



Prosedur Penggunaan Mobile Banking Pada Pelayanan Nasabah PT. Bank Woori Saudara 1906 Kantor Cabang Subang

Hani Ruchendi¹

Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Subang
haniruchendi@unsub.ac.id

Ridwan Khoerudin²

Administrasi Keuangan, Fakultas Ilmu Administrasi
ridwan300701khoerudin@gmail.com

Abstrak

Prosedur Penggunaan M-Banking Pada Pelayanan Nasabah PT. Bank Woori Saudara Kantor Cabang Subang, maka dapat diambil rumusan masalah sebagai berikut : (1) Bagaimana proses pembukaan M-Banking Bank Woori Saudara 1906 Kantor Cabang Subang. (2) Bagaimana cara penggunaan Aplikasi M-Banking Bank Woori Saudara 1906 Kantor Cabang Subang. (3) Bagaimana proses penutupan M-Banking Bank Woori Saudara 1906 Kantor Cabang Subang. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Prosedur Pembukaan m-banking mobile banking dilakukan oleh Calon nasabah datang ke kantor BWS terdekat dengan membawa kartu identitas diri KTP. Calon nasabah menuju customer service dan menyampaikan keperluannya untuk pembukaan m-banking. Customer service menjelaskan syarat dan ketentuan yang harus dipenuhi oleh nasabah dalam pembukaan m-banking. Setelah itu calon nasabah diberi lembar formulir pembukaan m-banking. Kemudian calon nasabah diminta untuk mengisi formulir tersebut sesuai dengan identitas diri. Setelah selesai mengisi formulir, customer service melakukan proses pengimputan data nasabah dan juga verifikasi data calon nasabah apakah sudah sesuai dengan identitas diri yang digunakan. Selanjutnya calon nasabah diminta untuk menginstall Aplikasi (WON BY BWS) di playstore sambil menunggu kode sms dari pihak bank yang isi dalam sms tersebut yaitu nomor rekening nasabah dan kode aktivasi m-banking. Setelah itu calon nasabah bisa langsung daftar melalui (WON BY BWS) dengan mengikuti saran dari customer service sampai dengan pembukaan m-banking tahap akhir. Kemudian setelah pembukaan m-banking selesai, maka nasabah bisa langsung menggunakan m-banking (WON BY BWS) ini dengan berbagai macam fitur-fitur didalamnya. Apabila nasabah ingin penutupan m-banking, maka untuk itu harus dengan Pengajuan oleh pihak nasabah sendiri dengan Penyampaian surat tertulis pengakhiran nasabah pengguna M-Banking Bank Woori Saudara, Agar dengan hal tersebut nasabah akan membebaskan pihak Bank dari tuntutan dimana bank tidak dapat melaksanakan perintah dari nasabah pengguna.

Kata kunci: Prosedur Pembukaan M-Banking, Penggunaan, dan Penutupan

Abstract

Procedure for Using M-Banking in Customer Service PT. Woori Saudara Bank Subang Branch Office, then the following problem formulation can be taken: (1) What is the process for opening M-Banking Woori Saudara 1906 Subang Branch Office. (2) How to use the M-Banking Application for Bank Woori Saudara 1906 Subang Branch Office. (3) What is the process for closing the M-Banking Bank Woori Saudara 1906 Subang Branch Office. The results of the study show that the procedure for opening m-banking mobile banking is carried out by prospective



customers who come to the nearest BWS office carrying a KTP identity card. Prospective customers go to customer service and convey their needs for opening m-banking. Customer service explains the terms and conditions that must be met by customers in opening m-banking. After that, the prospective customer is given a m-banking opening form. Then prospective customers are asked to fill out the form according to their identity. After completing the form, the customer service carries out the process of inputting customer data and also verifying whether the prospective customer's data matches the identity used. Next, the prospective customer is asked to install the application (WON BY BWS) in the playstore while waiting for an SMS code from the bank, which contains the SMS, namely the customer's account number and the m-banking activation code. After that, prospective customers can immediately register via (WON BY BWS) by following the advice from customer service until the opening of the final stage of m-banking. Then after the opening of m-banking is complete, customers can immediately use m-banking (WON BY BWS) with various kinds of features in it. If the customer wants to close m-banking, then for that it must be submitted by the customer himself by submitting a written letter terminating the customer using M-Banking Bank Woori Saudara. user customers.

Keywords: M-Banking Opening Procedure, Use, and Closing

Pendahuluan

Perkembangan teknologi di zaman saat ini tentunya tumbuh dengan semakin pesat, perkembangan tersebut sangat berdampak di semua bidang terutama pada bidang perbankan. Dimana, industri ini memiliki peranan sangat penting dalam sektor perekonomian negara. Tidak hanya itu, dikehidupan sehari-hari manusia juga tidak terlepas dari kegiatan transaksi. Transaksi tersebut memerlukan alat bayar berupa uang dimana kedua belah pihak harus bertemu langsung untuk melakukan transaksi. Namun kenyataan yang ada saat ini berbeda dengan dahulu. Saat ini terdapat banyak layanan yang disediakan oleh bank guna mempermudah nasabah melakukan transaksi.

Meningkatkan kualitas pelayanan banking dengan menggunakan sentuhan digital sudah banyak digunakan, seperti penggunaan internet banking dan mobile banking. Sistem yang handal dan dapat diandalkan harus meningkatkan kualitas dari berbagai sisi, seperti kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas pelayanan (Rahman, Hasan, & Mia, 2017), langkah tersebut dilakukan untuk meningkatkan kepuasan nasabah dalam menggunakan layanan perbankan secara digital.

Mobile banking sangat populer dalam beberapa tahun terakhir ini (Rahman et al., 2017), terutama saat pademi covid-19, mobile banking sangat banyak di gunakan oleh nasabah perbankan karena praktis dan dapat diandalkan untuk melakukan transaksi finansial maupun non finansial seperti cek saldo, melihat mutasi dan lain-lain.

Bank Woori Saudara atau yang dikenal dengan bank BWS adalah perusahaan swasta yang cukup terkenal di Indonesia dalam memasarkan produknya yang bergerak di bidang jasa keuangan perbankan. Bank Woori Saudara 1906 mendirikan kantor cabang dan kantor unit di seluruh Indonesia, salah satunya adalah Bank Woori Sudara 1906 Kantor Cabang Subang . Keberadaan Bank Woori Sudara ini sangat membantu dalam segala kegiatan perekonomian yang ada di kalangan masyarakat. Untuk meningkatkan layanan perbankan, bank BWS telah meluncurkan layanan bank terbaru berbasis mobile dengan nama "WON BY BWS" , aplikasi ini dapat di jalankan dalam sistem operasi android dan IOS.

Dari perspektif bank, dengan menghadirkan layanan berbasis mobile banking dapat menarik minat nasabah untuk lebih memudahkan transaksi perbankan (Maulana,



Suryana, Kartini, & Febrian, 2019), dengan semakin banyaknya transaksi perbankan, maka impact yang akan di dapatkan oleh bank akan lebih banyak, sehingga dapat menarik minat investor untuk berinvestasi ke bank. Namun, tentu saja perusahaan harus menjamin nasabah pengguna mobile banking agar merasa puas dalam menggunakan layanan fasilitas tersebut.

Dalam aplikasi (WON BY BWS) sendiri perusahaan terus meningkatkan kualitas dari aplikasi tersebut, mulai dari kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas pelayanan, dimana ini diharapkan akan berdampak pada kepuasan nasabah dalam memfasilitasi layanan perbankan, Sebelum aplikasi (WON BY BWS) ini diluncurkan oleh bank woori saudara, sebelumnya juga bank woori saudara sudah mempunyai aplikasi yang bernama (BWS MOBILE).

Di aplikasi ini masih banyak kekurangannya khususnya di kualitas sistem informasi, pelayanan dan fitur-fitur yang ada didalam aplikasi tersebut, maka untuk mengatasi hal itu Bank Woori Saudara meluncurkan sebuah aplikasi (WON BY BWS) agar bisa mempermudah nasabah dalam mengetahui informasi, pelayanan, atau fitur-fitur yang ada didalam aplikasi (WON BY BWS).

Meskipun demikian aplikasi ini sangat bagus sekali, Akan tetapi juga didalam Standar Operasional Prosedur (SOP) Mobile Banking Bank Woori Sudara 1906 Kantor Cabang Subang. Kebanyakan nasabah BWS sendiri masih banyak belum mengetahui prosedur dan penggunaan aplikasi (WON BY BWS ini), Dikarenakan memang aplikasi ini merupakan aplikasi mobile banking yang baru diluncurkan oleh Bank Woori Sudara.

Kerangka Teori

Pengertian Prosedur Prosedur berasal dari Bahasa Inggris "procedure" yang bisa diartikan sebagai cara atau tata cara. Akan tetapi kata procedure lazim digunakan dalam Bahasa Indonesia yang dikenal dengan kata prosedur. Dalam Kamus Manajemen, prosedur berarti tata cara melakukan pekerjaan yang telah dirumuskan dan diwajibkan. Biasanya prosedur meliputi bagaimana, bilamana dan oleh siapa tugas harus diselesaikan. Ada beberapa pengertian prosedur menurut para ahli, diantaranya yaitu: Menurut Mulyadi (2009:5) yang dimaksud dengan prosedur adalah "Suatu kegiatan klerikal, biasanya melibatkan beberapa orang dalam suatu department atau lebih, yang dibuat untuk menjamin penanganan secara seragam transaksi perusahaan yang terjadi berulang."

Menurut Zaki Baridwan (2009:30) yang dimaksud dengan prosedur adalah : "Suatu urutan-urutan pekerjaan kerani (clerical), biasanya melibatkan beberapa orang dalam suatu bagian atau lebih, 8 disusun untuk menjamin adanya perlakuan yang seragam terhadap transaksi-transaksi perusahaan yang sedang terjadi."

Menurut Riswandi, Budi Agus(2005,83) M-Banking suatu layanan inovatif yang ditawarkan oleh bank yang memungkinkan pengguna kegiatan transaksi perbankan melalui smartphone. Mobile Banking atau yang lebih dikenal dengan sebutan M-Banking merupakan sebuah fasilitas atau layanan perbankan menggunakan alat komunikasi bergerak seperti handphone, dengan penyediaan fasilitas untuk bertransaksi perbankan melalui aplikasi (unggulan) pada handphone. Melalui adanya handphone dan layanan M-Banking, transaksi perbankan yang biasanya dilakukan secara manual, artinya kegiatan yang sebelumnya dilakukan nasabah dengan mendatangi bank, kini dapat dilakukan tanpa harus mengunjungi gerai bank, hanya dengan menggunakan handphone nasabah dapat menghemat waktu dan biaya, selain menghemat waktu mobile banking juga bertujuan agar nasabah tidak ketinggalan jaman dalam menggunakan media elektronik yang sudah modern dan juga bisa lebih



memanfaatkan media handphone yang biasanya digunakan untuk berkomunikasi tetapi juga dapat digunakan untuk berbisnis atau bertransaksi. Layanan Mobile Banking memberikan kemudahan kepada para nasabah untuk melakukan transaksi perbankan seperti cek saldo, transfer antar rekening, dan lain-lain.

Sedangkan Menurut Rian Maulana, (2018) Mobile Banking adalah fasilitas layanan dalam pemberian kemudahan akses maupun kecepatan dalam memperoleh informasi terkini dan transaksi finansial secara real time. Produk layanan Mobile banking adalah saluran distribusi bank untuk mengakses rekening yang dimiliki nasabah melalui teknologi GPRS dengan sarana telepon seluler (ponsel).

Menurut (Kotler & Keller, 2013) Pelayanan adalah setiap tindakan suatu kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Pelanggan atau nasabah adalah orang atau pihak yang dilayani kebutuhannya, sehingga siapa saja bisa menjadi pelanggan tergantung pada situasinya.

Nasabah merupakan subyek yang dinamis yang sangat dipengaruhi oleh faktor-faktor internal dalam dirinya maupun faktor eksternal di luar dirinya dan tindakan nasabah timbul oleh persepsi dan harapan terhadap rangsangan baik dari dalam maupun dari luar dirinya untuk memenuhi kebutuhan dan tuntutan.

Menurut (Rambat Lupiyoadi, 2001) Dalam praktiknya, planggan/nasabah yang membutuhkan sesuatu yang perlu pelayanan sesuai dengan keinginannya dibagi empat macam yaitu sebagai berikut :

1. Pelanggan sangat perlu bantuan seseorang (customer service, pramuniaga atau kasir) untuk menuntun atau memperoleh informasi tentang segala sesuatu yang berhubungan dengan produk mulai dari mencari dari produk yang diinginkan, memilih produk, meminta penjelasan tentang produk sampai dengan pembayaran di kasir.
2. Pelanggan memerlukan bantuan hanya seperlunya saja, artinya nasabah datang kemudian mencari sendiri, memilih sendiri baru terahir berhubungan dengan petugas pada saat membayar. Kalaupun memerlukan bantuan hanya sekedar bertanya singkat seperti tempat barang dijual.
3. Pelanggan membutuhkan bantuan tetapi melalui telepon, jadi dalam hal ini pelanggan tidak berhadapan langsung secara fisik dengan kita, akan tetapi hanya melalui suara.

Pelanggan/nasabah tidak perlu meminta bantuan petugas jika tidak dalam keadaan darurat, artinya yang dihadapi nasabah dalam hal ini adalah mesin seperti mesin Anjungan Tunai Mandiri (ATM).

Metode Penelitian

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu metode kualitatif deskriptif sebagai berikut :

1. Observasi, Proses pengumpulan data diperoleh dengan cara pengamatan secara langsung menggunakan aplikasi (WON BY BWS) sehingga di dapatkan data yang akurat dan Penulis juga melakukan pengamatan langsung di PT. Bank Woori Sudara 1906 Kantor Cabang Subang.
2. Dokumentasi, Data yang diperoleh penulis dari buku-buku yang berkaitan dengan permasalahan website maupun secara langsung di PT. Bank Woori Saudara dan media online yang relevan sebagai bahan pendukung.
3. Wawancara, Merupakan salah satu pengumpulan data dengan wawancara secara langsung kepada nasabah oleh bagian customer service dan front liner.



4. Studi Pustaka, Proses pengumpulan data atau bahan-bahan penyusunan skripsi ini dengan cara mengutip buku, jurnal, e-journal dan e-book yang dimaksudkan untuk memperoleh acuan yang sekiranya dapat memperkuat pendapat yang diajukan khususnya mengenai penelitian mobile banking.

Hasil dan Pembahasan

Layanan Internet Banking Individu (MB) dan Mobile Banking (MB), nasabah harus melakukan Pendaftaran terlebih dahulu Layanan Internet Banking Individu (IBI) melalui 3 (tiga) media yaitu : Petugas Customer Service, Mesin ATM, Mesin EDC.

1. Pertama, Melalui Petugas Customer Services Bank Woori Saudara
2. Kedua, Melalui mesin ATM Bank Woori Saudara
3. Ketiga, Melalui mesin EDC Bank Woori Saudara.

Dalam pembukaan mobile banking terdapat definisi Layanan Internet Banking dan Mobile Banking BWS yaitu sebagai berikut :

1. Bank adalah PT. Bank Woori Saudara Indonesia 1906, Tbk. Berkedudukan di Jakarta yang bertindak melalui cabangnya di seluruh Indonesia.
2. Nasabah adalah perorangan yang memiliki rekening di Bank dan/atau menggunakan fasilitas/layanan Perbankan yang disediakan oleh Bank.
3. Rekening adalah simpanan Nasabah dalam bentuk Giro, Tabungan, Deposito dan/atau bentuk lainnya yang dipersamakan dengan itu, baik yang telah dibuka Nasabah pada Bank maupun yang akan dibuka dikemudian hari.
4. Internet Banking BWS adalah fasilitas layanan perbankan untuk nasabah perorangan maupun perusahaan melalui jaringan Internet yang nyaman dan aman, dimana saja, kapan saja yang dapat mempermudah penggunaannya untuk melakukan kebutuhan transaksi perbankan
5. Internet Banking Individu (IBI) BWS adalah Layanan Internet Banking BWS yang diperuntukan untuk nasabah
6. Mobile Banking BWS adalah fasilitas layanan perbankan untuk nasabah Individu melalui media smartphome dimana nasabah dapat melakukan kebutuhan transaksi perbankan.
7. User ID adalah identitas yang dimiliki oleh setiap Nasabah pada saat menggunakan layanan Internet Banking dan Mobile Banking BWS.
8. Password adalah kode/sandi yang bersifat rahasia dan hanya diketahui oleh Nasabah Pengguna pada saat menggunakan layanan Internet Banking dan Mobile Banking BWS.
9. Mobile PIN adalah nomor identifikasi pribadi yang digunakan nasabah dalam melakukan transaksi perbankan melalui Mobile Banking BWS.
10. Token adalah perangkat yang digunakan sebagai sarana otentikasi bagi Bank yang dapat menghasilkan Kode Rahasia Token yang diperlukan agar Nasabah dapat melakukan Transaksi Finansial. Token dapat berupa Soft Token dan SMS Token.
11. Soft Token adalah aplikasi yang dapat menghasilkan Kode Rahasia Token yang dapat berupa challenge response maupun One Time Password (OTP) sesuai dengan instruksi yang dimasukkan pada Perangkat Token.
12. SMS Token adalah Kode Rahasia Token berupa One Time Password (OTP) yang akan dikirim oleh Bank melalui SMS ke telepon selular yang terdaftar pada IBI BWS sebagai response dari Transaksi Perbankan yang dilakukan oleh Nasabah pada IBI BWS
13. Challenge Code adalah Kode Rahasia Token berupa kode challenge yang harus dimasukkan ke dalam Perangkat Soft Token sesuai dengan instruksi dari IBI BWS,



yang secara sistem menghasilkan kode response yang harus dimasukkan pada aplikasi Internet Banking untuk melanjutkan Transaksi Perbankan pada IBI BWS yang memerlukan Kode Rahasia Token.

14. OTP adalah Kode Rahasia Token yang dapat dihasilkan dari Perangkat Token atau dikirimkan via SMS sebagai SMS Token untuk kemudian dimasukkan pada aplikasi IBI BWS untuk melanjutkan Transaksi Perbankan pada IBI BWS yang memerlukan Kode Rahasia Token.
15. Transaksi Non Finansial adalah Layanan Informasi Bank kepada Nasabah dalam bentuk transaksi yang tidak berdampak pada perubahan saldo Rekening seperti permintaan: informasi saldo, mutasi Rekening, perubahan data, dan transaksi-transaksi lain sesuai dengan ketentuan Bank

Persyaratan pembukaan mobile banking sebagai berikut :

1. Syarat menjadi Pengguna IBI dan MB Bws
 - a. Merupakan nasabah Bank Woori Saudara (BWS)
 - b. Telah melakukan registrasi dan aktivasi IBI BWS melalui BWS ATM, BWS EDC atau mendatangi langsung Kantor Cabang terdekat. Khusus proses aktivasi hanya dapat dilakukan di Kantor Cabang BWS terdekat.
 - c. Nasabah harus memiliki alamat e-mail yang aktif dan terdaftar di sistem BWS.
 - d. Nasabah harus memiliki nomor handphone yang aktif dan terdaftar di sistem BWS.
 - e. Telah membaca, memahami dan menyetujui syarat dan ketentuan menjadi Pengguna IBI dan MB BWS.
2. Syarat Penggunaan IBI dan MB BWS
 - a. Ketentuan Umum
Pengguna dapat menggunakan layanan IBI dan MB BWS untuk mendapatkan informasi (transaksi non finansial) dan atau melakukan transaksi Perbankan (transaksi finansial) yang telah ditentukan oleh Bank.
 - b. Pengguna wajib selalu melakukan pengkinian data ke BWS setiap kali memutuskan untuk mengganti alamat e-mail ataupun nomor handphone yang aktif digunakan untuk mendukung layanan IBI dan MB BWS.
 - c. Penting untuk diketahui oleh Nasabah bahwa Bank akan menyampaikan setiap informasi yang terkait dengan transaksi melalui IBI dan MB BWS dan administrasi atas layanan ini, seperti menerima notifikasi transaksi maupun apabila di kemudian hari Pengguna lupa password IBI dan MB BWS melalui email atau sms sesuai dengan yang terdaftar dalam sistem BWS.
 - d. IBI dan MB BWS Pengguna wajib untuk memastikan bahwa akses IBI dan MB BWS telah dalam keadaan in-aktif (log- out), setelah menggunakan layanan BWS IB maupun meninggalkan komputer dalam waktu singkat.
 - e. Transaksi Finansial
Pengguna wajib memastikan ketepatan dan kelengkapan perintah transaksi finansial (termasuk memastikan bahwa semua data yang diperlukan untuk transaksi finansial telah diisi dengan lengkap dan benar).
Pengguna bertanggung jawab terhadap segala dampak apapun yang mungkin timbul yang diakibatkan karena kelalaian, ketidaklengkapan, ketidakjelasan, atau ketidaktepatan perintah/data dari
 - f. Pengguna. Pengguna memiliki kesempatan untuk memeriksa kembali dan atau membatalkan data transaksi yang telah diisi pada saat konfirmasi. Pembatalan dan perubahan data akan dilakukan secara otomatis oleh sistem sebelum adanya tanda persetujuan sebagaimana diatur di bawah ini :



- 1) Segala transaksi finansial yang telah diperintahkan kepada Bank dan disetujui oleh Pengguna tidak dapat dibatalkan.
 - 2) Setiap perintah yang telah disetujui oleh Pengguna yang tersimpan pada pusat data Bank merupakan data yang benar dan diterima sebagai bukti perintah dari Pengguna kepada Bank untuk melaksanakan transaksi finansial yang dimaksud.
 - 3) Bank menerima dan menjalankan setiap perintah dari Pengguna sebagai perintah yang sah berdasarkan penggunaan User ID, Mobile PIN dan Password, maka Bank tidak mempunyai kewajiban untuk meneliti atau menyelidiki keaslian maupun keabsahan atau kewenangan pengguna User ID, Mobile PIN dan Password atau menilai maupun membuktikan ketepatan dan kelengkapan perintah dimaksud, oleh karena itu perintah tersebut sah mengikat Pengguna dengan sebagaimana mestinya, kecuali Pengguna dapat membuktikan sebaliknya.
 - 4) Sebagai bukti bahwa transaksi finansial yang diperintahkan Pengguna telah berhasil dilakukan oleh Bank, Pengguna akan mendapatkan bukti transaksi finansial berupa nomor referensi transaksi finansial pada halaman transaksi layanan IBI dan MB BWS dan bukti tersebut akan tersimpan di dalam database Bank. Bukti transaksi finansial dalam layanan IBI BWS secara otomatis akan terkirim juga ke alamat e-mail Pengguna yang terdaftar di BWS.
3. Pengguna menyetujui dan mengakui bahwa :
- a. Dengan dilaksanakannya transaksi finansial melalui IBI dan MB BWS, semua perintah dan komunikasi dari Pengguna yang diterima Bank akan diperlakukan sebagai alat bukti yang sah meskipun tidak dibuat dokumen tertulis dan atau dikeluarkan dokumen yang tidak ditandatangani.
 - b. Bukti atas perintah dari Pengguna kepada Bank dan segala bentuk komunikasi antara Bank dan Pengguna yang dikirim secara elektronik dan tersimpan pada pusat data Bank dan atau tersimpan dalam bentuk penyimpanan informasi dan data lainnya di Bank, baik yang berupa dokumen tertulis, catatan, transaction log, tape/
 - c. cartridge, print out komputer dan atau salinan, merupakan alat bukti yang sah yang tidak akan dibantah keabsahan, kebenaran atau keasliannya.
 - d. Atas pertimbangan kebutuhan pengembangan layanan dan mempertimbangkan aspek-aspek lainnya termasuk, tetapi tidak semata-mata aspek keamanan, Bank berhak untuk mengubah limit transaksi finansial dan menyampaikan setiap perubahannya kepada Pengguna melalui media komunikasi yang tersedia pada Bank.
 - e. Semua komunikasi melalui e-mail yang aman dan memenuhi standar serta dianggap sah, otentik, asli dan benar serta memberikan efek yang sama sebagaimana bila hal tersebut dilakukan secara tertulis dan atau melalui dokumen tertulis.
 - f. Bank tidak diwajibkan untuk melaksanakan setiap perintah baik yang ditandatangani maupun tidak atau menjawab pertanyaan apapun yang diterima melalui e-mail yang tidak aman. Nasabah disarankan untuk tidak mengirim informasi rahasia melalui e-mail yang tidak aman.
 - g. Pengguna dengan ini memberikan kuasa kepada Bank untuk mendebet rekening Pengguna yang terdaftar di Bank untuk melaksanakan transaksi finansial yang dinstruksikan oleh Pengguna kepada Bank melalui layanan IBI



- dan MB BWS dan untuk pembayaran biaya administrasi serta biaya transaksi atas penggunaan fasilitas IBI dan MB BWS.
- h. Kuasa yang diberikan Nasabah dalam Ketentuan Umum ini diberikan dengan hak substitusi dan berlaku terus selama Nasabah menggunakan layanan IBI dan MB BWS dan selama kewajiban- kewajiban Nasabah kepada Bank belum dipenuhi sepenuhnya, maka kuasa tersebut tidak dapat dicabut kembali ataupun tidak akan berakhir karena alasan apapun, termasuk tetapi tidak terbatas pada sebab-sebab yang disebut dalam pasal 1813 Kitab Undang-undang Hukum Perdata dan kuasa tersebut merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari Syarat dan Ketentuan ini.
4. User ID, Password dan Mobile PIN BWS
- a. Pengguna wajib menjaga kerahasiaan dan keamanan User ID, Mobile PIN dan Password IBI dan MB BWS antara lain dengan cara:
- 1) Tidak memberitahukan User ID, Mobile PIN dan Password IBI dan MB BWS kepada orang lain.
 - 2) Tidak mencatatkan Password IBI dan MB BWS pada kertas atau menyimpannya secara tertulis atau sarana penyimpanan lainnya yang memungkinkan diketahui orang lain.
 - 3) Berhati-hati menggunakan User ID, Mobile PIN dan Password IBI dan MB BWS agar tidak terlihat orang lain.
 - 4) Mengganti Password IBI dan MB BWS secara berkala.
 - 5) Gunakan komputer pribadi dalam mengakses IBI BWS, jangan menggunakan komputer yang dapat diakses oleh banyak orang.
 - 6) Tidak menggunakan Mobile PIN dan Password yang mudah ditebak seperti tanggal lahir atau identitas pribadi Nasabah lainnya.
 - 7) Nasabah dianjurkan agar tidak menggunakan Mobile PIN dan Password yang sama dengan PIN dan Password untuk produk lainnya.
 - 8) Waspada upaya penipuan dari oknum yang menyatakan sebagai petugas Bank melalui telepon, faks atau email, yang menanyakan data pribadi, termasuk User ID, Mobile PIN dan Password IBI dan MB BWS, karena Petugas Bank tidak akan pernah meminta atau menanyakan hal tersebut.
 - 9) Jangan memberikan User ID, Mobile PIN dan Password IBI dan MB BWS anda pada orang lain termasuk kepada petugas Bank atau anggotakeluarga, gunakan User ID dan Password anda dengan hati-hati agar tidak diketahui oleh orang lain.
 - 10) Dalam hal Pengguna mengetahui atau menduga User ID, Mobile PIN dan Password telah diketahui oleh orang lain yang tidak berwenang, maka Pengguna wajib segera melakukan pengamanan dengan melakukan perubahan User ID, Mobile PIN dan Password.
 - 11) Apabila karena suatu sebab Pengguna tidak dapat menggunakan User ID, Mobile PIN dan atau Password, maka Pengguna wajib memberitahukan Bank melalui BWS Call di nomor 1500-012 atau Kantor BWS terdekat untuk dilakukan pemblokiran.
 - 12) Sebelum diterimanya pemberitahuan oleh BWS Call atau petugas di Kantor BWS, maka segala perintah, transaksi dan komunikasi berdasarkan penggunaan User ID, Mobile PIN dan Password oleh pihak yang tidak berwenang sepenuhnya menjadi tanggung jawab Pengguna.
 - 13) Penggunaan User ID, Mobile PIN dan Password mempunyai kekuatan hukum yang sama dengan perintah tertulis yang ditandatangani oleh



Pengguna, sehingga karenanya Pengguna dengan ini menyatakan bahwa penggunaan User ID, Mobile PIN dan Password dalam setiap perintah atas transaksi IBI dan MB BWS juga merupakan pemberian kuasa dari Pengguna kepada Bank untuk melaksanakan transaksi termasuk namun tidak terbatas untuk melakukan pendebitan rekening Pengguna baik dalam rangka pelaksanaan transaksi yang diperintahkan maupun untuk pembayaran biaya transaksi yang telah dan atau akan ditetapkan kemudian oleh Bank dengan pemberitahuan terlebih dahulu oleh Bank dalam bentuk dan melalui sarana apapun. Segala penyalahgunaan User ID, Mobile PIN dan Password IBI dan MB BWS merupakan tanggung jawab Pengguna.

Force Majeure Pengguna akan membebaskan Bank dari segala tuntutan apapun, dalam hal Bank tidak dapat melaksanakan perintah dari Pengguna baik sebagian maupun seluruhnya karena kejadian-kejadian atau sebab-sebab di luar kekuasaan atau kemampuan Bank termasuk namun tidak terbatas pada bencana alam, perang, huru-hara, keadaan peralatan, sistem atau transmisi yang tidak berfungsi, gangguan listrik, gangguan telekomunikasi, kebijakan pemerintah, serta kejadian-kejadian atau sebab-sebab lain di luar kekuasaan atau kemampuan Bank.

5. Pemberitahuan Bank

Adapun terdapat pemberitahuan bank sebagai berikut :

- a. Untuk setiap permasalahan yang berkaitan dengan transaksi dan perubahan akses layanan IBI dan MB BWS, dapat diberitahukan oleh Pengguna kepada Bank dengan cara menghubungi BWS Call.
- b. Setiap pemberitahuan dari Bank kepada Pengguna akan dilakukan melalui alternative berikut ini :
 - 1) e-mail Pengguna yang terdaftar dalam layanan IBI dan MB BWS, atau
 - 2) surat yang dikirimkan ke alamat Pengguna, atau
 - 3) sarana lainnya yang dapat digunakan oleh Bank
- c. Bukti perintah Pengguna melalui layanan IBI dan MB BWS adalah mutasi yang tercatat dalam Rekening Koran dan atau Buku Tabungan BWS / BWS Giro Perorangan jika dicetak. Bila terdapat perbedaan mutasi antara yang tercatat di Rekening Koran yang dikeluarkan oleh Cabang dan atau buku tabungan dengan yang tercantum di layanan IBI dan MB BWS agar mengacu kepada Rekening Koran yang dikeluarkan Cabang atau buku tabungan.
- d. Bank dapat mengubah, melengkapi dan atau mengganti syarat-syarat dan ketentuan-ketentuan ini dengan pemberitahuan terlebih dahulu oleh Bank kepada Pengguna dalam bentuk dan melalui sarana apapun yang dimiliki Bank. Setiap perubahan atas syarat-syarat dan ketentuan ketentuan ini mengikat Pengguna.
- e. Pengguna tunduk pada ketentuan- ketentuan dan peraturan-peraturan yang berlaku pada Bank serta syarat-syarat dan ketentuan-ketentuan yang mengatur semua jasa layanan dan transaksi yang dicakup oleh IBI dan MB BWS, termasuk setiap perubahan yang akan diberitahukan terlebih dahulu oleh Bank dalam bentuk dan melalui sarana apapun.
- f. Atas penggunaan layanan IBI dan MB BWS, setiap Pengguna dibebani biaya administrasi yang akan didebet oleh Bank dari rekening Pengguna sesuai dengan tarif yang akan ditentukan dan diberitahukan kemudian oleh Bank.



- g. Bank berhak menghentikan layanan IBI dan MB BWS untuk sementara waktu maupun untuk jangka waktu tertentu yang ditentukan oleh Bank untuk keperluan pembaharuan, pemeliharaan atau untuk tujuan lain dengan alasan apapun yang dianggap baik oleh Bank, dan untuk itu Bank tidak berkewajiban mempertanggungjawabkannya kepada siapapun.
- h. Kuasa-kuasa baik yang tersurat dalam Syarat dan Ketentuan ini merupakan kuasa yang sah yang tidak akan berakhir selama Pengguna masih memperoleh layanan IBI dan MB BWS atau masih adanya kewajiban lain dari Pengguna kepada Bank.
- i. Dalam hal proses verifikasi identitas untuk tujuan Registrasi Mobile Banking, data pribadi Anda berupa data demografi dan/ atau biometrik akan diperiksa kesesuaiannya, oleh PT Indonesia Digital Identity (VIDA) sebagai mitra kami, dengandata yang tercatat pada sistem instansi yang berhak mengeluarkan identitas tersebut. Apabila data pribadi Anda terverifikasi kesesuaiannya, maka VIDA sebagai Penyelenggara Sertifikasi Elektronik yang diakui oleh Kominfo, akan menerbitkan sertifikat elektronik sebagai bukti bahwa data pribadi Anda telah diverifikasi dan sesuai dengan data yang tercatat pada sistem instansi yang berhak mengeluarkan identitas tersebut. Kebijakan Sertifikat Elektronik (Certificate Policy) dan/atau Pernyataan Penyelenggaraan Sertifikat Elektronik (Certificate Practice Statement) VIDA dapat diakses melalui [https:// repo.vida.id](https://repo.vida.id)

Fasilitas-fasilitas Mobile Banking (WON BY BWS) ini terdiri dari :

1. Transaksi Finansial
 - a. Transfer Antar Bank Woori Saudara (BWS)
 - b. Transfer Antar Bank (via Jaringan ATM Bersama dan Prima, SWIFT, Kliring , RTGS)
 - c. Pembayaran Tagiha
 - d. Pembelian Isi Ulang Pulsa
 - e. Pembukaan Deposito Virtual Account
2. Transaksi Non Financial
 - a. Cek Saldo
 - b. Cek mutasi transaksi 3 bulan terakhir
 - c. Ganti Password
 - d. Ganti Alamat Email
 - e. Ganti Nomor Handphone
 - f. Ganti Tipe Token
 - g. Informasi Lokasi Cabang dan ATM

Prosedur Penutupan Mobile Banking

Bank bisa memberhentikan fasilitas Bank Woori Saudara Mobile Banking untuk sementara waktu untuk keperluan pembaruan, pemeliharaan, atau untuk tujuan lain. Karena segala ketentuan tunduk pada hukum Indonesia yang berlaku serta peraturan dari Otoritas Jasa Keuangan.

Dalam prosedur penutupan Mobile Banking ini untuk itu harus dengan Pengajuan oleh pihak nasabah untuk Penyampaian surat tertulis pengakhiran nasabah pengguna Bank Woori Saudara Mobile Banking dapat diwakilkan, dengan hal tersebut nasabah akan membebaskan pihak Bank dari tuntutan dimana bank tidak dapat melaksanakan perintah dari nasabah pengguna. Penutupan sementara oleh pihak Bank. sesuai dengan pernyataan sebagai berikut :



1. Akses layanan IBI dan MB BWS yang dimiliki Pengguna akan dihentikan oleh Bank apabila:
 - a. Pengguna meminta kepada Bank untuk menghentikan akses layanan IBI dan MB BWS antara lain disebabkan oleh:
 - b. Nasabah lupa User-ID dan atau Password IBI dan MB BWS.
2. Pengguna menutup semua rekening yang dapat diakses melalui layanan IBI dan MB BWS. Permintaan penghentian akses layanan BI dan MB BWS dapat dilakukan dengan mendatangi Kantor Cabang BWS terdekat atau menghubungi BWS Call
 - a. Diterimanya laporan dari Pengguna mengenai dugaan atau diketahuinya User ID, Mobile PIN dan Password oleh pihak lain yang tidak berwenang.
 - b. Bank menengarai adanya penyalahgunaan rekening oleh Pengguna dalam kaitannya dengan pelanggaran hukum.
 - c. Bank melaksanakan suatu keharusan sesuai ketentuan perundang-undangan yang berlaku.
 - d. Bank mengalami gangguan atau menghentikan pemberian jasa layanan IBI dan MB BWS. Atas penghentian tersebut, Bank akan menyampaikan pemberitahuan kepada Pengguna dalam bentuk dan melalui sarana apapun yang dimiliki oleh Bank.

Untuk melakukan aktivasi kembali karena penghentian akses layanan sebagaimana dimaksud dalam point b dan c tersebut di atas Penggunaan harus mendatangi Kantor Cabang terdekat dengan membawa bukti identitas diri maupun bukti kepemilikan rekening (buku tabungan dan atau BWS Card)

Kesimpulan

Pembukaan mobile banking calon nasabah harus melengkapi syarat-syarat dan ketentuan dari pihak bank woori saudara kantor Cabang Subang, Agar nasabah bisa mudah melanjutkan ketahap selanjutnya dalam pembukaan mobile bankin di aplikasi (WON BY BWS).

Penggunaan mobile banking, Nasabah tidak perlu sulit untuk bisa menjalankan aplikasi, Dikarenakan memang aplikasinya sangat mudah melakukan transaksi finansial maupun non finansial sesuai dengan keperluan nasabah saat menggunakan mobile banking (WON BY BWS) Penutupan Mobile Banking ini untuk itu harus dengan Pengajuan oleh pihak nasabah untuk Penyampaian surat tertulis pengakhiran nasabah pengguna Mobile Banking Bank Woori Saudara dan dapat diwakilkan, dengan hal tersebut nasabah akan membebaskan pihak Bank dari tuntutan dimana bank tidak dapat melaksanakan perintah dari nasabah pengguna.

Referensi

- Budiarjo, E. K., & Aprillovi, D. (2015). *Mobile Banking : A Customer Relationship*
- Budi, A. R. (2005). *Aspek Hukum Internet Banking*. Yogyakarta: Persada.
- Darmawi, H. (2011). *Manajemen Perbankan*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Diarjo, E. K., & Aprillovi, D. (2015). *Mobile Banking : A Customer Relationship Management (CRM) Channel*. *Mobile Banking*
- Indonesia, I. B. (2014). *Mengelola Kualitas Layanan Perbankan*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Ismail. (2010). *Manajemen Perbankan*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.



- Kasmir. (2012). *Dasar-Dasar Perbankan*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Maulana, C. Z., Suryana, Y., Kartini, D., & Febrian, E. (2019). Influencing 37 Factors on the Actual Usage of Mobile Phone Banking in the Shari'ah Banks: A Survey in Palembang City, Indonesia. *Global Review of Islamic Economics and Business*, 07(1), 01-19. <https://doi.org/10.2207/jjws.88.366>
- Rahman, A., Hasan, M., & Mia, A. (2017). Mobile Banking Service Quality and Customer Satisfaction in Bangladesh: An Analysis. *The Cost and Management*, 45(2), 25-32.
- Riswandi, B. A. (2005). *Hukum Internet Banking*. Jogjakarta: Persada.