking services; financial technology; Jenius SMBC Indonesia Tbk; OJK Regulations.

Intisari

Penelitian dilatarbelakangi adanya dugaan tidak diterapkannya prinsip transparansi pada layanan perbankan aplikasi Jenius SMBC Indonesia Tbk sehingga perlu ditelisik melalui Peraturan OJK No. 17 Tahun 2023 tentang Penerapan Tata Kelola Bagi Bank, Peraturan OJK No. 21 Tahun 2023 tentang Layanan Digital oleh Bank Umum, dan Peraturan OJK No. 22 Tahun 2023 tentang Perlindungan Konsumen dan Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan. Adapun tujuan penelitian ini adalah *pertama*, menganalisis implementasi prinsip transparansi layanan perbankan di aplikasi Jenius SMBC Indonesia Tbk dan *kedua*, menganalisis kesesuaian implementasi prinsip transparansi layanan perbankan di aplikasi Jenius SMBC Indonesia Tbk berdasarkan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan. Metode penelitian yang digunakan peneliti adalah metode penelitian lapangan (*field research*) dengan pendekatan kualitatif. Prosedur pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini meliputi observasi, wawancara, dan dokumentasi. Sedangkan teknik analisis data menggunakan beberapa tahapan meliputi pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, serta diakhiri dengan pengambilan kesimpulan dan verifikasi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa implementasi prinsip transparansi layanan perbankan di aplikasi Jenius SMBC Indonesia Tbk secara umum telah berjalan dengan baik hanya saja tidak semua nasabah mau membaca dan memahami RIPLAY. Di sisi lain, detail nominal tidak disebutkan pada RIPLAY dan informasi jawaban atas pertanyaan seputar *feasible fee* tidak ditampilkan dengan jelas. Sistem informasi aplikasi Jenius SMBC Indonesia Tbk tidak memenuhi ketentuan prinsip transparansi meliputi tidak dipenuhinya ketentuan Pasal 30 Ayat (1) Huruf a terkait substansi RIPLAY dan Pasal 32 Ayat (1) POJK Nomor 22 Tahun 2023 dimana informasi jawaban atas pertanyaan seputar *feasible fee* tidak tertulis secara jelas.

Kata Kunci: Prinsip transparansi; layanan perbankan; *financial technology*; Jenius SMBC Indonesia Tbk; Peraturan OJK.

A. Pendahuluan

Bank sejatinya merupakan bentuk lembaga keuangan dimana kita dapat menemukan beberapa jenis bank berdasarkan fungsi, kepemilikan, status, dan penentuan harga. Menurut fungsinya, bank dapat diklasifikasikan menjadi bank sentral, bank umum, dan Bank Perkreditan Rakyat (BPR). Berbicara mengenai bank umum, pada dasarnya bank umum merupakan bank yang melaksanakan kegiatan usaha baik secara konvensional maupun berdasarkan prinsip syariah. Kegiatan usaha yang dimaksud meliputi penghimpunan dana dari masyarakat, penyaluran dana kepada masyarakat, serta pelayanan jasa dan lalu lintas pembayaran. Maka berdasarkan kegiatan usaha yang dilakukan, bank umum termasuk ke dalam kategori Pelaku Usaha Jasa Keuangan (PUJK).

PUJK sendiri merupakan lembaga jasa keuangan dan/atau pihak yang menjalankan kegiatan usaha meliputi penghimpunan dana, penyaluran dana, maupun pengelolaan dana pada sektor jasa keuangan dan senantiasa berada dalam pengawasan Otoritas Jasa Keuangan (OJK).¹ Di Indonesia terdapat sejumlah bank umum yang beroperasi, salah satunya adalah Bank Tabungan Pensiunan Nasional (BTPN Tbk) yang per tanggal 2 Oktober 2024 Bank BTPN Tbk secara resmi berganti nama menjadi Bank SMBC Indonesia Tbk. Akan tetapi, meskipun secara hukum nama Bank BTPN Tbk telah berubah, diperlukan proses panjang untuk benar-benar berubah mulai dari penggantian nama sistem hingga kartu-kartu nasabah.²

Sebagai bagian dari bank umum, SMBC Indonesia Tbk turut berperan dalam mewarnai sektor usaha jasa keuangan digital. Meningkatnya peran bank umum sebagai lembaga keuangan digital tentunya sebagai dampak dari perkembangan dunia industri dan teknologi.³ Sehubungan dengan perkembangan teknologi, keberadaan *financial technology* (*fintech*) telah memengaruhi berbagai sektor industri jasa termasuk perbankan dalam rangka inovasi layanan, peningkatan efisiensi, stabilitas sistem, ketahanan, serta keamanan jasa layanan keuangan yang lebih baik. Bank SMBC Indonesia Tbk dalam hal ini turut menjadi salah satu bank yang mendapatkan pengaruh atas perkembangan *fintech* karena kepemilikan layanan perbankan digital berupa aplikasi Jenius yang sudah diluncurkan pada bulan Agustus Tahun 2016 sejak masih bernama Bank BTPN Tbk.⁴

Aplikasi Jenius dirancang serta dikembangkan dengan maksud untuk membantu masyarakat mengatur *life finance* sekaligus menjadi jawaban atas kebutuhan terhadap praktik perbankan yang lebih mudah, cerdas, dan aman melalui *smartphone*. Aplikasi Jenius juga tidak hanya terbatas peranannya terhadap ekosistem pembayaran di Indonesia melainkan juga ekosistem

¹Siti Resmi, et. all., *Literasi Kewirausahaan dan Keuangan: Memperkuat Sikap dan Kompetensi Berwirausaha*. (Jakarta: Salemba Empat, 2023), 81.

²Zefanya Aprilia, "Bos BTPN Blak-blakan Ungkap Alasan Ganti Nama Jadi SMBC" dalam <https://www.cnbcindonesia.com/market/20241010062603-17-578398/bos-btpn-blak-blakan-ungkap-alasan-ganti-nama-jadi-smbc> (diakses 11 Oktober 2024).

³Nurul Ichsan Hasan, *Pengantar Perbankan*. (Jakarta: Gaung Persada Press Group, 2014), 43.

⁴Amrie Firmansyah dan Rohmat Suryanto, *Penghasilan Komprehensif Lain Pada Perusahaan Sektor Jasa Keuangan di Indonesia: dampak Adopsi IFRS*. (Indramayu: Adab, 2021), 45.

pembayaran di luar negeri dengan adanya pengembangan fungsi dan fitur-fitur pendukung.⁵ Keberadaan aplikasi Jenius sebagai produk divisi Bank SMBC Indonesia Tbk turut mendapatkan pujian dari berbagai kalangan dan menjadi pionir *digital banking* di Indonesia. Kehadiran aplikasi Jenius kemudian disusul bank digital lain, seperti Bank Jago, Blu by BCA, TMRW by UOB Indonesia, Line Bank, PermataME, Sea Bank, Bank Aladin, Livin by Mandiri, hingga DigiBank.⁶

Sebagai lembaga yang menyediakan jasa layanan keuangan digital, Jenius memberikan akses kemudahan layanan kepada nasabah berupa kemudahan pembukaan rekening secara daring tanpa harus mengunjungi kantor cabang dan dapat dilakukan melalui proses layanan *know your customer* (KYC). Selain itu, aplikasi Jenius juga menawarkan fitur-fitur canggih yang setara dengan fitur *digital banking* di negara-negara maju.⁷ Terlepas dari kecanggihan fitur-fitur yang ditawarkan, Jenius perlu memperhatikan aspek transparansi dalam penyelenggaraan operasional layanan keuangan.⁸ Transparansi menjadi kunci khusus keberhasilan pengembangan *fintech* sebagaimana penuturan Nurhaida, Wakil Ketua Dewan Komisioner OJK periode 2017-2022. Adapun transparansi yang dimaksud meliputi informasi terkait biaya oleh karenanya penting bagi penyedia layanan untuk memberikan edukasi keuangan sehingga nasabah ataupun nasabah dapat memahami layanan dengan baik.⁹

Pada prakteknya, aplikasi Jenius belum menerapkan prinsip transparansi dikarenakan layanannya mendapat kritikan dari sejumlah nasabah. Salah satu nasabah menyebutkan bahwa dirinya merasa dirugikan dengan adanya pendebitan otomatis pada sejumlah dana oleh pihak aplikasi Jenius SMBC Indonesia Tbk manakala mengaktifkan kembali akun Jenius miliknya. Pendebitan dana tersebut dimaksudkan sebagai *feasible fee* tiap bulan atas layanan perbankan aplikasi Jenius SMBC Indonesia Tbk yang sudah lama tidak digunakan oleh nasabah. Nasabah turut menyesalkan tidak adanya kejelasan informasi termasuk dari *customer service* (CS) atas pendebitan yang dilakukan.¹⁰

Tidak berhenti pada persoalan pendebitan otomatis, nasabah lain bahkan menyebut *feasible fee* sebagai “biaya siluman” karena informasi terkait dengan biaya pengaktifan kembali akun yang tidak terpakai tidak tertera pada saat awal perjanjian. Karenanya, nasabah tersebut tidak mengetahui bahwa pada bulan keempat pasca pembukaan rekening Jenius dikenakan potongan *feasible fee* sebesar Rp 10.000,00 (Sepuluh Ribu Rupiah) per bulan. Akibatnya, nasabah

⁵Taridi Kasbi Ridho, et. all., *Manajemen Statejik: Road to The Essence of Sustainable Competitiveness*. (Jakarta: Kencana, 2023), 137-138.

⁶Gede Arga Adrian, “Bank Digital: Manis Didepan, Amankah Dibelakang?” dalam <https://www.ums.ac.id/berita/penelitian/bank-digital-manis-di-depan-amankah-dibelakang> (diakses 11 Oktober 2024).

⁷Bayu Prawira Hie, *Panduan Transformasi Digital Bank di Indonesia*. (Malang: Media Nusa Creative, 2021), 92.

⁸Ikatan Bankir Indonesia (IBI) dan Lembaga Sertifikasi Profesi Perbankan (LSPP), *Mengenal Operasional Perbankan 1*. (Jakarta: Gramedia Pustaka, 2014), 171.

⁹Agus Sahbani, “OJK Tekankan Prinsip Transparansi pada Industri Fintech” dalam <https://www.bukumonline.com/berita/a/ojk-tekanan-prinsip-transparansi-pada-industri-fintech-lt5aa63d5da2668/?page=1> (diakses 16 Agustus 2024).

¹⁰Johan, “Jenius Mendebit Rp120 Ribu dari Rekening yang Sudah Lama Tidak Digunakan” dalam <https://mediakonsumen.com/2023/09/19/surat-pembaca/jenius-mendebit-rp120-ribu-dari-rekening-yang-sudah-lama-tidak-digunakan> (diakses 16 Agustus 2024).

tersebut tidak memiliki dana yang cukup untuk membayar cicilan *Flexi Cash* yang diambil sebelumnya dan berakhir dikenakan denda.¹¹ Melalui ulasan aplikasi Jenius tersebut diketahui adanya keluhan-keluhan dari nasabah yang dikejutkan atas berkurangnya saldo *Flexy Saver* sejumlah Rp 100.000,- (Seratus Ribu Rupiah) pada aplikasi yang sudah lama tidak digunakan. Nasabah lain juga menyebutkan adanya pemotongan dana sejumlah Rp 120.000,- (Seratus Dua Puluh Ribu Rupiah) pada aplikasi yang juga sudah lama tidak digunakan bahkan pada aplikasi yang telah dihapus.

Perlu digarisbawahi bahwa hubungan antara penyedia layanan perbankan dengan nasabah (nasabah) tidak hanya terbatas pada hubungan hukum (perjanjian antara kedua belah pihak) saja, melainkan juga menyangkut hubungan kepercayaan antara pihak perbankan dengan nasabah. Kepercayaan nasabah menjadi fondasi kelangsungan usaha perbankan mengingat nasabah bertindak sebagai pemilik dana (pemodal). Karenanya, kepercayaan nasabah harus menjadi indikator utama kelangsungan bisnis layanan keuangan digital.¹²

Di sisi lain, sebagaimana telah disinggung sebelumnya bahwa terdapat Otoritas Jasa Keuangan (OJK) yang mengawasi penghimpunan dana, penyaluran dana, maupun pengelolaan dana pada sektor jasa keuangan. OJK sejatinya bertujuan untuk menciptakan kegiatan dalam sektor jasa keuangan yang terselenggara secara teratur, adil, transparan, dan akuntabel.¹³ OJK sendiri memiliki kewenangan yang luas antara lain membuat peraturan di bidang jasa keuangan, memberi serta mencabut izin persetujuan, memperoleh laporan periodik serta informasi terkait industri jasa keuangan, memberlakukan sanksi administratif, melakukan pemeriksaan serta penyidikan terhadap suatu pelanggaran, memberikan arahan maupun perintah tertulis, menunjuk pengelola statute dan mewajibkan pengalihan usaha demi kepentingan nasabah, dan mencegah kejahatan di bidang keuangan sekaligus mengatur pengendalian lembaga keuangan.¹⁴

Adapun penelitian terdahulu yang mengambil tema serupa diantaranya adalah sebagaimana berikut:

1. Penelitian yang dilakukan oleh Herdian Ayu Andreana Beru Tarigan dan kawan-kawan pada tahun 2019 dengan judul "Perlindungan Hukum terhadap Nasabah atas Penyelenggaraan Layanan Perbankan Digital", di mana menghasilkan kesimpulan bahwa layanan perbankan khususnya layanan perbankan digital merupakan layanan perbankan yang dikembangkan dalam rangka memberikan pelayanan terhadap nasabah dengan lebih cepat, mudah,

¹¹Denny Saputra, "Biaya Siluman Pinjaman Flexi Cash Jenius BTPN" dalam <https://media.konsumen.com/2024/07/25/surat-pembaca/biaya-siluman-pinjaman-flexi-cash-jenius-btpn> (diakses 22 September 2024).

¹²Andika Persada Putra, *Hukum Perbankan: Analisa Mengenai Perjanjian Kredit dan Keterkaitannya dengan Batalnya Perkawinan Debitur serta Alternatif Penyelesaiannya*. (Surabaya: Scopindo Media Pustaka, 2021), 18-19.

¹³Adrian Sutedi, *Aspek Hukum Otoritas Jasa Keuangan*. (Jakarta: Raih Asa Sukses, 2014), 54.

¹⁴*Ibid.*, 43.

dan sesuai dengan kebutuhan dimana penyelenggaraannya turut diatur di dalam Peraturan OJK.¹⁵

2. Penelitian yang dilakukan oleh Trigaya Ahimsa pada tahun 2022 dengan judul "Transparansi Informasi sebagai Bentuk Perlindungan Konsumen di Sektor Jasa Keuangan: Studi Komparasi di Indonesia, Singapura, dan Malaysia", di mana menghasilkan kesimpulan bahwa implementasi prinsip transparansi khususnya terkait informasi produk dan/ atau layanan perbankan dapat memberikan konsumen kesempatan membandingkan serta menilai kesesuaian produk dan/ atau layanan perbankan terhadap kebutuhannya. Di sisi lain, penting bagi OJK sebagai regulator untuk mengkaji implementasi ketentuan prinsip transparansi tersebut.¹⁶
3. Penelitian yang dilakukan oleh Melia Prabangasta Yustisia pada tahun 2022 dengan judul "Perlindungan Bagi Nasabah dalam Penyelenggaraan Layanan Perbankan Digital di Indonesia" yang menghasilkan kesimpulan bahwa kewajiban bank terkait penyelenggaraan layanan perbankan digital turut diatur melalui Peraturan OJK. Peraturan OJK dalam hal ini turut menempati posisi sebagai upaya perlindungan preventif bagi nasabah. Peran OJK sebagai lembaga pengawas maupun regulator pelayanan perbankan digital dalam hal peningkatan pengawasan terhadap kepatuhan Bank atas ketentuan yang ada amat diperlukan mengingat pengaduan nasabah turut mempengaruhi kepercayaan nasabah terhadap produk perbankan digital itu sendiri.¹⁷

Penelitian terdahulu digunakan sebagai pembanding penelitian ini dengan penelitian yang sudah dilakukan sebelumnya. Dengan demikian dapat diperoleh informasi berupa persamaan maupun perbedaan antara hasil penelitian ini dengan penelitian yang telah dilakukan. Berkaca pada penelitian-penelitian yang telah dilakukan di atas, penelitian ini memiliki persamaan dimana objek penelitian mengulik layanan perbankan khususnya layanan perbankan digital ataupun layanan berbasis teknologi informasi. Sedangkan perbedaan penelitian terletak pada metode penelitian yang digunakan dan hasil yang ingin dicapai mengingat penelitian ini fokus pada penerapan prinsip transparansi layanan perbankan khususnya di aplikasi Jenius SMBC Indonesia Tbk.

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sekaligus sumbangan pemikiran baik itu secara praktis maupun teoritis. Manfaat praktis yang dimaksud yakni menjadi bahan kajian ataupun rujukan bagi mahasiswa yang sama-sama berminat untuk memahami secara lebih mendalam terkait prinsip transparansi layanan perbankan ditinjau dari Peraturan OJK. Sementara itu, manfaat teoritis yang dimaksud berupa bertambahnya *khazanah* keilmuan seputar ketentuan- ketentuan terkait prinsip transparansi layanan perbankan

¹⁵Herdian Ayu Andreana Beru Tarigan, et. all., "Perlindungan Hukum terhadap Nasabah atas Penyelenggaraan Layanan Perbankan Digital", *Jurnal Pembangunan Hukum Indonesia* 1, No. 3 (2019): 305.

¹⁶Trigaya Ahimsa, "Transparansi Informasi sebagai Bentuk Perlindungan Konsumen di Sektor Jasa Keuangan: Studi Komparasi di Indonesia, Singapura, dan Malaysia", *Dialogia Iuridica: Jurnal Hukum* 13, No. 2 (2022): 88.

¹⁷Melia Prabangasta Yustisia, "Perlindungan Bagi Nasabah dalam Penyelenggaraan Layanan Perbankan Digital di Indonesia", *Dharmasiasa: Jurnal Program Magister Hukum Fakultas Hukum Universitas Indonesia* 2, No. 2 (2022): 809.

yang diatur melalui Peraturan OJK. Bagaimanapun tujuan dari penelitian ini yakni dimaksudkan untuk menganalisis bagaimana implementasi prinsip transparansi layanan perbankan di aplikasi Jenius SMBC Indonesia Tbk dan menganalisis apakah implementasi prinsip transparansi layanan perbankan di aplikasi Jenius SMBC Indonesia Tbk telah sesuai dengan ketentuan Peraturan OJK.

B. Metode Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan yakni penelitian hukum empiris. Adapun pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini yakni pendekatan kualitatif di mana turut melibatkan data lapangan (data primer). Data primer yang dimaksud dalam penelitian ini meliputi data yang diperoleh langsung dari informan meliputi *customer service* (CS), teller, maupun nasabah aplikasi Jenius SMBC Indonesia Tbk, informasi dari website ataupun aplikasi, dan dokumentasi yang didapatkan selama penelitian. Selain itu, turut digunakan data sekunder terdiri dari bahan hukum primer meliputi Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 17 Tahun 2023 tentang Penerapan Tata Kelola Bagi Bank (POJK No.17 Tahun 2023), Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 21 Tahun 2023 tentang Layanan Digital oleh Bank Umum (POJK No. 21 Tahun 2023), dan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 22 Tahun 2023 tentang Perlindungan Konsumen dan Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan (POJK No. 21 Tahun 2023). Terdapat pula bahan hukum sekunder meliputi buku-buku hukum, karya tulis ilmiah ataupun literatur yang memberikan penjelasan terkait bahan hukum primer dan relevan terhadap permasalahan yang diteliti yakni tidak lain mengenai prinsip transparansi itu sendiri.

Data dikumpulkan melalui observasi dan wawancara dengan melibatkan *customer service* (CS), teller, dan nasabah aplikasi Jenius SMBC Indonesia Tbk, serta dokumentasi dimana peneliti turut mendokumentasikan dokumen yakni berupa ringkasan informasi produk dan/ atau layanan (RIPLAY) yang disediakan aplikasi Jenius SMBC Indonesia Tbk serta formulir persetujuan. Data penelitian dianalisis menggunakan tahapan-tahapan yang dikemukakan oleh Sugiyono mulai dari pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, hingga mengambil kesimpulan dan verifikasi. Data yang sudah dikumpulkan diuji keabsahannya melalui uji kredibilitas (*credibility*) triangulasi data. Secara keseluruhan tahapan penelitian mengacu pada tahapan penelitian yang dikemukakan Sudjana antara lain mengidentifikasi masalah, membatasi masalah, menetapkan fokus penelitian, mengumpulkan data, mengolah dan memaknai data, memunculkan teori, dan melaporkan hasil penelitian.

C. Aplikasi Jenius SMBC Indonesia

1. Profil Aplikasi Jenius SMBC Indonesia Tbk

Gambar 1. Logo Aplikasi Jenius SMBC Indonesia Tbk



Sumber: <https://www.jenius.com/>

Sebelum mengembangkan aplikasi Jenius, BTPN sudah lebih dahulu meluncurkan *mobile digital platform* berupa BTPN Wow! pada tahun 2015. BTPN Wow! merupakan implementasi inovasi “Laku Pandai” yang diinisiasi oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK) untuk memperluas jangkauan layanan keuangan terhadap masyarakat. Nasabah dapat membuka rekening dan melangsungkan transaksi hanya dengan menggunakan perangkat telepon seluler sekalipun hanya memiliki sinyal 1 (satu) bar. Pada tanggal 11 Agustus 2016, BTPN kemudian meluncurkan aplikasi Jenius dan menjadi pionir *financial technology* di Indonesia. Aplikasi Jenius tersebut telah terdaftar di Otoritas Jasa Keuangan (OJK) dan telah dijamin oleh Lembaga Penjamin Simpanan (LPS).¹⁸

Sebagaimana telah dipaparkan di awal bahwa aplikasi Jenius mendapatkan pujian dari berbagai kalangan dan diklaim sebagai pionir *digital banking* di Indonesia. Jenius diketahui telah mencatatkan pertumbuhan nasabah 15% secara tahunan (*year on year/ yoy*) menjadi 5,9 juta sampai akhir Kuartal III-2024.¹⁹ Jenius menduduki peringkat lima besar *financial technology* dengan jumlah nasabah terbanyak. Meningkatnya jumlah nasabah Jenius dikarenakan Jenius menawarkan fitur-fitur yang berbeda dari aplikasi *fintech* lainnya, yakni menawarkan fitur transaksi valuta asing yang dapat digunakan secara daring maupun luring, menyediakan layanan tabungan, deposito, kredit, investasi, asuransi, sistem *split bill*, serta layanan catatan transaksi keuangan.²⁰

Meskipun dilengkapi dengan fitur-fitur yang berbeda dari layanan *fintech* lainnya, aplikasi Jenius diketahui memiliki beberapa kelemahan dalam penyediaan layanan keuangan diantaranya: 1) Tidak adanya transparansi nasabah promo *cashback* layanan; 2) Kurangnya pelayanan *customer service*; 3) Aplikasi

¹⁸Taridi Kasbi Ridho, et. all., *Manajemen Strategik: Road to The Essence of Sustainable Competitiveness*, (Jakarta:Kencana,2023),137-138.

¹⁹Nurtiandriyani Simamora, “Nasabah Jenius Meningkat 15% Jadi 5,9 Juta pada Kuartal III-2024” dalam <https://amp.kontan.co.id/news/nasabah-jenius-btpn-meningkat-15-pada-kuartal-iii-2024> (diakses 13 November 2024).

²⁰Layanan Personal diakses melalui www.jenius.com pada 10 Oktober 2025.

Jenius sering ter-logout sendiri.²¹ Selain itu, aplikasi Jenius tidak terlepas dari sasaran kejahatan siber seperti *phising* yang menyebabkan kebocoran data pribadi nasabah, pembobolan akun rekening, pemblokiran paksa, kegagalan transaksi, dan hilangnya nominal uang dalam rekening.²²

2. Temuan Penelitian

Berdasarkan penelitian yang dilakukan, peneliti memperoleh sejumlah temuan mulai dari telah bergantinya Bank BTPN Tbk menjadi Bank SMBC Indonesia secara resmi per tanggal 2 Oktober 2024 sehingga secara bertahap kedepannya aplikasi Jenius akan dikenal sebagai aplikasi Jenius SMBC Indonesia Tbk. Aplikasi Jenius sendiri diluncurkan pada tanggal 11 Agustus 2016 dan menjadi pionir *digital banking* di Indonesia. Diketahui aplikasi Jenius SMBC Indonesia Tbk memiliki sejumlah fitur maupun produk dan/ atau layanan meliputi tabungan, kartu debit jenius, mata uang asing, *in & out*, *moneystory*, Jenius QR, dan fitur aplikasi Jenius SMBC Indonesia Tbk lainnya mulai dari *e-Wallet Center* hingga *Split Bill*.

Di sisi lain, aplikasi Jenius SMBC Indonesia Tbk turut menghadirkan produk dan/ atau layanan yang tidak kalah menarik yakni berupa *Flexi Cash* yang telah digunakan setidaknya oleh 55% nasabah aplikasi menurut study pada tahun 2023. *Flexi Cash* sendiri merupakan wujud bahwa aplikasi Jenius SMBC Indonesia menyelenggarakan layanan pinjam meminjam uang berbasis teknologi informasi (*fintech lending*) di mana turut terdaftar dan diawasi oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK). Adapun untuk dapat menikmati semua fitur maupun produk dan/ atau layanan, maka terlebih dahulu harus memiliki akun Jenius SMBC Indonesia Tbk yang aktif.

Selain dapat melakukan registrasi secara mandiri, calon nasabah aplikasi Jenius SMBC Indonesia Tbk dapat pula menemui *customer service* (CS) apabila mengalami kesulitan. Mengingat aplikasi Jenius SMBC Indonesia Tbk tetap menyediakan CS yang bertugas untuk membantu dan menyediakan informasi yang dibutuhkan di KCP Bank SMBC Indonesia terdekat sekalipun aplikasi Jenius SMBC Indonesia Tbk merupakan *digital bank* yang tidak memiliki kantor fisik.

Atas transformasi BTPN Tbk menjadi SMBC Indonesia Tbk sekalipun tidak memberikan dampak yang signifikan terhadap aplikasi Jenius, diharapkan dapat memberikan dampak positif terhadap likuiditas, operasional ataupun pelayanan yang lebih baik, dan produk bervariasi dengan jangkauan yang lebih luas. Selain itu, kaitannya dengan informasi, terdapat pengakuan dari beberapa nasabah di mana mereka memperoleh informasi mengenai aplikasi Jenius SMBC Indonesia Tbk melalui rekan kalangan kantor dan selebaran-selebaran. Untuk informasi sendiri dapat diakses nasabah melalui CS, teller, fitur *chat*, maupun *e-mail*. Pada hasil wawancara juga diketahui bentuk bantuan yang diberikan CS dan teller selain

²¹ Fikry Satrio, "Rancangan Pembuatan Aplikasi Customers Servis Online dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Digital Jenius Bank BTPN di Malang Jawa Timur", *Jurnal Multidisiplin, Indonesia* 2, No. 3(2023):158-160.

²² Davina Dewi,dkk, "Perlindungan Hukum Nasabah BTPN Jenius dalam Kasus Pembobolan Dana Rekening", *Fairness and Justice: Jurnal Ilmiah Ilmu Hukum* 21, No.1 (2023):9-10.

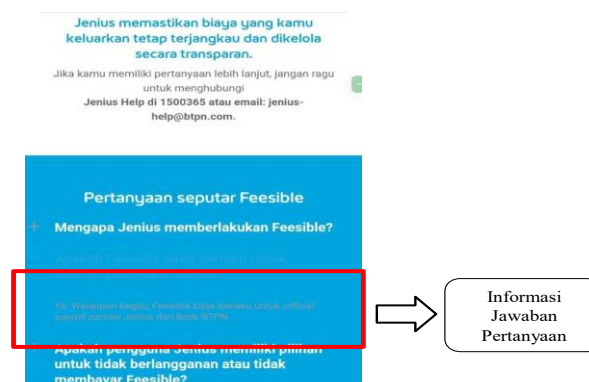
dari memberikan informasi di mana CS membantu penanganan kendala yang di alami calon nasabah dan/atau nasabah sementara teller membantu dalam penarikan tunai (transaksi tunai) yang tidak dapat dilakukan melalui aplikasi.

Hasil wawancara menunjukkan bahwa: 1) Proses penarikan dana dari rekening melalui teller bank perlu dikonfirmasi mengenai kepemilikan akun jenius berdasarkan kartu identitas nasabah penarik dana; 2) Aplikasi Jenius menyediakan fitur *chat* yang berfungsi untuk menampung pertanyaan nasabah dan bertindak sebagai *call center* pengaduan nasabah²³; 3) Aplikasi Jenius SMBC Indonesia Tbk menyediakan RIPLAY baik versi umum maupun personal hanya saja tidak semua calon nasabah mau membaca maupun memahami RIPLAY tersebut sekalipun telah diberi waktu yang cukup untuk membaca dan memahami; 4) Sebagian besar nasabah tidak membaca klausul syarat dan ketentuan secara utuh²⁴; 5) Biaya (*feasible fee*) yang juga disebut dalam RIPLAY tetapi tidak mencantumkan nominal secara spesifik melainkan calon nasabah diarahkan untuk mengakses www.jenius.com/rates-and-limits.

Lebih lanjut informasi seputar *feasible fee* dapat dilihat pada bagian informasi jawaban atas pertanyaan *feasible fee* pasca akun telah aktif. Selang beberapa saat setelah akun berhasil aktif akan muncul pemberitahuan mengenai *feasible fee* pada halaman aplikasi Jenius SMBC Indonesia Tbk yang menerangkan bahwa nasabah baru diberi kesempatan selama 3 (tiga) bulan untuk merasakan manfaat aplikasi Jenius SMBC Indonesia Tbk tanpa *feasible fee* sebesar Rp 10.000,- (sepuluh ribu rupiah) setiap bulannya.

Sebelum menekan menu “OK”, nasabah baru dapat melihat informasi selengkapnya terkait *feasible fee*. Di halaman yang sama, nasabah dapat mengetahui *help desk* aplikasi Jenius SMBC Indonesia Tbk yakni di nomor 1500365 atau email sekaligus memahami jawaban maupun pertanyaan seputar *feasible fee* dengan tampilan sebagaimana berikut:

Gambar 2. Tampilan Informasi Pertanyaan dan Jawaban Seputar *Feasible Fee*



Sumber: Tangkapan Layar Aplikasi Jenius

²³Wawancara dengan Awit Aristianto selaku Teller pada Kantor Cabang Pembantu SMBC Indonesia pada 19 November 2024.

²⁴Wawancara dengan Sadi, Tri Widiatoro, Hendik Kuncoro selaku nasabah aplikasi Jenius pada tanggal 19 November 2024.

Informasi tersebut memiliki tampilan yang tidak jelas. Meskipun demikian, baik *customer service* maupun *teller* tetap senantiasa menyampaikan detail informasi termasuk *feasible fee* sebagai wujud transparansi pemotongan *feasible fee*.²⁵ Lebih lanjut, mengenai produk dan/atau layanan diketahui bahwa nasabah (informan) yang diwawancarai memanfaatkan layanan *Flexi Cash*, deposito, *Flexi Saver*, *transfer* gratis, hingga pembayaran tagihan. Layanan *Flexi Cash* sendiri didapatkan melalui mekanisme pengajuan dan nasabah akan memperoleh notifikasi pemberitahuan apabila pengajuan ditolak. Diketahui pula bahwa akhir-akhir ini penerimaan pengajuan *Flexi Cash* lebih diutamakan bagi nasabah yang telah memperoleh penawaran sebelumnya dimana penawaran tersebut nasabah memperoleh informasi mengenai gambaran *Flexi Cash* dan bunga yang ditetapkan.

D. Implementasi dan Kesesuaian Prinsip Transparansi Layanan Perbankan di Aplikasi Jenius SMBC Indonesia Tbk

1. Implementasi Prinsip Transparansi Aplikasi Jenius SMBC Indonesia Tbk

Implementasi prinsip transparansi layanan perbankan dalam hal ini mengarah pada bagaimana kejelasan dan keakuratan informasi yang disediakan sekaligus disampaikan dalam aplikasi Jenius SMBC Indonesia Tbk bagi nasabah sebagai konsumen sebelum, saat, maupun setelah menggunakan produk dan/atau layanan yang disediakan.

a. Transparansi dalam Penyampaian Informasi

Aplikasi Jenius SMBC Indonesia Tbk sebagai bank digital menggunakan teknik untuk menyampaikan informasi ringkasan produk dan/ atau layanan (RIPLAY) secara langsung (tatap muka) maupun tidak langsung. Informasi secara langsung disampaikan melalui *customer service* dan *teller* yang dapat nasabah temui di Kantor Cabang Pembantu Bank Informasi SMBC Indonesia Tbk terdekat dan *Booth* Jenius yang tersedia. Sementara itu, Aplikasi Jenius SMBC Indonesia Tbk memanfaatkan media cetak, media elektronik, dan sarana komunikasi pribadi calon nasabah dalam rangka menyampaikan informasi tanpa adanya tatap muka secara langsung. Adapun media elektronik yang dimaksud meliputi *website* yang dapat diakses baik oleh calon nasabah maupun nasabah aplikasi Jenius SMBC Indonesia Tbk. Di sisi lain, nasabah aplikasi juga dapat memperoleh informasi dengan mengakses fitur *chat* sehingga nasabah hanya perlu menanyakan ataupun mencari informasi yang dibutuhkan melalui fitur tersebut. Nasabah juga dapat menghubungi *call center* ataupun *help desk* aplikasi Jenius SMBC Indonesia Tbk apabila membutuhkan informasi lebih di nomor 1500365.

Sementara itu, mekanisme pemanfaatan sarana pribadi calon nasabah dilakukan melalui *e-mail* dan nomor *handphone* seperti halnya pada saat

²⁵Wawancara dengan Awit Aristianto selaku Teller pada Kantor Cabang Pembantu SMBC Indonesia pada 19 November 2024.

proses registrasi. Pasca menyetujui syarat dan ketentuan yang juga telah tertera saat proses registrasi berlangsung, calon nasabah akan mendapatkan *e-mail* dari aplikasi Jenius SMBC Indonesia Tbk dimana turut dilampirkan dokumen RIPLAY dalam format pdf serta terdiri dari dua bahasa (bahasa Indonesia dan bahasa Inggris) yang dapat diunduh dan disimpan oleh nasabah. Pada saat proses registrasi calon nasabah juga menerima *video call know your customer* (KYC) yang menginformasikan sekaligus menghimbau terkait kerahasiaan informasi data akun yang tidak boleh diberitahukan kepada pihak lainnya.

b. Transparansi Ringkasan Informasi Produk dan/atau Layanan (RIPLAY)

Adapun RIPLAY yang disediakan oleh aplikasi Jenius SMBC Indonesia Tbk terdiri dari dua versi meliputi versi umum dan versi personal. RIPLAY versi umum dapat dilihat nasabah sebelum melakukan proses registrasi. RIPLAY versi umum yang disediakan dalam bahasa Indonesia dan Bahasa Inggris memuat nama produk, nama penerbit, fitur utama, manfaat, risiko, persyaratan, tata cara, biaya, simulasi, dan informasi tambahan. Sementara itu, RIPLAY versi personal disediakan sebelum calon nasabah aplikasi mengisi *form* persetujuan pada proses registrasi. Terdapat perbedaan antara RIPLAY versi umum dengan RIPLAY versi personal yang disediakan yakni pada RIPLAY versi umum tidak memuat informasi terkait deskripsi produk dan dari segi bahasa yang digunakan.

Calon nasabah aplikasi Jenius SMBC Indonesia Tbk diberikan kesempatan untuk membaca dan memahami ketentuan-ketentuan yang dimuat dalam RIPLAY baik RIPLAY versi umum maupun personal. Hanya saja tidak semua calon nasabah baru membaca bahkan memahami persyaratan maupun tata cara yang ada di mana hal tersebut turut menunjukkan adanya fenomena darurat membaca termasuk di tengah konsumen jasa keuangan. Lepas dari itu, setelah calon nasabah aplikasi diberikan kesempatan untuk membaca dan memahami ketentuan-ketentuan yang ada pada RIPLAY versi personal lantas sebagaimana disebutkan sebelumnya, calon nasabah akan mengisi *form* persetujuan.

c. Transparansi Informasi Biaya

Detail nominal biaya *feasible fee* pada aplikasi akan muncul beberapa saat setelah aktivasi selesai (akun Jenius aktif) di mana disebutkan bahwa nasabah baru diberi kesempatan selama 3 (tiga) bulan untuk merasakan manfaat aplikasi Jenius SMBC Indonesia Tbk tanpa *feasible fee* sebesar Rp10.000,- (sepuluh ribu rupiah) tiap bulannya. Dengan kata lain *feasible fee* baru akan diberlakukan pada bulan ke-empat pasca aktivasi akun Jenius SMBC Indonesia Tbk. Nasabah baru dapat melihat informasi selengkapnya termasuk jawaban maupun pertanyaan seputar *feasible fee*. Hanya saja tampilan jawaban untuk pertanyaan tidak jelas dan cenderung tidak dapat dibaca. Sementara itu, *customer service* aplikasi Jenius SMBC Indonesia Tbk turut menyampaikan informasi termasuk mengenai biaya yang ditetapkan

(*feasible fee*). *Customer service* menjelaskan *feasible fee* sebagai satu biaya untuk satu aplikasi.

Adapun terkait detail nominal yang tidak disebutkan pada RIPLAY dan tidak jelasnya informasi jawaban atas pertanyaan seputar *feasible fee*, baik *customer service* maupun teller memberikan tanggapan bahwa hal tersebut merupakan bawaan pada sistem aplikasi Jenius SMBC Indonesia Tbk. Meskipun demikian, *customer service* maupun teller tetap mengedepankan transparansi termasuk biaya untuk mencegah adanya komplain dari nasabah aplikasi.

d. Transparansi Penerimaan serta Penolakan Produk dan/atau Layanan

Salah satu produk dan/atau layanan yang menarik di aplikasi Jenius SMBC Indonesia Tbk yakni *Flexi Cash*. Nasabah aplikasi Jenius SMBC Indonesia Tbk juga dapat memperoleh informasi *Flexi Cash* dari *customer service* dan teller di KCP SMBC Indonesia terdekat. Konfirmasi pengajuan dilakukan melalui *e-mail* dan notifikasi paling cepat 15 (lima belas) menit dan paling lambat 14 (empat belas) hari kerja. Dalam hal pengajuan ditolak, nasabah menerima notifikasi pemberitahuan penolakan disertai alasan penolakan seperti pinjaman terlalu banyak dan kurangnya aktivitas transaksi sebelumnya. Akan tetapi, nasabah juga diberitahu bahwa pada bulan berikutnya 30 (tiga puluh) hari dapat mengajukan kembali *Flexi Cash*. Adapun untuk pengajuan yang diterima harus diaktivasi terlebih dahulu sehingga dapat digunakan. Apabila dalam kurun waktu 3 (tiga) bulan aktivasi tidak dilakukan, maka penawaran *Flexi Cash* akan dibatalkan dan nasabah dapat mengajukan kembali 3 (tiga) bulan pasca pembatalan tersebut.

2. Kesesuaian Implementasi Prinsip Transparansi di Aplikasi Jenius SMBC Indonesia Tbk dengan Ketentuan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan

Otoritas Jasa Keuangan (OJK) mewajibkan bank berpedoman pada prinsip-prinsip tata kelola yang baik dalam rangka meningkatkan kinerja bank, melindungi para pemangku kepentingan (*stakeholder*), serta meningkatkan kepatuhan terhadap peraturan perundang-undangan dan nilai-nilai etika (*code of conduct*) yang berlaku secara umum pada industri perbankan. Wujud nyata kewajiban tersebut diantaranya dengan ditetapkannya Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 17 Tahun 2023 tentang Penerapan Tata Kelola Bagi Bank Umum (POJK No.17 Tahun 2023) yang merupakan pengganti Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 55 Tahun 2016 tentang Penerapan Tata Kelola Bagi Bank Umum (POJK No. 55 Tahun 2016) dimana berdasarkan ketentuan Pasal 2 Ayat (1) sampai Ayat (3) bank wajib menerapkan prinsip-prinsip tata kelola yang baik dalam setiap kegiatan usaha pada seluruh tingkatan ataupun jenjang organisasi paling sedikit meliputi prinsip keterbukaan (*transparency*), akuntabilitas (*accountability*), pertanggungjawaban (*responsibility*), independensi (*independency*), dan

kewajaran (*fairness*) yang tidak lain merupakan prinsip-prinsip dasar pelaksanaan *Good Corporate Governance*.

Transparansi menjadi salah satu prinsip dasar pelaksanaan *Good Corporate Governance* selain dari akuntabilitas, responsibilitas, independensi, kesetaraan dan kewajaran. Adapun prinsip transparansi termasuk dalam sektor perbankan kemudian dipahami sebagai keharusan perusahaan untuk menyediakan informasi secara tepat waktu, memadai, jelas, akurat, dapat diperbandingkan, serta mudah untuk diakses.²⁶ Dalam hal ini, prinsip transparansi diperlukan untuk melindungi para pemangku kepentingan sebagaimana diatur dalam Pasal 1 Angka 11 POJK No.17 Tahun 2023. Pemangku kepentingan atau *stakeholder* yang dimaksud meliputi seluruh pihak yang memiliki kepentingan baik secara langsung maupun tidak langsung terhadap kegiatan usaha bank. Para pemangku kepentingan juga didefinisikan sebagai kelompok atau individu yang memberikan dampak ataupun pengaruh secara langsung dan signifikan terhadap kegiatan bisnis bank. Adapun para pemangku kepentingan khususnya dalam sektor perbankan antara lain pemegang saham, masyarakat, pegawai maupun organisasi pegawai, pemerintah regulator maupun legislatif nasabah, nasabah, rekanan, dan media massa.²⁷

Melalui peraturan POJK No. 17 Tahun 2023 dijelaskan bagaimana pengaruh tata kelola yang baik terhadap kinerja bank, dimana kegagalan dalam penerapan tata kelola yang baik menjadi salah satu penyebab utama kegagalan bank dalam skala masif di tengah persaingan bisnis dan apabila dibiarkan dapat menyebabkan terjadinya krisis di sektor perbankan itu sendiri atau bahkan perekonomian. Sementara itu, pada Pasal 95 Ayat (1) POJK No. 17 Tahun 2023 disebutkan bahwa bank wajib melaksanakan transparansi informasi mengenai produk dan nasabah data konsumen (nasabah) dengan berpedoman pada POJK No. 17 Tahun 2023 dan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 22 Tahun 2023 tentang Perlindungan Konsumen dan Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan (POJK No. 22 Tahun 2023). Perlindungan konsumen (nasabah) sendiri juga menjadi objek perlindungan yang diatur dalam Pasal 25 Ayat (1) dan (2) Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 21 Tahun 2023 tentang Layanan Digital oleh Bank Umum (POJK No.21 Tahun 2023) yang menyebutkan bahwa bank penyelenggara layanan digital menerapkan prinsip perlindungan konsumen yang mekanisme serta tata cara penerapannya sesuai dengan Peraturan OJK mengenai perlindungan konsumen dan masyarakat di sektor jasa keuangan.

Berbicara mengenai perlindungan konsumen, prinsip transparansi informasi dapat dikatakan sebagai prinsip yang senantiasa menyertai perkembangan perlindungan konsumen secara umum. Pada 15 Maret 1962, diketahui bahwasannya Presiden Amerika Serikat John F. Kennedy yang juga dikenal sebagai pelopor gerakan konsumen modern dalam pidatonya menjabarkan empat hak yang dimiliki konsumen meliputi hak atas keamanan (*the right to safety*), hak atas informasi (*the right to be informed*), hak untuk memilih (*the right*

²⁶*Ibid.*, 14.

²⁷PT Bank Mandiri (Persero) Tbk, *Sustainability Report*. (Jakarta:PT Bank Mandiri (Persero) Tbk, 2018), 87-90.

to choose), dan hak untuk didengarkan (*the right to be heard*). Berikutnya pada tanggal 16 April 1985, Perserikatan Bangsa-Bangsa (PBB) mengeluarkan sebuah resolusi di mana populer dengan sebutan *Guidelines for Consumer Protection*. Resolusi tersebut menetapkan perlindungan terhadap kepentingan konsumen dan menyatakan bahwa konsumen memiliki hak-hak dasar di manapun mereka berada dan terlepas dari bangsa apa mereka berasal. PBB dalam hal ini turut menghimbau agar seluruh negara anggotanya menerapkan hak-hak dasar konsumen tersebut, antara lain:²⁸

- a. Hak mendapatkan informasi yang jelas, benar, dan jujur.
- b. Hak memperoleh ganti rugi.
- c. Hak memperoleh kebutuhan dasar (pangan dan papan).
- d. Hak atas lingkungan yang baik dan bersih serta kewajiban menjaga lingkungan.
- e. Hak memperoleh pendidikan dasar.

Tentu prinsip transparansi atau transparansi informasi bukan suatu hal yang baru terlebih dengan merujuk pula pada ketentuan *Consumers Rights Directive di Uni Eropa*.²⁹ Tidak berhenti disitu, pada kenyataannya selain resolusi *Guidelines for Consumer Protection*, The Organisation for Economic Co-Operation and Development (OECD) melalui publikasi yang berjudul *Effective Approaches to Support the Implementation of the Remaining G20/OECD High-Level Principles on Financial Consumer Protection* turut menyebut prinsip transparansi (*transparency*) bersama dengan prinsip pengungkapan (*disclosure*) sebagai bagian dari prinsip-prinsip perlindungan konsumen. Dalam publikasi tersebut juga disebutkan bahwa Pelaku Usaha Jasa Keuangan (PUJK) maupun agen pemberi informasi terhadap konsumen (nasabah) harus memberikan informasi yang cukup, akurat, jujur, dapat dipahami, serta tidak menyesatkan berkaitan dengan manfaat, risiko, syarat, ketentuan, dan potensi benturan kepentingan.³⁰

Publikasi lain yang dikeluarkan oleh World Bank dengan judul *Good Practices for Financial Consumer Protection* juga memberikan arahan terkait prinsip transparansi di mana seluruh dokumen penyampaian informasi yang diungkapkan PUJK kepada konsumen baik yang kemudian disampaikan secara tertulis maupun verbal, harus berupa informasi yang jujur, mudah dimengerti, tidak menyesatkan, dan menggunakan bahasa setempat.³¹

Terbaru OJK sendiri menerbitkan POJK No. 22 Tahun 2023 yang menggantikan peraturan sebelumnya yakni Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 6 Tahun 2022 tentang Perlindungan Konsumen dan Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan (POJK No. 6 Tahun 2022). Disebutkan dalam Pasal 3 Ayat (1) dan (2) POJK No. 22 Tahun 2023 bahwa Pelaku Usaha Jasa Keuangan (PUJK)

²⁸ Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia* (Bandung: Grasindo, 2004), 45.

²⁹ Trigaya Ahimsa, 'Transparansi Informasi sebagai Bentuk Perlindungan Konsumen di Sektor Jasa Keuangan: Studi Komparasi di Indonesia, Singapura, dan Malaysia', *Dialogia Iuridica Jurnal Hukum Bisnis dan Investasi* 13, No.2 (2022): 73-74.

³⁰ *Ibid.*, 76-78.

³¹ *Loc. Cit.*

termasuk bank umum wajib menerapkan prinsip perlindungan konsumen dalam kegiatan usahanya meliputi:

- a. Edukasi yang memadai.
- b. Keterbukaan dan transparansi informasi produk dan/atau layanan.
- c. Perlakuan yang adil dan perilaku bisnis yang bertanggung jawab.
- d. Pelindungan aset, privasi, dan data konsumen.
- e. Penanganan pengaduan dan penyelesaian sengketa yang efektif dan efisien.
- f. Penegakan kepatuhan.
- g. Persaingan yang sehat.

Adapun maksud dari prinsip keterbukaan dan transparansi informasi produk dan/atau layanan pada ketentuan tersebut yakni prinsip yang mengutamakan kejelasan, keakuratan, kejujuran, serta tidak menyesatkan atas adanya informasi mengenai produk dan/ atau layanan baik sebelum, saat, maupun setelah digunakan oleh konsumen termasuk informasi terkait penjelasan risiko kerugian yang mungkin timbul. Kemudian bagaimana penyediaan serta penyampaian informasi produk dan layanan hendaknya diberikan kemudian diatur pada bagian keempat dan bagian kelima atau Pasal 29 hingga Pasal 34 POJK No. 22 Tahun 2023. Analisa mengenai kesesuaian prinsip keterbukaan diuraikan dalam 5 (lima) aspek yang meliputi: a) Mekanisme penyampaian informasi dan ringkasannya; b) Transparansi Data Nasabah; c) Penyediaan dan Penyampaian RIPLAY; d) Transparansi informasi biaya; dan e) Penerimaan dan/atau penolakan layanan produk.

a. Mekanisme Penyampaian Informasi dan Ringkasannya

Pertama, mengenai mekanisme penyampaian informasi termasuk ringkasan informasi produk dan/atau layanan (RIPLAY) dimana aplikasi Jenius SMBC Indonesia Tbk sebagai bank digital (*digital bank*) menggunakan mekanisme baik secara langsung (tatap muka) maupun tidak langsung. Penyampaian informasi secara langsung dilakukan melalui melalui *customer service* dan teller yang dapat nasabah temui di KCP Bank SMBC Indonesia Tbk terdekat dan *booth* Jenius yang tersedia. Sementara mekanisme penyampaian informasi secara tidak langsung dilakukan melalui media cetak (selembaran- selembaran informasi terkait aplikasi Jenius SMBC Indonesia Tbk), media elektronik (*website* resmi, fitur *chat*, *call center* ataupun *help desk*), dan sarana pribadi calon nasabah (*e-mail* dan nomor *handphone*).

Dengan demikian, mekanisme yang diterapkan telah sesuai dengan Pasal 33 Ayat (4) dan (5) POJK No. 22 Tahun 2023 berikut:

Pasal 33

- (4) Penyampaian ringkasan informasi produk dan/atau layanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), ayat (2), dan ayat (3) dilakukan dengan metode:
 - a. tatap muka; dan/atau
 - b. tanpa tatap muka.
- (5) Teknis penyampaian ringkasan informasi produk dan/atau layanan sebagaimana dimaksud pada ayat (4) huruf b dilakukan melalui:

- a. media cetak;
- b. media elektronik; dan/atau
- c. sarana komunikasi pribadi calon Konsumen.

b. Transparansi Data Nasabah

Pada saat proses registrasi calon nasabah menerima *video call know your customer* (KYC) yang menginformasikan sekaligus menghimbau terkait kerahasiaan informasi data akun yang tidak boleh diberitahukan kepada pihak lainnya. Maka prosedur tersebut telah sesuai sekaligus mengimplementasikan Pasal 95 Ayat (1) POJK No. 17 Tahun 2023 berikut:

Pasal 95

- (1) Bank wajib melaksanakan transparansi informasi mengenai produk dan konsumen data konsumen dan/atau nasabah Bank dengan berpedoman sesuai dengan:
- a. Peraturan Otoritas Jasa Keuangan mengenai penyelenggaraan produk bank umum; dan
 - b. Peraturan Otoritas Jasa Keuangan mengenai perlindungan konsumen dan masyarakat di sektor jasa keuangan.

c. Penyediaan dan Penyampaian RIPLAY

Aplikasi Jenius SMBC Indonesia Tbk menyediakan sekaligus menyampaikn dua versi ringkasan informasi produk dan/atau layanan (RIPLAY) meliputi versi umum dan versi personal sehingga telah sesuai dengan ketentuan Pasal 30 Ayat (2) POJK No. 22 Tahun 2023. RIPLAY versi umum dapat dilihat nasabah sebelum melakukan proses registrasi. Sedangkan RIPLAY versi personal disediakan sebelum calon nasabah aplikasi mengisi *form* persetujuan pada proses registrasi sehingga keduanya telah sesuai dengan ketentuan Pasal 33 Ayat (1) dan (2).

Terdapat perbedaan antara RIPLAY versi umum dengan RIPLAY versi personal yang disediakan yakni pada RIPLAY versi umum tidak memuat informasi terkait deskripsi produk dan dari segi bahasa yang digunakan di mana calon nasabah juga akan mendapatkan RIPLAY versi personal dalam dua bahasa meliputi bahasa Indonesia dan bahasa Inggris yang dikirim melalui *e-mail*. Dari segi nasabah bahasa telah sesuai dengan ketentuan Pasal 29 Ayat (5) dan (6).

Pasal 29

- (5) PUJK dilarang menyediakan informasi dan/atau dokumen yang tidak menggunakan Bahasa Indonesia sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (6) Informasi sebagaimana dimaksud pada ayat (5) dapat dilengkapi dengan bahasa daerah atau bahasa asing.

Akan tetapi, dengan tidak adanya deskripsi produk pada RIPLAY versi umum mengakibatkan tidak dipenuhinya ketentuan pada Pasal 30 Ayat (1) huruf a secara menyeluruh dimana disebutkan bahwa RIPLAY diantaranya harus memuat nama dan jenis produk dan/ atau layanan. Lebih lanjut, pada bagian penjelasan POJK No. 22 Tahun 2023 diterangkan bahwa yang dimaksud dengan “nama produk dan/atau layanan” adalah sebutan yang

digunakan oleh PUJK untuk menggambarkan produk dan/atau layanan. Sementara itu, maksud dari “jenis produk dan/atau layanan” adalah pengklasifikasian untuk mengelompokkan produk dan/atau layanan yang digunakan oleh PUJK sesuai dengan jenis dan karakteristiknya.

Terlepas dari hal di atas, setelah diberikan kesempatan untuk membaca dan memahami ketentuan RIPLAY, calon nasabah mengisi *form* persetujuan dimana pihak aplikasi Jenius SMBC Indonesia Tbk juga sekaligus memastikan pemahaman calon nasabah terhadap ketentuan ataupun kebijakan yang ada. Selanjutnya persetujuan nasabah secara otomatis akan masuk data sistem. Dengan demikian, hal tersebut telah sesuai dengan ketentuan Pasal 33 Ayat (7) dan (8).

Pasal 33

- (7) PUJK wajib melakukan konfirmasi pemahaman calon Konsumen atas ringkasan informasi produk dan/atau layanan versi personal sebagaimana dimaksud pada ayat (2).
- (8) Konfirmasi pemahaman sebagaimana dimaksud pada ayat (7) wajib dituangkan dalam dokumen atau media lain yang dapat digunakan sebagai alat bukti.

3. Transparansi Informasi Biaya

Pada kenyataannya nasabah yang peneliti wawancarai telah menerima informasi kaitannya dengan *feasible fee* yang ditetapkan sejak Januari 2021. Di sisi lain, terdapat *customer service* (CS) aplikasi Jenius SMBC Indonesia Tbk yang turut menyampaikan informasi termasuk mengenai *feasible fee*. Akan tetapi, dalam RIPLAY versi personal nominal biaya sebesar Rp10.000,- (sepuluh ribu rupiah) tidak disebutkan secara spesifik melainkan calon nasabah diarahkan untuk mengakses www.jenius.com/rates-and-limits.

Informasi seputar *feasible fee* dapat pula dilihat pada bagian informasi jawaban atas pertanyaan *feasible fee* pasca akun telah aktif. Hanya saja informasi tersebut tidak memiliki tampilan yang tidak jelas. Lantas hal tersebut menunjukkan masih adanya kekurangan pada sistem aplikasi Jenius SMBC Indonesia Tbk berkenaan dengan Pasal 32 Ayat (1) POJK No. 22 Tahun 2023. Padahal pada Pasal 32 Ayat (1) POJK No. 22 Tahun 2023 disebutkan bahwa PUJK wajib memberikan informasi mengenai produk dan/ atau layanan yang jelas, akurat, jujur, mudah diakses, dan tidak berpotensi menyesatkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang- undangan dan/ atau perjanjian. Dengan kata lain, penyedia layanan aplikasi Jenius SMBC Indonesia Tbk masih kurang memperhatikan aspek kejelasan dan keakuratan yang diatur dalam ketentuan tersebut.

4. Penerimaan serta Penolakan Produk dan/ atau Layanan

Salah satu produk dan/ atau layanan yang erat kaitannya dengan konfirmasi penerimaan dan penolakan yakni *Flexi Cash*. Mengingat *Flexi Cash* pada dasarnya menggunakan sistem pengajuan meskipun akhir-akhir ini lebih memprioritaskan nasabah yang mendapatkan penawaran. Sebagaimana telah disebutkan sebelumnya, konfirmasi dilakukan melalui e-mail dan notifikasi paling cepat 15 (lima belas) menit dan paling lambat 14 (empat belas) hari kerja.

Dalam hal pengajuan ditolak, nasabah menerima notifikasi pemberitahuan penolakan disertai alasan penolakan seperti pinjaman terlalu banyak dan kurangnya aktivitas transaksi sebelumnya. Akan tetapi, nasabah juga diberitahu bahwa pada bulan berikutnya 30 (tiga puluh) hari dapat mengajukan kembali *Flexi Cash*. Adapun untuk pengajuan yang diterima harus diaktivasi terlebih dahulu sehingga dapat digunakan. Apabila dalam kurun waktu 3 bulan aktivasi tidak dilakukan, maka penawaran *Flexi Cash* akan dibatalkan dan nasabah dapat mengajukan kembali 3 bulan pasca pembatalan tersebut. Dengan demikian, mekanisme tersebut telah sesuai dengan ketentuan Pasal 34 Ayat (1) dan (2) POJK No. 22 Tahun 2023.

Pasal 34

- (1) PUJK wajib menyampaikan informasi kepada calon Konsumen tentang penerimaan, penundaan, atau penolakan permohonan produk dan/atau layanan.
- (2) Dalam hal PUJK menyampaikan informasi tentang penundaan atau penolakan permohonan produk dan/atau layanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), PUJK wajib menyampaikan alasan penundaan atau penolakannya kecuali diatur lain oleh ketentuan peraturan perundang-undangan.

Dengan demikian, berdasarkan pemaparan pembahasan di atas, aplikasi Jenius SMBC Indonesia Tbk belum sepenuhnya memenuhi prinsip transparansi sebagaimana diatur dalam POJK No. 22 Tahun 2023, dari segi tidak dipenuhinya substansi ringkasan informasi produk dan/atau layanan (RIPLAY) dan tidak jelas ataupun tidak dapat dibaca informasi jawaban atas pertanyaan seputar *feasible fee*. Adapun untuk pelaksanaan prinsip transparansi oleh *customer service* maupun teller telah berjalan dengan baik. Maka penting bagi aplikasi Jenius SMBC Indonesia Tbk untuk memperbaiki layanan yang diberikan khususnya dalam implementasi prinsip transparansi. Mengingat sebagaimana telah disebutkan di awal bahwa prinsip transparansi menjadi kunci keberhasilan pengembangan *fintech* termasuk aplikasi Jenius SMBC Indonesia Tbk.

Prinsip transparansi turut mempengaruhi kepercayaan dan kepuasan nasabah. Nasabah sebagai pemilik dana (pemodal) dalam hal ini sekaligus fondasi keberlangsungan usahanya.³² Di sisi lain, penyedia layanan aplikasi Jenius SMBC Indonesia Tbk masih harus dihadapkan dengan adanya nasabah yang enggan membaca dan memahami syarat dan ketentuan yang ditetapkan (darurat membaca) sehingga menimbulkan miskomunikasi. Oleh karena itu, penting bagi penyedia layanan aplikasi Jenius SMBC Indonesia Tbk untuk memberikan edukasi keuangan sehingga nasabah dapat memahami layanan dengan lebih baik.³³

³²Andika Persada Putra, *Hukum Perbankan: Analisa Mengenai Perjanjian Kredit dan Keterkaitannya*, Op.Cit,9.

³³Agus Sahbani, "OJK Tekankan Prinsip Transparansi pada Industri Fintech" Hukum Online diakses 16 Agustus 2024 [OJK Tekankan Prinsip Transparansi pada Industri Fintech](#).

E. Kesimpulan

Implementasi prinsip transparansi layanan perbankan di aplikasi Jenius SMBC Indonesia Tbk secara umum telah berjalan dengan baik. Transparansi informasi layanan Jenius (RIPLAY) telah dijabarkan secara rinci dalam *website* produk jenius dan disampaikan melalui customer service dan teller. Prinsip transparansi di atas pada dasarnya telah sesuai dengan Pasal 30 Ayat (1) Huruf a POJK No. 22 Tahun 2023 yakni terkait substansi ringkasan informasi produk dan/ atau layanan (RIPLAY) dan Pasal 32 Ayat (1) POJK No. 22 Tahun 2023. Akan tetapi Jenius tidak memberikan informasi rinci terkait dengan pengenaan *feasible fee* yang ditagihkan kepada nasabah.

Jenius dan PT. SMBC Indonesia, Tbk perlu memperbaiki layanan yang diberikan khususnya dalam implementasi prinsip transparansi mengingat prinsip transparansi merupakan kunci keberhasilan pengembangan fintech termasuk aplikasi Jenius SMBC Indonesia Tbk dan memberikan edukasi keuangan sehingga nasabah dapat memahami layanan dengan lebih baik.

Daftar Pustaka

- Ahimsa, Trigaya. "Transparansi Informasi sebagai Bentuk Perlindungan Konsumen di Sektor Jasa Keuangan: Studi Komparasi di Indonesia, Singapura, dan Malaysia", *Dialogia Iuridicia: Jurnal Hukum* Vol. 13 No. 2 (2022): 88, <http://dx.doi.org/10.28932/di.v13i2.4391>.
- Aprilia, Zefanya, "Bos BTPN Blak-blakan Ungkap Alasan Ganti Nama Jadi SMBC" dalam <https://www.cnbcindonesia.com/market/20241010062603-17-578398/bos-btpn-blak-blakan-ungkap-alasan-ganti-nama-jadi-smbc> (diakses 11 Oktober 2024).
- Arga Adrian, Gede, "Bank Digital: Manis Didepan, Amankah Dibelakang?" dalam <https://www.ums.ac.id/berita/penelitian/bank-digital-manis-di-depan-amankah-di-belakang> (diakses 11 Oktober 2024).
- Dewi, Davina dkk. "Perlindungan Hukum Nasabah BTPN Jenius dalam Kasus Pembobolan Dana Rekening", *Fairness and Justice: Jurnal Ilmiah Ilmu Hukum* 21, No.1 (2023):9-10.
- ECC.co.id Headquarter, "PT. Bank BTPN Tbk" dalam <https://ecc.co.id/company/site/view/211> (diakses 16 Agustus 2024).
- Firmansyah, Amrie & Suryanto, Rohmat. *Penghasilan Komprehensif Lain Pada Perusahaan Sektor Jasa Keuangan di Indonesia: dampak Adopsi IFRS*. Indramayu: Adab, 2021.
- Ichsan Hasan, Nurul. *Pengantar Perbankan*. Jakarta: Gaung Persada Press Group, 2014.
- Ikatan Bankir Indonesia (IBI) dan Lembaga Sertifikasi Profesi Perbankan (LSPP). *Mengenal Operasional Perbankan 1*. Jakarta: Gramedia Pustaka, 2014.
- Johan, "Jenius Mendebit Rp120 Ribu dari Rekening yang Sudah Lama Tidak Digunakan" dalam <https://mediakonsumen.com/2023/09/19/surat-pembaca/jenius-mendebit-rp120-ribu-dari-rekening-yang-sudah-lama-tidak-digunakan> (diakses 16 Agustus 2024).
- Kasbi Ridho, Taridi dkk. *Manajemen Stratejik: Road to The Essence of Sustainable Competitiveness*. Jakarta: Kencana, 2023.
- Peraturan OJK No. 17 Tahun 2023 tentang Penerapan Tata Kelola Bagi Bank.

- Peraturan OJK No. 21 Tahun 2023 tentang Layanan Digital oleh Bank Umum.
- Peraturan OJK No. 22 Tahun 2023 tentang Perlindungan Konsumen dan Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan.
- Persada Putra, Andika. *Hukum Perbankan: Analisa Mengenai Perjanjian Kredit dan Keterkaitannya dengan Batalnya Perkawinan Debitur serta Alternatif Penyelesaiannya*. Surabaya: Scopindo Media Pustaka, 2021.
- Prabangasta Yustisia, Melia. "Perlindungan Bagi Nasabah dalam Penyelenggaraan Layanan Perbankan Digital di Indonesia", *Dharmasiswa: Jurnal Program Magister Hukum Fakultas Hukum Universitas Indonesia*, Vol. 2 No. 2 (2022): 809, <https://scholarhub.ui.ac.id/dharmasiswa/vol2/iss2/20>.
- Prawira Hie, Bayu. *Panduan Transformasi Digital Bank di Indonesia*. Malang: Media Nusa Creative, 2021.
- PT Bank Mandiri (Persero) Tbk. *Sustainability Report*. PT Bank Mandiri (Persero) Tbk, 2018.
- Resmi, Siti dkk. *Literasi Kewirausahaan dan Keuangan: Memperkuat Sikap dan Kompetensi Berwirausaha*. Jakarta: Salemba Empat, 2023.
- Sahbani, Agus, "OJK Tekankan Prinsip Transparansi pada Industri Fintech" dalam <https://www.hukumonline.com/berita/a/ojk-tekanan-prinsip-transparansi-pada-industri-fintech-lt5aa63d5da2668/?page=1> (diakses 16 Agustus 2024).
- Saputra, Denny, "Biaya Siluman Pinjaman Flexi Cash Jenius BTPN" dalam <https://mediakonsumen.com/2024/07/25/surat-pembaca/biaya-siluman-pinjaman-flexi-cash-jenius-btpn> (diakses 22 September 2024).
- Satrio, Fikry. "Rancangan Pembuatan Aplikasi Customers Servis Online dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Digital Jenius Bank BTPN di Malang Jawa Timur", *Jurnal Multidisiplin, Indonesia* 2, No. 3(2023):158-160.
- Simamora, Nurtiandriyani, "Nasabah Jenius Meningkatkan 15% Jadi 5,9 Juta pada Kuartal III-2024" dalam <https://amp.kontan.co.id/news/nasabah-jenius-btpn-meningkat-15-pada-kuartal-iii-2024> (diakses 13 November 2024).
- Sutedi, Adrian. *Aspek Hukum Otoritas Jasa Keuangan*. Jakarta: Raih Asa Sukses, 2014.
- Tarigan, HAAB dkk, "Perlindungan Hukum terhadap Nasabah atas Penyelenggaraan Layanan Perbankan Digital", *Jurnal Pembangunan Hukum Indonesia*, Vol. 1 No. 3 (2019): 305, <http://dx.doi.org/10.14710/jphi.v1i3.294-307>.