

Amalan Pembayaran Tanpa Tunai; Satu Kajian Kes di Malaysia

Nur Syaheera Atan^{1*}, Nurul Wajhi Ahmad¹, Nor Fadilah Bahari¹,
Norazlina Ripain¹ dan Fadilah Mat Nor¹

¹ Universiti Islam Selangor

*Pengarang koresponden: syaheera@kuis.edu.my

ABSTRAK

Landskap pembayaran global kini telah berubah daripada amalan biasa. Setiap tahun, penggunaan tunai dilihat semakin menurun berikutan pelbagai kelebihan pembayaran tanpa tunai yang boleh meningkatkan kecekapan urusan niaga kepada peniaga dan pengguna. Lebih ramai individu kini berubah ke arah pembayaran tanpa tunai dalam pelbagai transaksi jual beli barangan mahupun perkhidmatan untuk memenuhi keperluan dalam kehidupan seharian. Walau bagaimanapun, di sebalik pelbagai kelebihan yang diperolehi daripada pembayaran tanpa tunai, ia masih mempunyai cabaran yang perlu diperhalusi untuk penambahbaikan. Oleh itu, kajian ini dilaksanakan bagi mengenal pasti dan menganalisis amalan pembayaran tanpa tunai responden. Tinjauan berasaskan soal selidik dan kaedah persampelan rawak mudah digunakan dalam penyelidikan ini. Seramai 400 orang responden terlibat dan pendekatan kuantitatif digunakan bagi mencapai objektif kajian. Analisis deskriptif digunakan bagi memperihailah data-data berkaitan profil responden dan analisis amalan pembayaran tanpa tunai dalam kalangan responden. Hasil dapatan daripada kajian ini diharapkan dapat memberi pemahaman yang lebih meluas tentang amalan pembayaran tanpa tunai individu di Malaysia.

Kata Kunci: Pembayaran tanpa tunai, pengguna, kewangan, transaksi

1. PENGENALAN

Masyarakat tanpa tunai menjelang 2030 merupakan salah satu matlamat yang menjadi sasaran untuk dicapai oleh kerajaan. Menurut Rangka Tindakan Ekonomi Digital Malaysia, kerajaan sedang mentransformasi Malaysia menjadi negara berpendapatan tinggi yang berpaksikan pendigitalan dan menjadi peneraju serantau dalam ekonomi digital. Bagi memastikan pertumbuhan ekonomi yang pesat, inovasi dalam aktiviti sosioekonomi rakyat Malaysia memainkan peranan penting. Inovasi dalam bentuk instrumen pembayaran tanpa tunai yang pelbagai di Malaysia seperti perbankan internet, dompet elektronik, sistem tunai elektronik, pindahan dana elektronik dan sistem simpanan nilai dalam talian menyokong perkembangan pesat dalam sistem kewangan dan pembangunan ekonomi yang mampan. Inisiatif tanpa tunai ini turut selaras dengan Pelan Tindakan Sektor Kewangan yang dilancarkan oleh Bank Negara Malaysia. Lima keutamaan telah digariskan oleh Bank Negara Malaysia bagi mewujudkan sistem kewangan yang menjamin pertumbuhan ekonomi jangka panjang, termasuklah usaha memajukan pendigitalan sektor kewangan. Strategi yang dinyatakan ini menjadi kritikal untuk diharungi dari sudut cabaran mahupun peluang yang mendatang.

Perkembangan pesat dalam platform digital di Malaysia kini dilihat sebagai cendawan tumbuh selepas hujan. Terdapat pelbagai kaedah pembayaran tanpa tunai sebagai alternatif kepada transaksi tunai dalam pasaran. Beberapa jenis pembayaran tanpa tunai yang paling popular dan boleh diklasifikasikan di bawah pembayaran mudah alih, dompet elektronik di Malaysia adalah seperti *Boost*, *GrabPay*, *Touch 'n Go e-Wallet*, *Razer Pay*, *BigPay*, *MaybankPay* dan *PayPal* (Fintech Malaysia, 2021). Menurut Harian Metro (2021), urusan niaga perbankan dalam talian meningkat 49% iaitu daripada 1.7 bilion transaksi pada tahun 2019 kepada 2.5 bilion transaksi pada tahun 2020. Peningkatan yang ketara ini lebih mendekatkan rakyat Malaysia kepada matlamat melahirkan masyarakat tanpa tunai. Terdapat pelbagai organisasi turut

bersama-sama mendokong hasrat ini. Sebagai contoh, Hong Leong Bank telah memperkenalkan ekosistem tanpa tunai bagi 16 buah sekolah di sekitar Kota Kinabalu, Sabah menerusi program *HLB@School* (Fintech Malaysia, 2022). Sekolah-sekolah terpilih ini telah diiktiraf sebagai sekolah tanpa tunai oleh *Payment Networks Malaysia Sdn Bhd (PayNet)*. Para pelajar yang terlibat didedahkan dengan lebih mendalam tentang nilai wang dan diberi peluang memperkasa kawalan kewangan mereka. Ibu bapa kepada pelajar turut berpeluang mengurus dan memantau akaun bank anak-anak mengikut kebebasan masa melalui medium yang disediakan seperti perbankan dalam talian dan *Digital HLB Connect*. Usaha ini adalah selaras dengan aspirasi kerajaan untuk mewujudkan amalan pembayaran tanpa tunai inklusif dan boleh diakses kepada semua rakyat Malaysia.

Justeru, untuk mencapai matlamat mewujudkan masyarakat tanpa tunai, tinjauan terhadap amalan pembayaran tanpa tunai perlu dilaksanakan bagi memastikan hasrat ini dapat dilaksanakan dengan baik. Kajian ini menyumbang kepada literatur pembayaran tanpa tunai sedia ada dan bertujuan untuk meneroka penggunaan pembayaran tanpa tunai secara meluas dengan (1) mengenal pasti amalan pembayaran tanpa tunai responden dan (2) menganalisis tahap amalan pembayaran tanpa tunai responden berdasarkan item kegunaan, mudah digunakan dan privasi dan keselamatan.

2. SOROTAN KAJIAN

Kemajuan teknologi dan inovasi digital membawa negara ke arah transformasi dinamik terutamanya dalam urusan seharian. Pembayaran tanpa tunai terus digemari dalam kalangan pengguna. Sistem pembayaran ini tidak diperkenalkan untuk menggantikan wang tunai, tetapi ia adalah sebagai alternatif untuk mewujudkan sistem pembayaran yang lebih efisien. Pembayaran elektronik merupakan satu mekanisme pembayaran menggunakan media elektronik yang tidak melibatkan wang tunai (S Fatonah et al., 2018). Pembayaran elektronik merupakan kaedah transaksi barangan dan perkhidmatan melalui sistem pembayaran elektronik atau pembayaran dalam talian (Bank Negara Malaysia, 2019). Menurut Rifqy (2018), pembayaran secara elektronik adalah perlu kerana mempunyai kelebihan mudah disimpan, dibawa dan tidak mudah rosak. Kajian yang dilakukan oleh Masihuddin et al. (2017) turut menyatakan bahawa keberkesanan transaksi kewangan melalui akses yang selamat dan cepat menjadikan sistem pembayaran tanpa tunai lebih canggih. Sistem pembayaran yang cekap dan telus membolehkan pembayaran dibuat dengan lebih pantas, proses transaksi yang lebih baik, pemindahan wang yang telus, penggunaan masa yang singkat, penjimatan kos dan peningkatan kepercayaan di antara pihak yang terlibat (S Fatonah et al., 2018).

Sistem pembayaran tanpa tunai sangat berperanan kepada pengguna dalam pelbagai tujuan. Menurut Ishak (2020), pembayaran tanpa tunai yang boleh didapati dari pelbagai outlet menawarkan banyak ganjaran atau diskaun kepada pelanggan, terutamanya untuk tujuan pembayaran hotel, tambah nilai telefon bimbit, ubat ubatan, barangan makanan, perkhidmatan makanan dan minuman, dan kemudahan di kedai. Dalam kajian yang dilakukan oleh Pencarelli et al. (2018), sistem pembayaran tanpa tunai menyumbang kelebihan dan kemudahan dalam pembelian dan pembayaran bil kepada pengguna. Pembayaran pelbagai bil seperti bil telefon, bil elektrik, pembayaran sewa adalah aspek yang bermanfaat bagi setiap individu (Al-Dmour et al., 2021). Nemcova Z. dan Dvorak J. (2013) juga menyatakan bahawa pengguna lebih berminat dengan kaedah pembayaran tanpa tunai kerana ia memberikan pengalaman membeli-belah yang lebih baik. Faktor-faktor yang disukai termasuk perkhidmatan yang lebih cepat, cekap dan pengguna tidak perlu menghabiskan masa untuk beratur.

Walau bagaimanapun, kajian yang dilakukan oleh Chaudari (2017) menjelaskan bahawa transaksi tanpa tunai tidak akan boleh dilakukan jika tiada internet. Walaupun pembayaran tanpa tunai menawarkan kemudahan dan kepantasan, sistem ini sangat mudah terjejas jika wujudnya permasalahan berkaitan rangkaian internet. Terdapat juga kemungkinan individu akan menjauhkan diri daripada menggunakan pembayaran tanpa tunai jika wujud kelompongan dalam isu privasi dan keselamatan (Karim et al. 2020). Hal ini menunjukkan keselamatan merupakan komponen penting yang mempengaruhi penggunaan pembayaran elektronik dalam transaksi kewangan (Maqableh et al., 2015). Ia merujuk kepada mekanisme yang digunakan untuk mengesahkan dan menjamin privasi dan integriti sumber maklumat seseorang (Oney et al., 2017). Sementara itu, mudah digunakan turut didapati membawa gambaran sejauh mana usaha yang diperlukan dalam menerima dan menggunakan teknologi (Venkatesh et al., 2003). Ia turut menjadi item penting yang membentuk niat individu untuk menggunakan sistem pembayaran tanpa tunai (Vinitha & Vasantha, 2017).

3. KAEDAH PENYELIDIKAN

Bahagian ini membincangkan berkaitan kaedah penyelidikan yang digunakan bagi mencapai objektif kajian. Penyelidikan ini merupakan kajian kuantitatif di mana data primer diperoleh daripada kalangan pengguna pembayaran tanpa tunai di Malaysia. Kajian rintis telah dilaksanakan terhadap 30 orang responden bagi memastikan kebolehpercayaan instrumen kajian yang digunakan. Ujian kebolehpercayaan menunjukkan nilai alpha Cronbach ialah 0.899. Dapatan ini menunjukkan instrumen kajian yang digunakan adalah baik. Data telah dikumpulkan menggunakan kaedah persampelan rawak mudah melalui soal selidik yang diedarkan kepada 400 orang responden. Soal selidik digunakan untuk mengumpulkan data, melalui skala 1 hingga 5 di mana 1 adalah sangat tidak bersetuju manakala 5 adalah sangat setuju. Soal selidik ini turut mempunyai tujuh bahagian termasuk profil demografi dalam Bahagian A, kaedah pembayaran dan tujuan pembayaran tanpa tunai responden dalam Bahagian B, kemudahan penggunaan di bahagian C, pengaruh sosial di Bahagian D, privasi dan keselamatan di Bahagian E, kepercayaan di Bahagian F dan cabaran pembayaran tanpa tunai di bahagian F. Soal selidik ini kemudian telah diedarkan kepada responden melalui medium *Google Form*, e-mel dan aplikasi *Whatsapp*. Data yang diperoleh seterusnya dinalisis menggunakan *Statistical Package for the Social Science (SPSS)* versi 26. Pendekatan kuantitatif digunakan bagi mencapai objektif dalam kajian ini. Analisis deskriptif digunakan bagi memperihail data-data berkaitan profil responden dan analisis amalan pembayaran tanpa tunai dalam kalangan responden.

4. DAPATAN KAJIAN

Profil Responden

Bahagian ini menerangkan output yang diperoleh daripada proses analisis data dalam bahagian kaedah penyelidikan. Seperti yang ditunjukkan dalam Jadual 1, responden yang mengambil bahagian dalam kajian ini ialah seramai 400 orang yang terdiri daripada 56% responden perempuan dan 44% responden lelaki. Seramai 36.3% orang responden berumur 25-34 tahun iaitu mewakili golongan peringkat umur yang paling dominan sebagai responden dalam kajian ini. Manakala, sebanyak 28% dan 22% merupakan mereka dari kategori peringkat umur 35-44 dan 18-24 tahun. Responden berumur 45-54 dan 55 tahun ke atas masing-masing diwakili oleh 11.0% dan 2.8% responden. Profil tahap pendidikan responden pula

menunjukkan peratusan tertinggi ialah mereka yang telah memperoleh Ijazah Sarjana Muda (51.5%), diikuti Ijazah Sarjana (27%), Diploma (13.5%) dan Sijil Pelajaran Malaysia (SPM)/Sijil Tinggi Pelajaran (STPM) (7.3%). Kebanyakan responden bagi kajian ini adalah pemegang Ijazah Sarjana Muda. Selain itu, majoriti responden memiliki pendapatan di bawah RM2,500 iaitu sebanyak 44.3%, manakala 27.3% memiliki pendapatan RM4,850–RM10,959 dan 26.8% memiliki pendapatan sebanyak RM2,500–RM4,849. Hanya 1.8% responden memiliki pendapatan melebihi RM10,959. Sementara itu, kebanyakan responden bekerja di sektor swasta (50.9%), diikuti oleh sektor kerajaan (20%), dan terdiri daripada pelajar (18%). Peniaga dan surirumah masing-masing diwakili oleh 2.7% dan 2.0% responden. Dapatan kajian turut menunjukkan bahawa 75.5% daripada responden adalah mereka yang tinggal di kawasan bandar, sebaliknya 24.5% responden adalah dari kawasan luar bandar.

Jadual 1: Profil Demografi Responden

Item		Frekuensi	Peratus
Jantina	Lelaki	176	44.0
	Perempuan	224	56.0
Umur	18-24 tahun	88	22.0
	25-34 tahun	145	36.3
	35-44 tahun	112	28.0
	45-54 tahun	44	11.0
	55 dan ke atas	11	2.8
Lokasi tempat tinggal	Luar Bandar	98	24.5
	Bandar	302	75.5
Tahap pendidikan	Ijazah Sarjana Muda	206	51.5
	Diploma	54	13.5
	Ijazah Sarjana	108	27.0
	STPM/SPM	29	7.3
	Lain-lain	3	0.8
Pendapatan bulanan	Kurang daripada RM2500	177	44.3
	RM2500 – RM4849	107	26.8
	RM4850 – RM10,959	109	27.3
	RM10,960 dan ke atas	7	1.8
Pekerjaan	Kerajaan	80	20.0
	Swasta	204	50.9
	Pelajar	72	18.0
	Berniaga	11	2.7
	Surirumah	8	2.0
	Agen (perumahan, hartanah dan lain-lain)	10	2.5
	Lain-lain	15	3.8

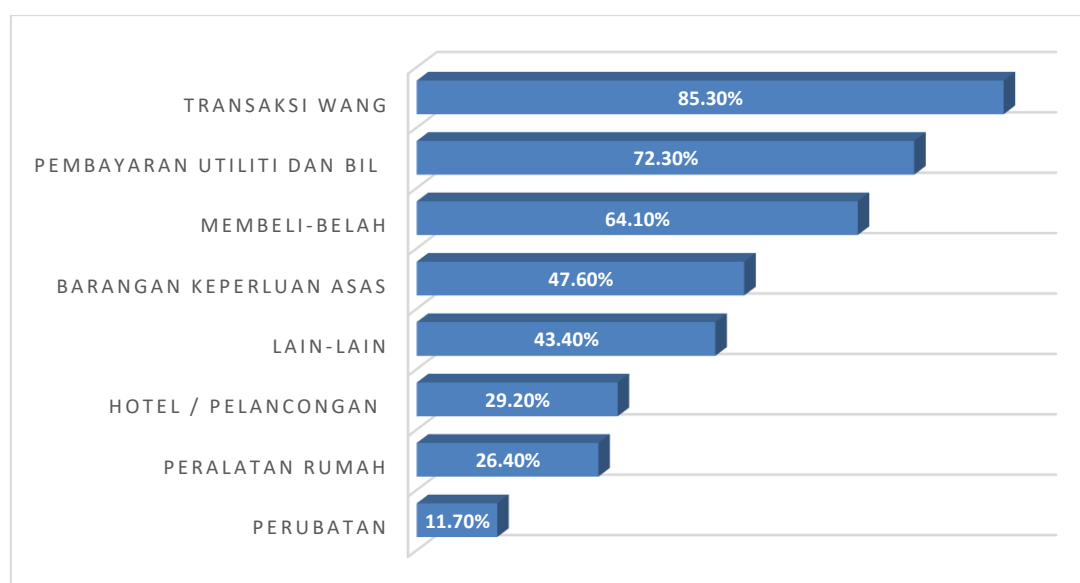
Amalan Pembayaran Tanpa Tunai Responden

Rajah 1 menunjukkan dapatan kajian berkaitan peratusan amalan pembayaran tanpa tunai oleh responden. Hasil analisis menunjukkan bahawa jenis pembayaran tanpa tunai yang paling kerap digunakan oleh responden adalah untuk tujuan transaksi wang (85.3%), diikuti pembayaran utiliti dan bil (72.3%) dan membeli-belah (64.1%). Sementara itu, sebanyak 47.6% responden menggunakan pembayaran tanpa tunai bagi tujuan membeli barangan keperluan asas, manakala sebanyak 29.2% bagi tujuan hotel atau pelancongan dan 26.4% bagi tujuan membeli peralatan rumah. Bekalan perubatan menunjukkan amalan pembayaran tanpa tunai paling rendah dalam kalangan responden, tetapi masih mewakili tujuan penting pembayaran tanpa tunai.

Hasil kajian ini menunjukkan bahawa peratusan tinggi responden cenderung menggunakan pembayaran tanpa tunai dalam rutin harian mereka. Transaksi wang yang menunjukkan bacaan

tertinggi menggambarkan bahawa kebanyakan responden memilih untuk tidak membuat pemindahan wang secara fizikal di kaunter, melalui mesin yang disediakan di bank, atau kawasan sekitar. Transaksi wang secara fizikal memerlukan pengguna untuk memperuntukkan masa yang lebih untuk ke destinasi tersebut dan kadangkala perlu beratur menanti giliran menggunakan servis yang disediakan. Selain memerlukan pengorbanan dari sudut masa dan tenaga, pengguna juga terdedah kepada risiko keselamatan terutamanya ketika melakukan pemindahan wang dalam jumlah yang besar. Pengguna kurang gemar membawa wang dalam bentuk fizikal dan lebih fleksibel melakukan transaksi wang tidak mengira masa dan tempat. Oleh yang demikian, transaksi wang tanpa tunai dilihat menjadi pilihan atau amalan responden kerana menawarkan pelbagai kelebihan dan kemudahan kepada pengguna.

Pembayaran bil dan utiliti pula menunjukkan amalan pembayaran tanpa tunai kedua tertinggi dalam kalangan responden. Masalah kelewatan membuat bayaran sering timbul dalam kalangan pengguna disebabkan oleh tidak mempunyai peluang atau masa untuk membuat bayaran secara fizikal di kaunter berkaitan. Selain itu, kerenah birokrasi dalam sistem pembayaran fizikal turut menyumbang kepada kelewatan pembayaran atau lambakan hutang dalam kalangan pengguna. Justeru, inovasi pembayaran melalui pembayaran tanpa tunai yang disediakan bagi menggantikan kaunter fizikal sedikit sebanyak dapat menangani masalah yang timbul dalam kalangan pengguna.



Rajah 1: Amalan Pembayaran Tanpa Tunai Responden

Analisis Deskriptif

Analisis deskriptif skor min digunakan untuk menganalisis tahap amalan pembayaran tanpa tunai berdasarkan item kegunaan, mudah digunakan dan privasi dan keselamatan. Jadual 2 menunjukkan pengelasan skor min dan deskripsi skor min yang digunakan dalam kajian ini.

Jadual 2: Deskripsi nilai min

Nilai min	Deskripsi
1.00-1.80	Sangat rendah
1.81-2.60	Rendah
2.61-3.40	Sederhana
3.41-4.20	Tinggi
4.21-5.00	Sangat tinggi

Secara keseluruhan, tahap amalan pembayaran tanpa tunai responden dalam kajian ini dapat dilihat berdasarkan hasil kajian yang diperincikan dalam Jadual 3. Item kegunaan menunjukkan tahap sangat tinggi dengan nilai min sebanyak 4.44. Diikuti pula dengan item mudah digunakan dengan nilai min sebanyak 4.05. Item privasi dan keselamatan pula mencatat nilai min 3.88, yang turut menunjukkan tahap yang tinggi.

Jadual 3: Deskripsi nilai min

Item	Min	Tahap
Kegunaan	4.44	Sangat tinggi
Mudah digunakan	4.05	Tinggi
Privasi dan keselamatan	3.88	Tinggi

Kegunaan

Jadual 4 menunjukkan dapatan kajian berkaitan peratusan, min dan sisihan piawai bagi item-item kegunaan untuk menggambarkan amalan pembayaran tanpa tunai pengguna. Item yang berkaitan adalah merujuk kepada peranan, fungsi, keperluan dan kelebihan pembayaran tanpa tunai terhadap pengguna. Menurut Chang & Wu (2012), kegunaan bergantung kepada pemahaman pengguna tentang aspek tujuan dan fungsi. Secara keseluruhan, hasil kajian menunjukkan bahawa tahap kegunaan pembayaran tanpa tunai adalah sangat tinggi. Dua item mencatat min tertinggi adalah berkaitan urusan pembayaran bil atau pembelian barangan keperluan dan transaksi wang yang masing-masing mencatat nilai min 4.54 dan 4.52. Majoriti aktiviti dalam kehidupan seharian pengguna memerlukan perkhidmatan pembayaran tanpa tunai yang ternyata memberi banyak kelebihan kepada mereka. Hal ini dapat dibuktikan apabila item sistem pembayaran tanpa tunai meningkatkan kecekapan kerja harian pengguna turut mencatat nilai min yang tinggi iaitu sebanyak 4.46. Dapatan ini selari dengan kajian yang dibuat oleh Azman, H. et al. (2020) yang mendapati bahawa kebanyakan responden dalam kajiannya berpendapat e-pembayaran adalah kaedah pembayaran yang bermanfaat dan meminimumkan masa yang diperuntukkan untuk pembayaran, fleksibel dan membolehkan aplikasi mudah alih digunakan dengan cekap dan pantas.

Jadual 4: Kegunaan pembayaran tanpa tunai

Item	Peratus (%)					Min	Sisihan piawai
	1	2	3	4	5		
Sistem pembayaran tanpa tunai meningkatkan prestasi belanja saya.	2.5	3.0	10.3	36.0	48.3	4.25	0.87
Sistem pembayaran tanpa tunai membolehkan saya membayar bil, membeli-belah dan membeli barangan makanan.	1.3	0.8	4.3	30.5	63.3	4.54	0.53
Saya mendapati perbankan internet, perbankan mudah alih, dan pembayaran telefon bimbit berguna untuk transaksi pembayaran saya.	1.8	1.0	3.8	30.5	63.0	4.52	0.59
Menggunakan sistem pembayaran tanpa tunai akan meningkatkan kecekapan kerja harian saya.	1.8	1.8	5.3	31.8	59.5	4.46	0.67
Menggunakan sistem pembayaran tanpa tunai akan meningkatkan produktiviti saya.	1.5	2.3	7.0	31.3	58.0	4.42	0.70

(*Nota: 1- Sangat tidak setuju, 2- Tidak setuju, 3- Kurang setuju, 4- Setuju, 5- Sangat setuju)

Mudah Digunakan

Jadual 5 menunjukkan dapatan kajian berkaitan peratusan, min dan sisihan piawai bagi item mudah digunakan untuk menggambarkan amalan pembayaran tanpa tunai pengguna sepanjang menggunakan kemudahan ini. Item yang berkaitan adalah merujuk kepada kekerapan

penggunaan, tahap kesukaran, dan kelebihan pembayaran tanpa tunai yang jelas, mudah difahami dan digunakan. Secara keseluruhan, kebanyakan pengguna mempunyai pandangan yang positif terhadap pembayaran tanpa tunai. Min tertinggi dicatat pada item pembayaran tanpa tunai mudah digunakan iaitu sebanyak 4.49, diikuti oleh pengguna kerap menggunakan pembayaran tanpa tunai iaitu sebanyak 4.44. Pengguna turut bersetuju bahawa kemudahan ini adalah jelas dan mudah difahami iaitu dengan nilai min 4.43. Hal ini dapat dibuktikan apabila hanya 2.90 nilai min dicatat bagi pengguna yang memerlukan bantuan daripada pihak lain untuk menggunakan kemudahan ini. Walau bagaimanapun, dapatan kajian ini didapati berbeza dengan dapatan yang diperoleh dalam kajian lepas iaitu pengguna berasa kecewa dengan pembayaran tanpa tunai. Kebanyakan daripada mereka tidak bersetuju bahawa pembayaran tanpa tunai mudah untuk digunakan (Azman, Tan & Bakri, 2020). Namun, dalam kajian Hazwani et al. (2021) pula menyatakan jika pengguna berpuas hati dan selesai dengan perkhidmatan pembayaran mudah alih, kemungkinan untuk mereka menggunakannya semula adalah tinggi dan mereka akan terus memilih untuk menggunakan pembayaran mudah alih. Hasil kajian tersebut didapati selari dengan dapatan kajian yang diperoleh dalam kajian ini berdasarkan nilai min kekerapan penggunaan pembayaran tanpa tunai yang tinggi dalam kalangan pengguna.

Jadual 5: Mudah digunakan

Item	Peratus (%)					Min	Sisihan piawai
	1	2	3	4	5		
Saya kerap menggunakan pembayaran tanpa tunai.	1.8	1.0	7.8	31.0	58.5	4.44	0.67
Pembayaran tanpa tunai mudah untuk digunakan.	1.8	1.3	4.5	31.0	61.5	4.49	0.62
Saya memerlukan bantuan daripada orang lain untuk menggunakan pembayaran tanpa tunai.	23.0	21.5	18.3	17.3	20.0	2.90	2.10
Saya mendapati sistem pembayaran tanpa tunai tidak memerlukan banyak usaha.	2.5	2.3	11.8	33.8	49.8	4.26	0.86
Pada peringkat permulaan, saya perlu mempelajari banyak perkara sebelum menggunakan pembayaran tanpa tunai.	8.8	18.0	21.5	27.0	24.8	3.41	1.62
Ia adalah mudah bagi saya untuk belajar bagaimana menggunakan pembayaran tanpa tunai.	1.5	1.8	6.3	35.0	55.5	4.41	0.65
Sistem pembayaran tanpa tunai adalah jelas dan mudah difahami.	1.8	1.0	4.8	37.8	54.8	4.43	0.61

(*Nota: 1- Sangat tidak setuju, 2- Tidak setuju, 3- Kurang setuju, 4- Setuju, 5- Sangat setuju)

Privasi dan keselamatan

Privasi dan keselamatan merupakan salah satu item penting dalam pembayaran tanpa tunai. Jadual 6 di bawah menunjukkan dapatan kajian berkaitan peratusan, min dan sisihan piawai bagi item-item privasi dan keselamatan. Item yang berkaitan adalah merujuk kepada kerahsiaan, keselamatan maklumat peribadi yang dikongsi dan keselamatan transaksi pembayaran tanpa tunai yang dibuat. Secara keseluruhan, hasil kajian menunjukkan bahawa kebanyakan pengguna merasakan pembayaran tanpa tunai adalah selamat. Ini dapat dibuktikan dengan bacaan nilai min sebanyak 3.90 bagi item pengguna percaya bahawa maklumat berkaitan pengguna dan transaksi pembayaran tanpa tunai adalah selamat. Selain daripada kepercayaan pengguna yang tinggi terhadap perkhidmatan yang digunakan, pengguna didapati mengambil berat berkaitan maklumat peribadi yang dikongsi melalui platform yang disediakan. Bacaan nilai min bagi item pengguna mengambil tahu maklumat yang perlu diberikan semasa transaksi adalah sebanyak 4.26. Ini menunjukkan bahawa pengguna sentiasa prihatin, sentiasa menitikberatkan isu keselamatan maklumat peribadi dan tidak sewenang-wenangnya berkongsi maklumat peribadi jika mereka tidak percaya terhadap perkhidmatan

yang digunakan. Walau bagaimanapun, cabaran dari sudut ancaman penipuan dan penggadam sedikit sebanyak mengganggu kepercayaan pengguna terhadap pembayaran tanpa tunai. Hal ini dibuktikan daripada kajian yang dibuat oleh Visakha & Keni (2022) yang menyatakan bahawa keselamatan tidak memberi kesan ketara terhadap niat penggunaan semula dompet elektronik. Hal ini berikutan pengguna mempunyai kebimbangan dari sudut keselamatan apabila menggunakan dompet elektronik. Mereka berpendapat penggunaan dompet elektronik mempunyai risiko kecurian wang, kebocoran maklumat peribadi dan kebocoran maklumat akaun bank yang boleh dilakukan oleh penggadam. Namun, dapatan dalam kajian ini menunjukkan hasil sebaliknya. Bacaan nilai min 3.70 menggambarkan pengguna mempunyai kepercayaan yang tinggi bahawa mereka mempunyai jaminan keselamatan terhadap maklumat peribadi yang dikongsi semasa menggunakan pembayaran tanpa tunai.

Jadual 6: Privasi dan keselamatan

Item	Peratus (%)					Min	Sisihan piawai
	1	2	3	4	5		
Saya percaya bahawa sistem pembayaran tanpa tunai tidak akan mendedahkan maklumat peribadi tanpa persetujuan saya.	6.0	6.0	20.3	40.3	27.5	3.77	
Saya yakin bahawa saya tahu semua pihak yang mengumpul maklumat yang saya berikan semasa transaksi.	6.0	7.8	21.0	38.0	27.3	3.73	1.21
Saya mengambil tahu maklumat yang perlu saya berikan semasa transaksi.	1.5	1.8	9.0	44.8	43.0	4.26	1.26
Saya percaya bahawa maklumat berkaitan pengguna dan transaksi pembayaran tanpa tunai selamat.	3.5	4.5	19.5	43.8	28.8	3.90	0.66
Saya berpendapat maklumat yang berkaitan dengan pengguna dan transaksi pembayaran tanpa tunai selamat.	3.3	3.0	20.5	45.5	27.8	3.92	0.97
Saya percaya pihak-pihak yang tidak berkaitan tidak akan dapat melihat maklumat yang saya berikan.	4.5	6.8	29.3	33.0	26.5	3.70	0.89
							1.14

(*Nota: 1- Sangat tidak setuju, 2- Tidak setuju, 3- Kurang setuju, 4- Setuju, 5- Sangat setuju)

5. KESIMPULAN

Kesimpulannya, dapat dirumuskan bahawa amalan pembayaran tanpa tunai yang paling digemari dan kerap digunakan oleh responden adalah bagi tujuan transaksi wang dan pembayaran utiliti dan bil. Pengguna sememangnya cenderung menggunakan pembayaran tanpa tunai pada tahap optimum dalam rutin harian mereka. Bahkan pengguna juga sedar pembayaran tanpa tunai mempunyai banyak manfaat dan memudahkan urusan seharian. Dari aspek tahap amalan pembayaran tanpa tunai responden, dapatan kajian menunjukkan item kegunaan menunjukkan tahap yang sangat tinggi, manakala item mudah digunakan, privasi dan keselamatan juga adalah pada tahap tinggi.

Secara keseluruhan, majoriti pengguna berpendapat sistem pembayaran tanpa tunai meningkatkan kecekapan kerja harian mereka. Kelebihan sistem yang cepat, pantas dan mudah membantu pengguna dalam rutin harian yang lebih efisien. Hasil kajian juga turut menunjukkan bahawa kebanyakan pengguna mempunyai pandangan yang positif terhadap pembayaran tanpa tunai. Selain daripada kepercayaan pengguna yang tinggi terhadap perkhidmatan yang digunakan, mereka berpandangan kemudahan ini adalah jelas, mudah difahami dan selamat. Walau bagaimanapun, cabaran dari sudut ancaman penipuan dan

penggodam sentiasa terbuka luas dan pengguna perlu sentiasa mengambil langkah berhati-hati. Justeru, pengguna diingatkan untuk sentiasa berhati-hati dan mengambil berat berkaitan maklumat peribadi yang dikongsi melalui platform pembayaran tanpa tunai. Diharapkan kajian ini dapat sama-sama mendokong hasrat mencapai matlamat masyarakat tanpa tunai menjelang 2030 dan mentransformasi Malaysia menjadi negara berpendapatan tinggi yang berpacuan pendigitalan.

RUJUKAN

- Al-Dmour, A., Al-Dmour, H., Al-Barghuthi, R., Al-Dmour, R., & Alshurideh, M. T. (2021a). Factors Influencing the Adoption of E-Payment During Pandemic Outbreak (COVID-19): Empirical Evidence. *The Effect of Coronavirus Disease (COVID-19) on Business Intelligence*, 334, 133.
- Amira, K., Rashid, A., Aziz, A., Rahim, A., Noor, S., & Aziz, A. (2023). The Practice of E-wallet Cashless Payment Among Youth After Movement Control Order (MCO) 2022: A Review According to Maqasid Syariah Hifz Mal. *Borneo International Journal EISSN*, 6(1), 87–95. www.majmuah.com
- Azman, H., Yi, T. Z., & Bakri, M. H. (2020). The factors that affecting consumer intention to utilize the electronic payment system in Malaysia. *Journal of Technology Management and Technopreneurship*, 1(8), 129–138.
- Aznaim Abd Latib, N., & Sarah Izhami, S. (2021). Isu dan Cabaran Pembelian Barang Fizikal atas Talian Sepanjang Pandemik Covid-19. *Journal of Contemporary Islamic Studies*.
- Bank Negara Malaysia (2019). Malaysia's payment statistics. Retrieved from http://www.bnm.gov.my/index.php?ch=ps&pg=ps_stats&lang=en
- Chang, M. L., & Wu, W. Y. (2012). Revisiting Perceived Risk in the Context of Online Shopping: An Alternative Perspective of Decision-Making Styles. *Psychology and Marketing*. <https://doi.org/10.1002/mar.20528>
- Fatonah, S., Yulandari, A., & Wibowo, F. W. (2018). A Review of E-Payment System in E-Commerce. *Journal of Physics: Conference Series*, 1140(1). <https://doi.org/10.1088/1742-6596/1140/1/012033>
- FINTECH MALAYSIA. (2021). Malaysia FinTech Report 2021. <https://de.statista.com/statistik/studie/id/44591/dokument/fintech-report/>
- FINTECH MALAYSIA. (2022). Malaysia FinTech Report 2022. <https://fintechnews.my/31945/malaysia/fintech-report-malaysia-2022/>
- Hazwani, N., Azhar, N. H. N., Sauid, M. K., Hasan, Z., & Othman, Y. (2021). Factors influencing consumers' perception towards mobile payment usage in Malaysia. *International Journal of Small and Medium Enterprises*, 4(1), 26–34. <https://doi.org/10.46281/ijsmes.v4i1.1472>
- <https://www.bharian.com.my/bisnes/lain-lain/2022/01/915028/lima-keutamaan-pelan-induk-sektor-kewangan-2022-2026>
- Ishak, N. (2020). Overview of Cashless Payment in Malaysia. *International Journal of Accounting, Finance and Business (IJAFB)*, 5(27), 11–18.
- Karim, M. W., Haque, A., Ulfy, M. A., Hossain, M. A., & Anis, M. Z. (2020). Factors Influencing the Use of E-wallet as a Payment Method among Malaysian Young Adults. *Journal of International Business and Management*, 3(2), 1–11. <https://doi.org/10.37227/jibm-2020-2-21/>
- Maqableh, M., Masa'deh, R. M. T., Shannak, R. O., & Nahar, K. M. (2015). Perceived Trust and Payment Methods: An Empirical Study of MarkaVIP Company. *International Journal of Communications, Network and System Sciences*, 08(11), 409–427.

- Menteri, J. P. (n.d.). *Perpustakaan Negara Malaysia Cataloguing-in-Publication Data RANGKA TINDAKAN (BLUEPRINT) EKONOMI DIGITAL MALAYSIA*.
- Nur Syazwani Norezam, & Zanisah Man. (2023). Amalan pembayaran tanpa tunai oleh masyarakat luar bandar antara persepsi dan realiti. *Jurnal Wacana Sarjana*, 7(1), 1–12. <https://spaj.ukm.my/jws/index.php/jws/article/view/522>
- Oney, E., Guven, G. O., & Rizvi, W. H. (2017). The determinants of electronic payment systems usage from consumers' perspective. *Economic Research-Ekonomska Istrazivanja*, 30(1), 394–415. <https://doi.org/10.1080/1331677X.2017.1305791>
- Pelan Tindakan Induk sektor Kewangan. <https://www.bnm.gov.my/documents/20124/834791/ch05.pdf>
- Pencarelli, T., Škerháková, V., Ali Taha, V., & Valentiny, T. (2018). Factors determining Italian online shoppers' preference of cash on delivery: Empirical analysis. *Polish Journal of Management Studies*, 18.
- Rangka Tindakan Ekonomi Digital Malaysia. <https://www.ekonomi.gov.my/sites/default/files/2021-02/rangka-tindakan-blueprint-ekonomi-digital-Malaysia.pdf>
- Rachna, & Singh, P. (2013). Issues and Challenges of Electronic Payment Systems. *International Journal for Research in Management and Pharmacy*, 2(9), 25–30. http://raijmr.com/wp-content/uploads/2014/02/3_25-30-Rachna-et-al..pdf
- Sing, C. H., & Nasuredin, J. (2023). *Relationship between the Factors and Adoption of E-payment Services among UTHM Students*. 4(1), 394–415.
- Venkatesh, V., Morris, M. G., Davis, G. B., & Davis, F. D. (2003). User Acceptance of Information Technology: Toward a Unified View. *MIS Quarterly*, 27(3), 425–478. <https://doi.org/10.1016/j.inoche.2016.03.015>
- Vinitha, K., & Vasantha, S. (2017). Factors influencing consumer's intention to adopt digital payment - conceptual model. *Indian Journal of Public Health Research and Development*, 8(3), 170–175. <https://doi.org/10.5958/0976-5506.2017.00181.4>
- Visakha, M. D., & Keni, K. (2022). The impact of security and perceived ease of use on reuse intention of ewallet users in Jakarta: The mediating role of e-satisfaction. *Proceedings of the 3rd Tarumanagara International Conference on the Applications of Social Sciences and Humanities (TICASH 2021)*, 655 (Ticash 2021), 36–42. <https://doi.org/10.2991/assehr.k.220404.007>